

101 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTESSÉGRŐL - ÖNKÉNTÉSEKNEK ÉS A CIVIL-NONPROFIT SZERVEZETEKNEK



A TUDOMÁNYNÉPSZERŰSÍTŐ KIADVÁNYUNK A MECENATÚRA
MEC_N_149099 SZÁMÚ,
„101 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTESSEGÉRŐL” C. PROJEKT
TÁMOGATÁSÁVAL, AZ ESZTERHÁZY KÁROLY KATOLIKUS EGYETEM
KOORDINÁLÁSÁVAL VALÓSULT MEG.



AZ NKFI ALAPBÓL
MEGVALÓSULÓ
PROJEKT



**A kötetet írta és
szerkesztette:**

Bartal Anna Mária
Dorner László
Nagy Réka

**A fejezetek írásában
közreműködtek:**

Fényes Hajnalka
Hegedűs Rita
Moksony Ferenc
Perpék Éva

Nyelvi lektor:

Szabó Ferenc

Szakmai lektorok:

Benkőné Lengyel Melinda
Tóthné Almássy Mónika

Tördelő:

Szítás István

ISBN 978-963-496-307-3

A kiadásért felelős
az Eszterházy Károly Katolikus Egyetem rektora
Megjelent az EKKE Líceum Kiadó gondozásában
Megjelent: 2025-ben, elektronikusan





ELŐSZÓ	9	16. Hogyan alakíthatok ki kapcsolatokat a többi önkéntessel, és hogyan válhatok aktív tagjává a közösségnek?	22
ÖNKÉNTES SZERETNÉK LENNI! –		17. Mit várhatok a szervezettől az integrációs folyamat során, és hogyan jelezhetem, ha segítségre van szükségem?	23
MIT ÉRDEMES ÉS SZÜKSÉGES MEGFONTOLNI?	14	18. Milyen formában várhatok visszajelzést és elismerést a munkámmal kapcsolatban?	23
1. Miért szeretnél önkéntes lenni?	14	19. Milyen módon tudom felhasználni az önkéntes tapasztalatokat a személyes fejlődésemhez?	23
2. Mi keltette fel az érdeklődésed az önkéntesség iránt?.....	14	20. Mit tehetsz, ha negatív tapasztalat ér, vagy nem érzem magam jól az önkéntes szerepemben?.....	24
3. Van-e már elképzelésed arról, hogy mit szeretnél önkéntesként csinálni, milyen terület érdekel?	14	21. Hogyan mondjak nemet, ha egy feladat túl sok, vagy nem felel meg nekem?	25
4. Milyen technikai kérdéseket érdemes még átgondolni jelentkezés előtt?	15	MÁR NEM AKAROK/TUDOK ÖNKÉNTES LENNI – LEZÁRÁS ÉS KILÉPÉS.....	27
A DÖNTÉS: ÖNKÉNTES LESZEK! – AZ ÖNKÉNTESSÉ VÁLÁS LÉPÉSEI.....	17	22. Hogyan zárjuk le az önkéntességünket egy szervezetnél?.....	27
5. Hol és hogyan tájékozódjak az önkéntes lehetőségekről?.....	17	23. Mit kaptunk és mit adtunk önkéntességünk során?.....	27
6. Hogyan jelentkezhetek önkéntesnek?	17	1. HOGYAN ÉPÍTSÜNK FEL EGY ÖNKÉNTES PROGRAMOT? –	
7. Mi történik a jelentkezés után?.....	17	A TERVEZÉS FONTOSSÁGA	30
8. Mi történik a jelentkezés utáni interjú/beszélgetésen?	18	AZ ÖNKÉNTES PROGRAM TERVEZÉSÉNEK LÉPÉSEI	32
9. Milyen kérdéseket érdemes és szükséges feltenned jelentkezőként az önkéntes fogadó szervezetnek?.....	18	AMIT MÉG A TERVEZÉS ELŐTT ÁT KELL GONDOLNI: CÉLOK, ERŐFORRÁSOK, ÖNKÉNTESEK, KOMMUNIKÁCIÓ, ADMINISZTRÁCIÓ	32
10. Mi történik az interjú/beszélgetés után?	19	1. Milyen konkrét szervezeti cél(oka)t szolgál az önkéntesek bevonása és foglalkoztatása?.....	32
ÖNKÉNTES VAGYOK	21		
11. Melyek az önkéntes munkavégzés szervezeti és adminisztrációs feltételei?.....	21		
12. Milyen felkészítést kaphatsz az önkéntes munkavégzésre?	21		
13. Közösségben vagy egyedül?	21		
14. Hogyan találhatok értelmet az önkéntességben?	22		
15. Hogyan tarthatom fenn a lelkesedésemet és az elköteleződésemet hosszabb távon?	22		



2. Milyen anyagi erőforrások állnak rendelkezésre, avagy költségvetés szükségessége?	32
3. Milyen humánerőforrás áll rendelkezésre?	33
4. Milyen önkéntes akcióhoz/projekthez/programhoz milyen önkéntes(ek)re van szükség?	33
5. Hogyan és mit kommunikáljunk?	33
6. Milyen adminisztrációt igényel az önkéntes nap/akció, projekt, program szervezése? tervezési folyamat elemei	34
7. Milyen adminisztratív feladataink vannak a tervezés fázisában?	35
8. Mivel érdemes kezdeni?.....	35
9. Milyen egyéb jogi dokumentumokra lehet szükségünk?	36
10. Milyen, az önkéntes program egyes szakaszait támogató dokumentációra lehet szükségünk?.....	36
2. AHOL MINDEN, MINDENNEL ÖSSZEFÜGG: AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ	39
14 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓRÓL	40
AMIKOR ELÉG „CSAK” AZ ÖNKÉNTES-SZERVEZÉS <i>(De az sem könnyű!)</i>	40
1. Mikor elég „csak” az önkéntes-szervezés?.....	40
AMIKOR MÁR KOORDINÁCIÓ AZ ÖNKÉNTES-SZERVEZÉS	40
2. Mikortól „kell” az önkéntes-koordináció?.....	40
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ ÁLTALÁNOS CÉLJAI	41
3. Melyek az önkéntes-koordináció általános céljai?	41
4. Mely menedzsmenti eszközök szolgálják az önkéntes-koordináció általános céljait?	41
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ KONKRÉT CÉLJAI	42
5. Melyek az önkéntes-koordináció konkrét céljai?.....	42
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ MONITOROZÁSA ÉS ÉRTÉKELÉSE	42
6. Miért monitorozzuk az önkéntes-koordinációt?.....	42
7. Mit monitorozunk leginkább az önkéntes-koordináció terén?	42
8. Mikor monitorozzuk az önkéntes-koordinációt?	42
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ KIHÍVÁSAI	43
9. Ki végezze az önkéntesek szervezését/koordinációját?.....	43
10. Mi az önkéntes-koordináció optimalizálása?	43
11. Mikor kell differenciálni az önkéntes-koordinációt?.....	43
12. Kinek milyen felelőssége van az önkéntes-koordináció során?	43
....ÉS AKI MINDEZT MEGVALÓSÍTJA: AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR	44
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOROK REKRUTÁCIÓJA	44
13. Hogyan lesz valaki önkéntes-koordinátor – mit mutatnak a tapasztalatok?	44
AZ „IDEÁLIS” ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR	45
14. Melyek az önkéntes-koordinátor kiválasztásának általános szempontjai?	45
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR FELADATAI	46
15. Milyen feladatokat lát el „optimális esetben” egy önkéntes-koordinátor?.....	46
NÉHÁNY SZEMPONT AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTORI MUNKA KIHÍVÁSAIHOZ	47
16. Mi motiválja az önkéntes-koordinátort, és hogyan, mivel tudja fenntartani a saját motivációit?	47



17. Mennyire hatékonyak a kommunikációs formák, technikák és a stílus, amit alkalmaz?	47
18. A szervezési és/vagy személyi jellegű problémák, konfliktusok kezelése.....	47
19. Milyen az értékelési és elismerési stílusa és ez mennyire „kompatibilis” a szervezet és az önkéntesek által „elvárt” értékeléssel és elismeréssel?	47
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR TÁMOGATÁSA ÉS INSPIRÁLÁSA	48
20. Honnan és milyen támogatást kaphat az önkéntes-koordinátor munkája során?	48
3. A MENTORÁLÁS, MINT SEGÍTŐ, TÁMOGATÓ MÓDSZER AZ ÖNKÉNTESK KOORDINÁCIÓJÁBAN	51
A MENTORÁLÁS SZEREPE AZ ÖNKÉNTES MENEDZSMENTBEN	52
1. Mi az önkéntes-mentorálás?	52
AZ ÖNKÉNTES-MENTORÁLÁS FORMÁI	53
2. A mentorálás mely formáit milyen menedzsmenti lépésben alkalmazzuk?	53
A MENTORÁLÁS TÍPUSAI.....	55
3. Miről szól a mentorálás?	55
EGY MENTORPROGRAM FELÉPÍTÉSÉNEK 5 PONTJA	55
4. Mit kell figyelembe venni, ha mentorprogramra van szüksége a szervezetnek?	55
A MENTOR KÉSZSÉGREPERTOÁRJA	56
5. Melyek az „ideális” mentor jellemzői és készségei?	56
HOGYAN KEZDJÜK?	57
1. Mire van szükségünk: önkéntes közösségre vagy önkéntescsapatra?	57
A KÖZÖSSÉGÉPÍTÉS SZEREPE AZ ÖNKÉNTESSÉGBEN SZERVEZETI SZINTEN	57
2. Mi a közösségépítés szerepe az önkéntességben?	57
AZ IDEÁLIS/A JÓ KÖZÖSSÉG ISMÉRVEI	58
3. Miben állnak a jó közösség ismérvei?	58
AZ ÖNKÉNTES KÖZÖSSÉGÉPÍTÉS ELEMEL.....	59
4. Milyen alapelemekből építsünk fel egy önkéntes közösséget?	59
KIHÍVÁSOK A KÖZÖSSÉG ÉPÍTÉSE SORÁN	60
5. Milyen kihívások azonosíthatók az önkéntesek közösségépítése során?	60
közösségépítés kihívásai és megoldásai.....	60
6. Mi a csapatépítés?	61
7. Mi a csoportdinamika szerepe a csapatépítés során?	61
AMIKOR CSAPATRA VAN SZÜKSÉGÜNK – A CSAPATÉPÍTÉS FOLYAMATA, JELLEMZŐI.....	61
8. Hogyan kommunikáljuk szervezeti szinten a közösség- és csapatépítést?.....	62
4. MÉRJÜNK, MÉRJÜNK... AZ ÖNKÉNTES PROGRAM MONITOROZÁSA (ÉS ÉRTÉKELÉSE)	65
MONITOROZÁS VAGY MONITORING	66
1. Miért van szükség monitorozásra?.....	66
2. Milyen időközönként monitorozzuk az önkéntesség folyamatát?	66
3. Mik a monitorozás céljai?	66
4. Milyen kérdésekre ad választ a monitorozás?	67
5. Milyen módszerek állnak rendelkezésünkre monitorozás során?	67
6. Kivel kell megosztani a monitorozás eredményeit?.....	67



5. HOGYAN TALÁLJON EGYMÁSRA AZ ÖNKÉNTES ÉS A SZERVEZET? –	
A TOBORZÁS.....	70
A TOBORZÁS TERVEZÉSE	71
1. Mire van szükségünk a toborzás során?.....	71
2. Mik a szempontok/kérdések az ideális önkéntes definiálásánál?.....	71
3. Hány önkéntesre van szükségünk?	72
4. Milyen csatornák állnak a rendelkezésünkre?.....	72
A TOBORZÁSI TÖLCSÉR	73
5. Hogy néz ki a szervezet önkéntes programjának „toborzási tölcsére”?.....	73
A TOBORZÁSI TÖLCSÉR	73
A FIGYELEMFELKELTÉS.....	74
6. Milyen eszközök állnak rendelkezésünkre a figyelemfelkeltésre?.....	74
7. Kik a hiteles képviselői az önkéntesprogramnak?	74
8. Mik a toborzási üzeneteink?.....	74
9. Milyen formában tudjuk megszólítani a potenciális jelentkezőket?.....	75
AZ ÉRDEKLŐDÉS.....	75
10. Mire figyeljünk az érdeklődés felkeltését követően?.....	75
11. Milyen eszközök állnak rendelkezésünkre az érdeklődés kiszolgálására?	75
A DÖNTÉS	76
12. Milyen eszközök állnak rendelkezésünkre a döntési fázisban?	76
13. Minden esetben hasznos-e a könnyű jelentkezési folyamat?.....	76
14. Kik toboroznak?	76
15. Honnan fogom tudni, hogy sínen vagyunk?.....	77
ADMINISZTRÁCIÓ	78
16. Mire figyeljünk a toborzás adminisztrációja során?.....	78
ADATKEZELÉS.....	79
17. Mik lehetnek a kapcsolattartáshoz szükséges adatok?.....	79
18. Mik lehetnek a kiválasztáshoz szükséges adatok?.....	79
PARTNER INTÉZMÉNYEK, NAGYKÖVETEK STB.....	80
19. Mire figyeljünk a partnerek bevonásánál a toborzási szakaszban?.....	80
6. KINCSKERESÉS: AZ ÖNKÉNTESOK KIVÁLASZTÁSÁNAK FOLYAMATA	83
A KIVÁLASZTÁS ELŐKÉSZÍTÉSE ÉS CÉLJAI	84
1. Hogyan készítsük elő az önkéntesek kiválasztását és határozzuk meg annak szempontjait?	84
2. Ki végezze a kiválasztást?	84
3. Milyen lehet a kiválasztás formai megvalósítása?	85
4. Milyen a „jó” kiválasztási interjú/beszélgetés?	85
A KIVÁLASZTÁS FOLYAMATA.....	86
5. Mit jelent a kiválasztás folyamatának hét lépése?.....	86
A KIVÁLASZTÁS ADMINISZTRÁCIÓJA	87
ADATKEZELÉS	87
6. Mire figyeljünk az adminisztráció során?	87
7. Melyek az értékelés során keletkező adatok?	87
8. Melyek a szerződéskötéshez, illetve az önkéntes nyilvántartáshoz szükséges adatok?	88



7. AZ ÖNKÉNTES EDZÉSE: FELKÉSZÍTÉS ÉS KÉPZÉS.....	91
FELKÉSZÍTÉS ÉS KÉPZÉS	92
1. Mi a különbség a képzés és a felkészítés között?	92
NÉHA KETTŐ, NÉHA HÁROM: ORIENTÁCIÓ, ELIGAZÍTÁS ÉS FELKÉSZÍTÉS	92
2. Mikor beszélünk orientációról, eligazításról és mikor felkészítésről?	92
A FELKÉSZÍTÉS CÉLJA	92
3. Miért végzünk felkészítést?	92
AZ ÖNKÉNTESEK KÉPZÉSE: HA SZAKMAI ISMERETEK KELLENEK A	
TEVÉKENYSÉGHEZ.....	93
4. Mikor szervezünk az önkéntesek részére képzést?.....	93
5. Mit kell átgondolni egy önkéntes képzés indítása előtt?.....	93
A KÉPZÉS CÉLCSOPORTJA.....	94
6. Mikor és milyen képzés szól az új belépőnek, illetve a	
tapasztalt önkénteseknek?.....	94
7. Mi a képzés helye az önkéntes fejlődésében?	94
A KÉPZÉS HATÁSA.....	94
8. Miért fontos a képzés hatásának mérése?.....	94
A KÉPZÉSEL KAPCSOLATOS ADMINISZTRÁCIÓS TEENDŐK	95
9. Milyen adminisztrációs követelményei vannak a képzések szervezésének? ...	95
 8. A 3M: MUNKAVÉGZÉS, MOTIVÁLÁS ÉS MEGTARTÁS	
AZ ÖNKÉNTES PROGRAMOKBAN	98
A MUNKAVÉGZÉS.....	99
1. Mely területeket kell átgondolni az önkéntes	
munkavégzés megkezdése előtt?	99
2. Mik tartoznak az önkéntes munkavégzés szervezési feladatai körébe?	99
3. Mire kell odafigyelni a kommunikáció terén az önkéntes	
munkavégzés szakaszában?	99
4. Hogyan kezdjük az első napot az önkéntesek bevezetésekor?	100
A MOTIVÁLÁS.....	101
5. Mit ért a szervezet motiválás alatt?	101
6. A szervezeten belül kinek a feladata és felelőssége az	
önkéntes motiválása?	101
7. Hogyan deríthetjük ki, hogy mi motiválja az önkénteseinket?.....	101
8. Milyen motivációk állhatnak az önkéntesség mögött?.....	102
9. Mit csináljunk, ha megváltozik az önkéntes motivációja,	
és ez negatív hatással van az önkéntességre?.....	102
A MEGTARTÁS	103
10. Miért érdemes hangsúlyt fektetni az önkéntesek megtartására?	103
11. Milyen módszerek segítik az önkéntesek megtartását?.....	103
A 3M ADMINISZTRÁCIÓJA.....	105
12. Mire figyeljünk az önkéntes tevékenység adminisztrációja során?	105
13. Melyek az önkéntes tevékenység során keletkező személyes adatok?	106
14. Mik az értékelés során keletkező személyes adatok?.....	106
15. Milyen további előírások vonatkoznak az önkéntes	
munka adminisztrációjára?	107
16. Hogyan lehet adómentes az önkénteseknek adott juttatás?	107



9. A VISSZAJELZÉS FORMÁI: ÉRTÉKELÉS, ELISMERÉS, JUTALMAZÁS.....	110	A LEZÁRÁSI FOLYAMAT 6 PONTJA.....	121
ÉRTÉKELÉS	111	2. Milyen legyen a jó lezárási folyamat?.....	121
1. Miért fontos az önkéntesek értékelése?.....	111	A KILÉPÉSI INTERJÚ CÉLJAI	122
2. Milyen gyakran érdemes értékelést tartani az önkéntessel?	111	3. Miért érdemes kilépési interjút csinálni?	122
3. Milyen ajánlott módszerek vannak az önkéntesek értékelésére?	112	4. Ki végezze és milyen formában a kilépési interjút?	122
4. Miért fontos a rendszeres értékelés?.....	112	A KILÉPÉSI INTERJÚ FELTÉTELEI	123
ELISMERÉS	113	5. Hogyan folytassam le a személyes kilépési interjút?	123
5. Hogyan ismerjünk el jól?.....	113	AZ ÖNKÉNTES MUNKA BEFEJEZÉSÉNEK, LEZÁRÁSÁNAK ADMINISZTRÁCIÓJA....	123
6. Milyen formái lehetnek az elismerés kifejezésének?.....	113	6. Mire érdemes még odafigyelni a lezárási adminisztrációjánál?	123
7. Mit és kinek üzenünk az elismeréssel?	113	A TÁVOZÓ ÖNKÉNTES UTÁNKÖVETÉSE	124
JUTALMAZÁS	114	AZ UTÁNKÖVETÉS CÉLJA	124
8. Mi a célunk az önkéntesek jutalmazásával?	114	7. Miért érdemes időt és energiát fordítani az utánkövetésre?	124
9. Milyen jutalmazást alkalmazhatunk az önkéntesek számára?	114	AZ UTÁNKÖVETÉS FORMÁI	124
10. Milyen forrásból finanszírozzuk a jutalmakat?.....	115	8. Milyen módon tartsuk az önkéntes munkájukat befejező,	
11. Mire érdemes még odafigyelni a jutalmazás során?.....	115	lezáró önkéntesekkel a kapcsolatot?	124
A JUTALMAZÁS ADMINISZTRÁCIÓJA.....	116	ÉPÍTSÜNK ALUMNI CSOPORTOT/HÁLÓZATOT A KILÉPŐ ÖNKÉNTESÉKBŐL.....	125
12. Milyen adminisztrációs kötelezettsége van a szervezetnek a		9. Mi a távozó önkéntesek alumni csoport/hálózata?.....	125
jutalmazás során?	116	10. Mit nyújtson az alumni csoport/hálózat?	125
10. ENGEDD EL JÓL, HOGY VISSZATÉRJEN! –		Lábjegyzetek.....	126
AZ ÖNKÉNTES MUNKA LEZÁRÁSA ÉS UTÁNKÖVETÉSE.....	119		
AZ ÖNKÉNTES MUNKA BEFEJEZÉSE ÉS LEZÁRÁSA	120		
AZ ÖNKÉNTES MUNKA BEFEJEZÉSÉNEK ÉS LEZÁRÁSÁNAK FORMÁI	120		
1. Hogyan kezeljük az önkéntes munka befejezését és lezárását?	120		



ELŐSZÓ

Az önkéntesség egyszerre személyes élmény és közösségi ügy. Egyéni szinten lehetőséget ad arra, hogy kipróbáljuk magunkat új helyzetekben, kapcsolatokat építsünk, fejlesszük képességeinket és olyan élményeket szerezzünk, amelyek gazdagítják életünket. Közösségi szinten pedig hozzájárul ahhoz, hogy a társadalom nyitottabbá, befogadóbbá és együttműködőbbé váljon. Az önkéntesség tehát nem csupán „adást”, hanem „kapást” is jelent: tudást, tapasztalatot, barátságokat, közösségi élményeket.

Fő célunk az volt, hogy átnyújtsunk egy kérdés- és problémaorientált, interaktív elektronikus kézikönyvet mind a leendő önkénteseknek, mind azoknak, akik már önkénteskednek – valamint az önkénteseket foglalkoztató szervezetek munkatársai, különösképpen az önkéntes-koordinátorok, mentorok számára, de a széles, érdeklődő nagyközöség részére is. További célunk volt az is, hogy segítsük az érdeklődő olvasókat eligazodni az önkéntesség gyakorlati folyamataiban. Másrészt, hogy arra bátorítsuk őket, hogy az önkéntességet ne csupán „feladatvégzéseként”, hanem egyfajta tanulási és közösségi útként lássák, amely minden résztvevő számára értékes tapasztalatokat kínál.

Az interaktív kézikönyv tehát egyaránt szól:

- *önkénteseknek*, akik szeretnék jobban érteni, milyen folyamat részei lesznek, hogyan találhatják meg a számukra legjobb helyet, és miként tudják saját erőforrásaikat, készségeiket a közösség javára fordítani;
- *önkéntes koordinátoroknak*, szervezeti vezetőknek és mentoroknak, akik felelősek azért, hogy az önkéntesek támogatást, odafigyelést és fejlődési lehetőségeket kapjanak, miközben a szervezet céljai is teljesülnek;
- valamint a *nagyközönségnek*, akik betekintést nyerhetnek általa az önkéntes világ „kulisszái” mögé, és jobban megérthetik, hogyan épül fel a sokszor láthatatlan, mégis nélkülözhetetlen szervezőmunka.

A kézikönyv megírásánál támaszkodtunk az elmúlt 20 évben megjelent, önkéntességgel, önkéntes-menedzsmenttel foglalkozó kézikönyvekben foglaltakra. Ugyanakkor a kötetet mind tematikájában, mind szerkezetében és formailag is úgy építettük fel, hogy új gondolatokkal, nézőpontokkal gazdagítsa a témával kapcsolatos eddigi irodalmat, és a korábbi kézikönyveket kiegészítve kínáljon eligazodási lehetőséget az önkéntesség területén.

A kézikönyv az önkéntességgel foglalkozó elméleti és gyakorlati szakemberek tudását, tapasztalatait összegezve, *101 kérdés és válasz* mentén közelíti meg az önkéntesség során felmerülő legfontosabb témákat.



Tippek



Gondolja át!

Szerkezetileg a kézikönyv két fő részből áll. Az első 23 kérdés és válasz az önkénteseknek nyújt támogatást abban, hogy miként készülhetnek fel arra az élményre, tapasztalatszerzésre, öröme és kihívásra, amit az önkéntesség kínálhat számukra.

A második részben, ami az önkénteseket foglalkoztató szervezeteknek szól, 10 fejezetben és 78 kérdésben és válaszban¹ egyrészt érthető, rendszerezett formában mutatjuk be az önkéntes menedzsment folyamatát. Másrészt olyan szemléletet és gyakorlatokat kínálunk, amelyek segítségével az önkéntesekkel történő együttműködés tartós, kölcsönösen gyümölcsöző és élményszerű lehet.

Az első négy fejezet átfogó, a teljes önkéntes életutat végigkísérő témákat tárgyal (például a tervezés fontosságát, a folyamatos monitorozást, a koordináció és a mentorálás, valamint a közösségépítés kérdéseit), a további hat fejezet pedig az önkéntes életút egyes állomásaira fókuszál a toborzástól kezdve egészen az elengedésig és az utánkövetésig.

A kötet nem csupán kérdésekre adott válaszok gyűjteménye, hanem interaktív segédanyag is. Minden egyes téma után rövid, gondolkodásra ösztönző felvetéseket („**Gondolja át!**”), valamint gyakorlati ajánlásokat, tippeket és hasznos ötleteket („**Tippek**”) talál az olvasó. Ezek abban segítenek, hogy az önkéntességhez kapcsolódó dilemmákat ne csak megértsük, hanem a saját helyzetünkre vonatkoztatva is átgondoljuk őket. Így a kézikönyv egyszerre nyújt ismeretet, inspirációt és gyakorlati kapaszkodókat.

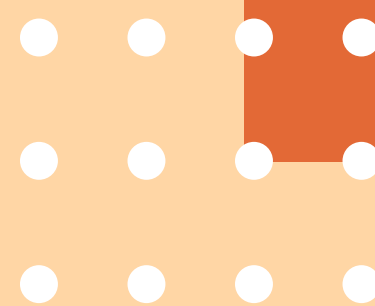
Fontos megemlíteni, hogy a gyakorlati példákat az *Önkéntes Szemle* című folyóiratban az elmúlt 5 évben megjelent esettanulmányokból emeltük át.

Ajánljunk tehát ezt az interaktív kézikönyvet mindazoknak, akik önkéntes tevékenységet végeznek, az önkéntesek szervezésének és támogatásának bármely elemét gyakorolják, vagy egyszerűen csak érdeklődnek az önkéntesség iránt, szeretnék jobban megérteni, hogyan válhat az önkéntességből valódi közös élmény és közös eredmény.

A kötet szerkesztői és a megírásában résztvevő szerzők:
Bartal Anna Mária, Dorner László és Nagy Réka, valamint
Fényes Hajnalka Hegedűs Rita, Moksony Ferenc és Perpék Éva

AKIK TERVEZIK,
AKIK MÁR ELSZÁNTÁK
MAGUKAT ÉS AKIK
MÁR CSINÁLJÁK
23 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ
AZ ÖNKÉNTESSEGRŐL:
AZ ÖNKÉNTESEKNEK

KEZDÉS





AKIK TERVEZIK, AKIK MÁR ELSZÁNTÁK MAGUKAT ÉS AKIK MÁR CSINÁLJÁK –

23 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTESSÉGRŐL: AZ ÖNKÉNTESSEKNEK ÖNKÉNTES SZERETNÉK LENNI! –

MIT ÉRDEMES ÉS SZÜKSÉGES MEGFONTOLNI?

1. Miért szeretnél önkéntes lenni?
2. Mi keltette fel az érdeklődésed az önkéntesség iránt?
3. Van-e már elképzelésed arról, hogy mit szeretnél önkéntesként csinálni, milyen terület érdekel?
4. Milyen technikai kérdéseket érdemes még átgondolni jelentkezés előtt?

A DÖNTÉS: ÖNKÉNTES LESZEK! – AZ ÖNKÉNTESSÉ VÁLÁS LÉPÉSEI

5. Hol és hogyan tájékozódjak az önkéntes lehetőségekről?
6. Hogyan jelentkezhetek önkéntesnek?
7. Mi történik a jelentkezés után?
8. Mi történik a jelentkezés utáni interjún/beszélgetésen?
9. Milyen kérdéseket érdemes és szükséges feltenned jelentkezőként az önkéntes fogadó szervezetnek?
10. Mi történik az interjú/beszélgetés után?

ÖNKÉNTES VAGYOK

11. Melyek az önkéntes munkavégzés szervezeti és adminisztrációs feltételei?
12. Milyen felkészítést kaphatsz az önkéntes munkavégzésre?
13. Közösségben vagy egyedül?
14. Hogyan találhatok értelmet az önkéntességben?

15. Hogyan tarthatom fenn a lelkesedésemet és az elköteleződésemet hosszabb távon?

16. Hogyan alakíthatok ki kapcsolatokat a többi önkéntessel, és hogyan válhatok aktív tagjává a közösségnek?

17. Mit várhatok a szervezettől az integrációs folyamat során, és hogyan jelezhetem, ha segítségre van szükségem?

18. Milyen formában várhatok visszajelzést és elismerést a munkámmal kapcsolatban?

19. Milyen módon tudom felhasználni az önkéntes tapasztalatokat a személyes fejlődésemhez?

20. Mit tehetek, ha negatív tapasztalat ér, vagy nem érzem magam jól az önkéntes szerepemben?

21. Hogyan mondjak nemet, ha egy feladat túl sok, vagy nem felel meg nekem?

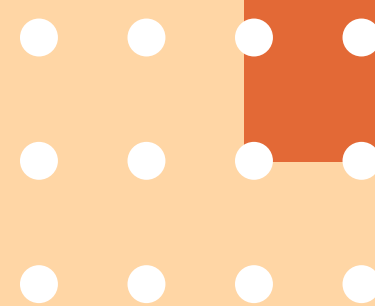
MÁR NEM AKAROK/TUDOK ÖNKÉNTES LENNI – LEZÁRÁS ÉS KILÉPÉS

22. Hogyan zárjuk le az önkéntességünket egy szervezetnél?

23. Mit kaptunk és mit adtunk önkéntességünk során?

ÖNKÉNTES SZERETNÉK LENNI! – MIT ÉRDEMES ÉS SZÜKSÉGES MEGFONTOLNI?

KEZDÉS 





ÖNKÉNTES SZERETNÉK LENNI! – MIT ÉRDEMES ÉS SZÜKSÉGES MEGFONTOLNI?

1. Miért szeretnél önkéntes lenni?

Fontos, hogy tisztázd magadban: miért szeretnél önkéntes lenni. Felsorolunk néhány lehetséges motivációt, hogy megtaláld a saját, speciális indítékaidat:

- Sokan szeretnének „valami jót tenni”, vagy valami értékeset csinálni, pozitív hatást gyakorolni a közösségre, vagy visszaadni valamit abból a gondoskodásból, figyelemből, amit ők is kaptak, amikor nehéz helyzetben voltak.
- Az önkéntesség lehetőség arra, hogy értelmesen töltsd el a szabadidődet, segíts másoknak, és ezáltal önismeretre, határaid megta-
pasztalására is szert tehetsz.
- Mások „csak” jól szeretnék érezni magukat egy új közösségben, úgy, hogy közben közösen csinálnak, létrehoznak valamit.
- Megint mások szeretnék bizonyos készségeiket, képességeiket kipróbálni, vagy több szakmai tapasztalatra szert tenni, mert nincs le-
hetőségük máshol „gyakorolni”, vagy éppen karrierváltáson gondolkodnak.
- Olyanok is vannak, akik csak szeretnének kiszabadulni a mindennapi munka verklijéből és valami új célt találni.

2. Mi keltette fel az érdeklődésed az önkéntesség iránt?

- Barátaid, ismerőseid meséltek az önkéntes munkájukról vagy érdekes tapasztalataikról, élményeikről, vagy
- megszólított egy konkrét szervezet tevékenysége, vagy
- megoldatlannak látod bizonyos társadalmi problémák vagy emberek (gyerekek, fiatalok, idősek, szegények, hajléktalanok, fogyatékkal
élők), vagy egy fontos ügy, az oktatás, a kultúra, az egészségügy, vagy akár a természet, az állatok helyzetét stb.

3. Van-e már elképzelésed arról, hogy mit szeretnél önkéntesként csinálni, milyen terület érdekel?

Sok minden érdekelhet, de érdemes először olyat választani, amiről úgy érzed, hogy leginkább motivál!

Érdeklődés nélkül nehezebben fogsz örömet találni az önkéntességben!



*Mindezeket azért
tanácsoljuk
átgondolni, mert ha
úgy döntöttél, hogy
önkéntes leszel, sokkal
céltudatosabban tudsz
választani az önkéntes
lehetőségek közül!*



AKIK TERVEZIK, AKIK MÁR ELSZÁNTÁK MAGUKAT ÉS AKIK MÁR CSINÁLJÁK – 23 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTESSÉGRŐL: AZ ÖNKÉNTESÉKNEK



4. Milyen technikai kérdéseket érdemes még átgondolni jelentkezés előtt?

- Az első ilyen kérdés, amit jó, ha a jelentkezés előtt átgondolsz, hogy **mennyi időt (órát) tudsz és milyen gyakorisággal részálni alkalmanként**, ami azt jelenti, hogy évente egyszer-kétszer egy karácsonyi vásárhoz, vagy szemétszedési, környezetvédelmi vagy étkeztetési akciókhoz, sport rendezvényekhez, fesztiválokhoz csatlakozol.
- **meghatározott ideig – 1 hétig, vagy hosszabb távon (3-6 hónapig) – tartó időszakban** köteleződhetsz el egy projekt végrehajtásához (például: táboroztatás, egy kulturális, oktatási, környezetvédelmi projekt, kampányok, állatmenhelyek segítése).
- **rendszeresen és folyamatosan**, amikor heti, havi rendszerességgel bizonyos óraszámban olyan szervezetek tevékenységét segíted, mint például a tanodák, vagy más, oktatással, vagy bármi mással foglalkozó szervezetek, amelyek szegények, hátrányos helyzetűek, fogyatékkal élő emberek, idősek gondozását látják el, vagy az állatgondozással foglalkoznak, de szükség lehet rendszeres önkéntesre a sport-, szabadidős-, környezetvédelmi- stb. szervezeteknél is.

A másik fontos kérdés, hogy **milyen formában – offline, személyes jelenléttel, vagy online, vagy hibrid (mindkét formában)** – szeretnéd az önkéntes munkádat csinálni.



Az online önkéntesség lehetséges területei:

szakmai tanácsadás; online korrepetálás, fordítási feladatok elvégzése, mentorálás vagy coaching; távtanítás, videó, dal, zene létrehozása, internetes lelki gondozás, látássérültek segítése online, internetes kutatások (felmérések készítése, adatok elemzése, tanulmányírás), adatbázisok karbantartása; programozás és szoftverfejlesztés, közösségi oldalak és online tartalmak létrehozása és kezelése (hírlevelek, adatbázisok, weboldalak), könyvelés, marketing és menedzsment feladatok, promóciós anyagok tervezése stb.

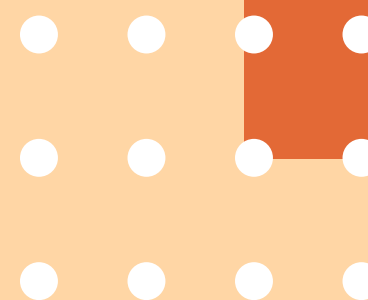


Érdemes azonban megfontolnod a személyes (offline) és az online önkéntességgel kapcsolatos dilemmákat.

A személyes önkéntesség esetén nagyobb szükség van a szociális készségek alkalmazására, mint például a másokkal való együttműködés, a konfliktuskezelési készség, a nyitottság a csapatmunkára. Az online önkéntesek gyakran hiányolják a személyes találkozásokat, ami megnehezíti számukra az interperszonális kapcsolatok kialakítását. Az online önkéntesség rugalmasságából és anonimitásából kifolyólag előfordul, hogy alacsonyabb szintű elkötelezettséggel jár (kevésbé gyakori az önkéntesség, nem jár szervezeti tagsággal).

A DÖNTÉS: ÖNKÉNTES LESZEK! AZ ÖNKÉNTESSEÉ VÁLÁS LÉPÉSEI

KEZDÉS





AKIK TERVEZIK, AKIK MÁR ELSZÁNTÁK MAGUKAT ÉS AKIK MÁR CSINÁLJÁK – 23 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTESSÉGRŐL: AZ ÖNKÉNTESÉKNEK



Érdemes figyel-
met fordítani a
jelentkezési hatá-
ridőkre, és be is tartani
azokat!



Érdemes figyelni,
hogy a regisztrációs lap
vagy az email kitöltése
után mennyi idővel je-
lentkezik a szervezet.
Ne várj hónapokat! A
hosszabb reagálás arra
is utalhat, hogy nincs
aktuálisan önkéntes to-
borzás a szervezetnél,
de arra is bizonyítéku-
l szolgálhat, hogy milyen
a szervezet kommuni-
kációja a jelentkező ön-
kéntesekkel.

A DÖNTÉS: ÖNKÉNTES LESZEK! – AZ ÖNKÉNTESSÉ VÁLÁS LÉPÉSEI

5. Hol és hogyan tájékozódjak az önkéntes lehetőségekről?

- Tájékozódásra természetesen az elsődleges forrás **az internet**: a megfelelő keresőszavak beírásával számos szervezetről és tevékenységük-
ről, valamint önkéntes programjaikról olvashatsz, találhatsz külsős információkat, személyes ajánlókat, cikkeket is a témában.
- További internetes forrás a *szervezetek honlapja*, a *közösségimédia-csatornáik*, de már nagyon jó **podcastokat** is hallgathatsz, illetve **Youtube** videókat is nézhetsz az önkéntességről.
- Az egyik legmegbízhatóbb információs forrás az, ha beszélgetsz az önkéntesekkel.
- Találkozhatasz szervezetekkel és képviselőikkel különféle rendezvényeken, és ott is érdeklődhetsz az önkéntes lehetőségekről.
- Több egyetem beépítette a képzési programjába a tájékoztatást az önkéntességről, illetve kreditekkel is elismerik azt.
- Létezik egy regiszter, ahol **a közérdekű önkéntes tevékenységet végző civil-nonprofit szervezeteket** tartják nyilván. Ez is használ-
ható információforrás.

6. Hogyan jelentkezhetek önkéntesnek?

- A legtöbb, jól működő önkéntes programmal rendelkező szervezet honlapján megtalálható egy menüpont – például: „Önkéntest keresünk”, „Önkéntesnek jelentkezem”, „Önkénteseknek”. Az itt lévő regisztrációs lap kitöltésével tudsz a legegyszerűbben és leggyorsabban jelentkezni.
- Ha nem találsz regisztrációs felületet, lehet, hogy egy *megadott email* címen tudsz jelentkezni.
- Természetesen megvan a lehetőséged – főleg rendezvényeken, akciókon, toborzó napokon, illetve intézményekben – a *személyes je-
lentkezésre* is. Ekkor célszerű az önkéntes-koordinátort vagy az önkéntesekkel foglalkozó munkatársat keresned.

7. Mi történik a jelentkezés után?

A regisztrációs lap kitöltése, vagy az email-váltás után – általában rövid idő elteltével – felveszi veled a kapcsolatot a szervezet.

Ez történhet írásban (email) vagy telefonon, ahol tájékoztatnak a jelentkezés következő lépéseiről, például: személyes vagy online interjú,
de előfordulhat – például egynapos akciónál –, hogy közvetlenül az önkéntes munkavégzés részleteit tudhatod meg.



AKIK TERVEZIK, AKIK MÁR ELSZÁNTÁK MAGUKAT ÉS AKIK MÁR CSINÁLJÁK – 23 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTESSEGRŐL: AZ ÖNKÉNTESSEKNEK



Fel kell-e készülni az első interjúra/ beszélgetésre?

Mindenképp gondold át:

- *a saját kérdéseidet,*
- *még egyszer a jelentkezésed motivációit (mert azt általában kérdezni szokták) és*
- *mindazokat a készségeket, tudáselemeket, amiket fel tudsz ajánlani a szervezetnek (vagy az önkéntes programnak)!*



Ne félj kérdezni, ha valamire részletesebben is kíváncsi vagy, vagy ha valami nem világos!

8. Mi történik a jelentkezés utáni interjún/beszélgetésen?

Fontos megjegyezni! Az alkalmankénti, (főként) egynapos önkéntes programoknál, -akcióknál nincs szükség interjúra vagy beszélgetésre. Az első interjúra, beszélgetésre általában a meghatározott idejű vagy rendszeres önkéntes programok jelentkezőit kéri fel. **Ezen az interjúon a következők hangozhatnak el általában:**

- a szervezet bemutatkozása, ismerkedés az önkéntes program szervezőjével, koordinátorával.
- fontos tudnivalók és információk az önkéntes tevékenységről/munkáról.
- szervezeti elvárások (munkavégzés formája), felelősségek, szabályok betartása (munkavégzés keretei) kompetenciák (esetleges készségek, tudások).
- esetleges juttatások (munkaruha, étkezés, útiköltség, szállás).
- esetlegesen szükséges felkészítés, képzés (egy/többnapos) szóban vagy írásban, vagy videón.
- megállapodás vagy szerződéskötés és annak módzatai.

9. Milyen kérdéseket érdemes és szükséges feltenned jelentkezőként az önkéntes fogadó szervezetnek?

Fentebb részletesen leírtuk, hogy milyen tájékoztatást kell adnia a szervezetnek a hozzá jelentkező önkéntesnek. *Figyelj arra, hogy e kérdésekre elég információt kapj válaszként!*

Különösen fontos, hogy rákérdezz a munkakörödre (tevékenységeidre és feladataidra), és az azzal kapcsolatosra elvárásokra, valamint a kapcsolattartó személyre és a kapcsolattartás formáira.

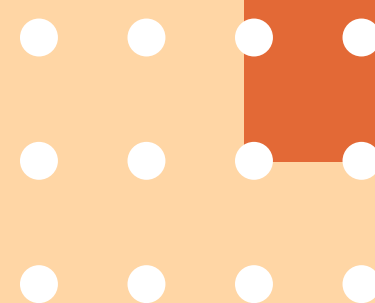


10. *Mi történik az interjú/beszélgetés után?*

- Vannak olyan szervezetek, ahol többlépcsős a kiválasztás. Így előfordulhat, hogy még egy interjún, beszélgetésen kell részt vened az első után.
- Általában azonban a szervezetek többségénél a szükséges adminisztráció után (megállapodás vagy szerződéskötés) elkezdik az önkéntes bevezetését – integrációját – a szervezetbe, az önkéntesek közösségébe és a munkavégzésbe.
- Vannak olyan önkéntes tevékenységek, amelyek végzéséhez felkészítés vagy képzés szükséges. Ez történhet a konkrét munkavégzés előtt vagy azzal párhuzamosan.

ÖNKÉNTES VAGYOK

KEZDÉS





Előfordulhat, hogy az első interjú vagy beszélgetés után vagy a szervezet, vagy a jelentkező arra jut, hogy mégsem felelnek meg egymás elvárásainak, elképzeléseinek. Fontos ezt minél hamarabb és világosan közölni a másik féllel. Ilyen esetben önkéntesként érdemes NEM feladni és – ezzel a jelentkezési tapasztalattal – új szervezetet keresni.

ÖNKÉNTES VAGYOK

11. Melyek az önkéntes munkavégzés szervezeti és adminisztrációs feltételei?

Egy önkénteseket foglalkoztató civil-nonprofit szervezetnek vagy intézménynek elemi érdeke és kötelessége megteremteni, biztosítani az önkéntes munkavégzés optimális feltételeit, valamint körülményeit, amire a jelentkezéskor érdemes figyelni.

Az önkéntessel való szóbeli vagy írásbeli megállapodás, önkéntes szerződés ezeket kell, hogy magában foglalja. Az alábbi kiadványban² találasz példát egy önkéntes szerződésre.

Az önkéntes programok megvalósításában általában több szereplő vesz részt. Ezek lehetnek:

- önkéntes szervező/önkénteskoordinátor
- mentorok (az önkéntes és az önkénteskoordinátor között közvetít, és mindkettő munkáját támogatja)
- buddy vagy senior önkéntes (az a tapasztalt önkéntes, aki segíti az újonnan belépőket)

12. Milyen felkészítést kaphatsz az önkéntes munkavégzésre?

- a **tájékoztató** általában az alkalmankénti, (főként) egynapos önkéntes programoknál, akcióknál jellemző az önkéntesek informálására.
- a **betanítás** jelenti az önkéntes bevezetését a konkrét munkafolyamatokba, illetve az információkkal való ellátását.
- a **képzés** az olyan jellegű önkéntes munkavégzésre jellemző, ahol valamilyen speciális tudásra van szükség.

13. Közösségben vagy egyedül?

Általában az önkéntesek csoportban, nagyobb közösségben végzik feladataikat.

Ugyanakkor bizonyos esetekben, vagy bizonyos feladatoknál egyéni munkavégzés a jellemző (pl. oktatás, mentorálás stb.) Javasoljuk, hogy aszerint válassz tevékenységet vagy feladatot, hogy mit szeretnél megtapasztalni: közösségi munkavégzést, konkrét személyes kapcsolódást valakihez, vagy egyéni fejlődést.



AKIK TERVEZIK, AKIK MÁR ELSZÁNTÁK MAGUKAT ÉS AKIK MÁR CSINÁLJÁK – 23 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTESSÉGRŐL: AZ ÖNKÉNTESÉKNEK



Az önkéntesség nem arról szól, hogy mindent elvállalj, hanem arról, hogy jelen tudj lenni, ott és akkor, ahol igazán adni tudsz.

14. Hogyan találhatok értelmet az önkéntességben?

Az önkéntesség okozta pozitív élmények esélye jóval nagyobb, ha magunk is teszünk érte. Légy már az elején tisztában azzal, hogy milyen céllal érkeztél, mit szeretnél adni és kapni az önkéntességben.

Folyamatosan monitorozd, hogy a kezdeti célod felé haladsz-e.

Fontos, hogy kapcsolódj másokhoz, légy empátikus és figyelj mások jóllétére is. Szükséges a kölcsönös figyelem és törődés, kommunikálj nyíltan. Légy azzal tisztában, kiknek segítesz, és miért fontos a munkád! Oszd meg élményeidet más önkéntesekkel, és hallgasd meg őket ugyanerről – ez megerősíti az összetartozás érzését.

15. Hogyan tarthatom fenn a lelkesedésemet és az elköteleződésemet hosszabb távon?

Az önkéntes munka örömet ad, értelmet közvetít – de néha érzelmileg megterhelő is lehet. Fontos, hogy ne csak másokra, hanem magunkra is figyeljünk! Hosszú távon akkor tudsz segíteni, ha elkerülöd a kiégést.



Az önkéntes munka során sokszor megváltozik az ember motivációja, vagy a motivációk prioritása. Ez természetes folyamat, de fontos, hogy tudatosan figyelj erre az önkéntesség során, és esetlegesen alakítsd az önkéntes vállalkásaidat, egyeztess erről a koordinátoroddal, a fogadó szervezet képviselőivel.

16. Hogyan alakíthatok ki kapcsolatokat a többi önkéntessel, és hogyan válhatok aktív tagjává a közösségnek?

Vegyél részt a közös eseményeken (akár kezdeményezhet újakat is), ismerkedj meg a többiekkel, oszd meg élményeidet! Légy nyitott, kérdezz másoktól is – ez megalapozza a bizalmat!



Ajánld fel segítségedet, ha szükséges, figyelj, ki szorul támogatásra! Dicsérj meg másokat a jól végzett munkájukért, a másokra való odafigyelésükért, a kitartásukért vagy bármely erényükért – az elismerés erősíti a csapatkohéziót! A jobb beilleszkedés érdekében kezdj kisebb beszélgetésekkel, vállalj szerepet az önkéntességen kívüli találkozók (pl. közös kávézás, szórakozás) előkészítésében!



AKIK TERVEZIK, AKIK MÁR ELSZÁNTÁK MAGUKAT ÉS AKIK MÁR CSINÁLJÁK – 23 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTESSEGRŐL: AZ ÖNKÉNTESEKNEK



17. Mit várhatok a szervezettől az integrációs folyamat során, és hogyan jelezhetem, ha segítségre van szükségem?

A szervezet képviselői végigkísérnek e folyamaton: bevezetés, tájékoztatás, lehetőség kérdésekre, visszajelzésre. Jogod van biztonságos, támogató környezethez. Ha elakadnál, minél hamarabb jelezd – ez nem kudarc, hanem a fejlődés része!

18. Milyen formában várhatok visszajelzést és elismerést a munkámmal kapcsolatban?

A szervezetek különféle módokat dolgoznak ki arra, hogy visszajelezzenek az önkénteseiknek. Ez lehet szóbeli köszönet, ajánlólevél munkához, fejlődési lehetőségek (pl. képzéseken való részvétel), közösségi események szervezése. Ha fontos számodra a visszajelzés, előre szólj – ez segíti a kölcsönös elégedettséget. Mindenkinek megvan a maga motivációs „szeretetnyelve”, erről érdemes beszélni az önkéntes koordinátorral vagy mentorral.



Néhány példa az önkéntességben kapható elismerési formákra. Jó, ha tudod, hogy ez kapható de nem „jár” automatikusan.

- **Elismerő szavak:** szóbeli köszönet, személyes visszajelzés arról, mit csináltál jól, vagy amikor kiemelnek a csapat többi tagja előtt.
- **Minőségi idő:** külön beszélgetés a koordinátorral, mentorral, amikor figyelmet szán rád, és közösen átgondoljátok a tapasztalataidat.
- **Apró ajándékok, gesztusok:** emléklap, kis, jelképes ajándék, könyv vagy egy szervezethez kötődő tárgy, ami megmutatja, hogy számítasz.
- **Segítség, támogatás:** lehetőséget adnak új képességek tanulására (pl. képzés), vagy mentor segít a feladataidban – azaz fejlődési lehetőséggel fejezik ki a megbecsülést.
- **Közös élmények:** közösségi események, kirándulások, ünnepségek, ahol nemcsak dolgozol, hanem együtt örülsz másokkal – ez sokaknak adja meg az „elismerést”.

19. Milyen módon tudom felhasználni az önkéntes tapasztalatokat a személyes fejlődésemhez?

Az önkéntesség fejlesztheti például az önismeretet, a kommunikációt, a rugalmasságot, az empátiát stb. – ezt hasznosítani tudod később (pl. állásinterjún). Tedd fel a kérdést: „Mit profitáltam az önkéntes tapasztalataim alatt a jövőbeli karrierem vagy személyes fejlődésem szempontjából?”



Gyűjtsd össze az önkéntes tapasztalataidat – ez része a személyes és szakmai portfóliódnak is. Törekedj az önkéntes tapasztalataid bemutatására önéletrajzodban, motivációs leveledben, linkedin-profilodban, állásinterjún! A fejlesztett készségeket (pl. kommunikáció, konfliktuskezelés) emeld ki, és kösd az önkéntességhez!



AKIK TERVEZIK, AKIK MÁR ELSZÁNTÁK MAGUKAT ÉS AKIK MÁR CSINÁLJÁK – 23 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTESSEGRŐL: AZ ÖNKÉNTESSEKNEK



Egy helyzet nem mindenkit ugyanúgy érint, így a megoldások is gyakran egyénre szabottak kell, hogy legyenek. A kihívásokra egy-egy lehetséges megoldást találsz a táblázatban.

20. Mit tehetsz, ha negatív tapasztalat ér, vagy nem érzem magam jól az önkéntes szerepemben?

Minden munka vagy feladatvégzés során előfordulnak nehézségek, nincs ez másképp az önkéntességnél sem. A szervezetnek is érdeke, hogy az önkéntese ne égjen ki. Általános javaslatunk, hogy mindig vond be az adott szervezet önkéntes-koordinátorát/mentorát, ne csak egyedül próbálkozz a megoldásokkal! Mivel többféle ilyen helyzet is előfordulhat, a tippek-résznél nézzük át a legfontosabb helyzeteket és azok lehetséges megoldásait.

Helyzet	Lehetséges megoldás
Nem érzem értelmesnek a feladatomat.	Kérj megbeszélést a koordinátoroddal vagy mentoroddal, vitassátok meg a feladat test-re szabását, a körülmények megváltoztatásának lehetőségeit!
Nehézséget jelent beilleszkedni a csapatba.	Kezdeményezz beszélgetést, érdeklődj mások tapasztalatairól, vegyél részt közös programokon!
Nem kapok elég visszajelzést.	Bátran kérj rendszeres vagy konkrét visszacsatolást, akár a többi önkéntestől, akár a koordinátortól vagy mentortól!
Úgy érzem, hogy a tevékenység érzelmileg túlságosan megterhel.	Gondold át az időkereteket, beszélj a mentálhigiénés lehetőségekről, szerepváltásról! Azonosítsátok, hogy a feladat mely részei váltanak ki extrém terhelést, és min lehet, és min nem lehet ezekből változtatni!
Úgy érzem, hogy elfáradtam, csökkent a motivációm.	Gondold újra végig, miért kezdted, most mi motivál! Kérj inspirációt más önkéntesektől, csökkentsd a terheidet, keress új kihívást a szervezetben belül!



AKIK TERVEZIK, AKIK MÁR ELSZÁNTÁK MAGUKAT ÉS AKIK MÁR CSINÁLJÁK – 23 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTESSEGRŐL: AZ ÖNKÉNTESSEKNEK



21. Hogyan mondjak nemet, ha egy feladat túl sok, vagy nem felel meg nekem?

Az önkéntesség nagyszerű módja annak, hogy segítsünk másoknak és hozzájáruljunk a közösséghez, de fontos, hogy tisztában legyünk a saját határainkkal és képességeinkkel. Néha előfordulhat, hogy egy feladat túl soknak bizonyul, vagy egyszerűen nem illeszkedik a motivációdhoz, elvárásaidhoz. Ilyenkor kulcsfontosságú, hogy udvariasan, de asszertíven tudj nemet mondani, anélkül, hogy az elkötelezettséged csorbát szenvedne, vagy rossz érzés maradna benned.

Fontos azonban azt is látnod, hogy amit vállalsz, azért felelősséggel tartozol. Az önkéntesség ugyan nem fizetett munka, de a szerződésben rögzített időre és feladatra **ugyanolyan megbízhatóságot igényel**, mintha munkaviszony lenne. Ha nem mondasz időben nemet, hanem egyszerűen nem végzed el a feladatot, az komoly nehézséget jelenthet a szervezetnek és a közösségnek, akik számítanak rád.

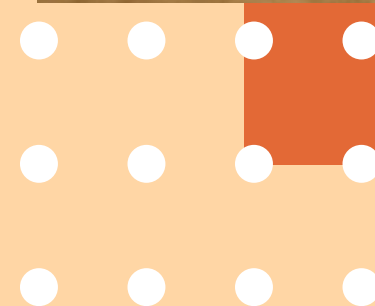
Éppen ezért a nemet mondás nem gyengeség vagy visszalépés, hanem a felelős hozzáállás része: segít tisztán tartani a kereteket, és biztosítja, hogy az önkéntesség mind számodra, mind a szervezet számára pozitív élmény maradjon.



A legtöbb szervezet megérti, ha egy önkéntesnek határokat kell szabnia. Valójában értékelik az őszinteséget és a felelősségérzetet. Egy jól működő önkéntes programban a koordinátorok inkább azt preferálják, ha az önkéntes időben jelzi az elakadásait vagy korlátait, mintsem, hogy csendben küzdjön, ami végül kiégéshez vagy a feladat elhanyagolásához, esetleg távolmaradáshoz vezet. Ne feledd, a te energiád és motivációd értékes erőforrás a szervezet számára, és mindenkinek az az érdeke, hogy ezt az erőforrást fenntarthatóan használd fel!

MÁR NEM AKAROK/TUDOK ÖNKÉNTES LENNI LEZÁRÁS ÉS KILÉPÉS

KEZDÉS





MÁR NEM AKAROK/TUDOK ÖNKÉNTES LENNI – LEZÁRÁS ÉS KILÉPÉS

22. Hogyan zárjuk le az önkéntességünket egy szervezetenél?

Az önkéntességnek is van egy természetes életciklusa, amelynek része a lezárás. Ez nemcsak búcsú, hanem lehetőség is arra, hogy átgondold, mit kaptál az önkéntességtől, milyen tapasztalatokkal gazdagodtál, és hogyan tudod ezeket a jövőben hasznosítani.

Előfordulhat, hogy különböző okok miatt a folytatás helyett a lezárás mellett döntesz: változnak a tanulmányaid vagy a munkád, új élethelyzetbe kerülsz, vagy egyszerűen más irányba szeretnél továbbmenni. Néha az is előfordulhat, hogy a feladat nem az, amire számítottál, vagy nem érzed jól magad a közösségben.

Fontos, hogy ezt tudatosan kezeld:

- **Ha nem nagy a probléma**, törekedj arra, hogy a vállalt ciklus végéig maradj, és előtte visszajelzést adsz a koordinátornak vagy a mentorodnak. Így esélyt adsz a közös változtatásra.
- **Ha változtatni kell valamin**, nyíltan megfogalmazod, mi lenne segítség számodra (pl. más típusú feladat, több támogatás, több visszajelzés).
- **Ha a folytatás már nem lehetséges**, időben jelezd a szervezetnek a döntésed, és beszélj meg velük a lezárás módját.

A legtöbb szervezet felajánlja a kilépőinterjút. Ez jó alkalom arra, hogy elmondd a tapasztalataidat, visszajelzést adj, és kapj is arról, hogyan látták a munkádat. Ez nem „elbocsátás”, hanem közös értékelés és búcsú.

A tudatos lezárás segít abban, hogy ne félbehagyott folyamatként éld meg az önkéntességet, hanem kerek élményként, amelyből továbblépve új tapasztalatokat, kapcsolatokat és önismeretet viszel magaddal.

23. Mit kaptunk és mit adtunk önkéntességünk során?

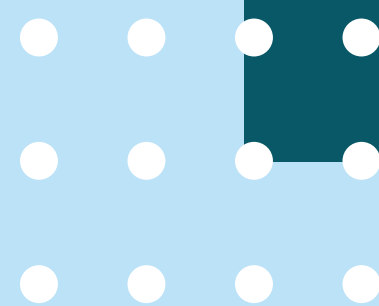
Készíts mérleget: vedd számba, hogy mit adtál és mit kaptál az önkéntességtől, és ha ezt az önkéntesség folyamán is tudatosan kezelted, figyelted, könnyebb lesz a lezárás is.



Hagyj magadnak időt
a következő önkéntes
tevékenységed
megkezdéséig!

1. HOGYAN ÉPÍTSÜNK FEL EGY ÖNKÉNTES PROGRAMOT? A TERVEZÉS FONTOSSÁGA

KEZDÉS 

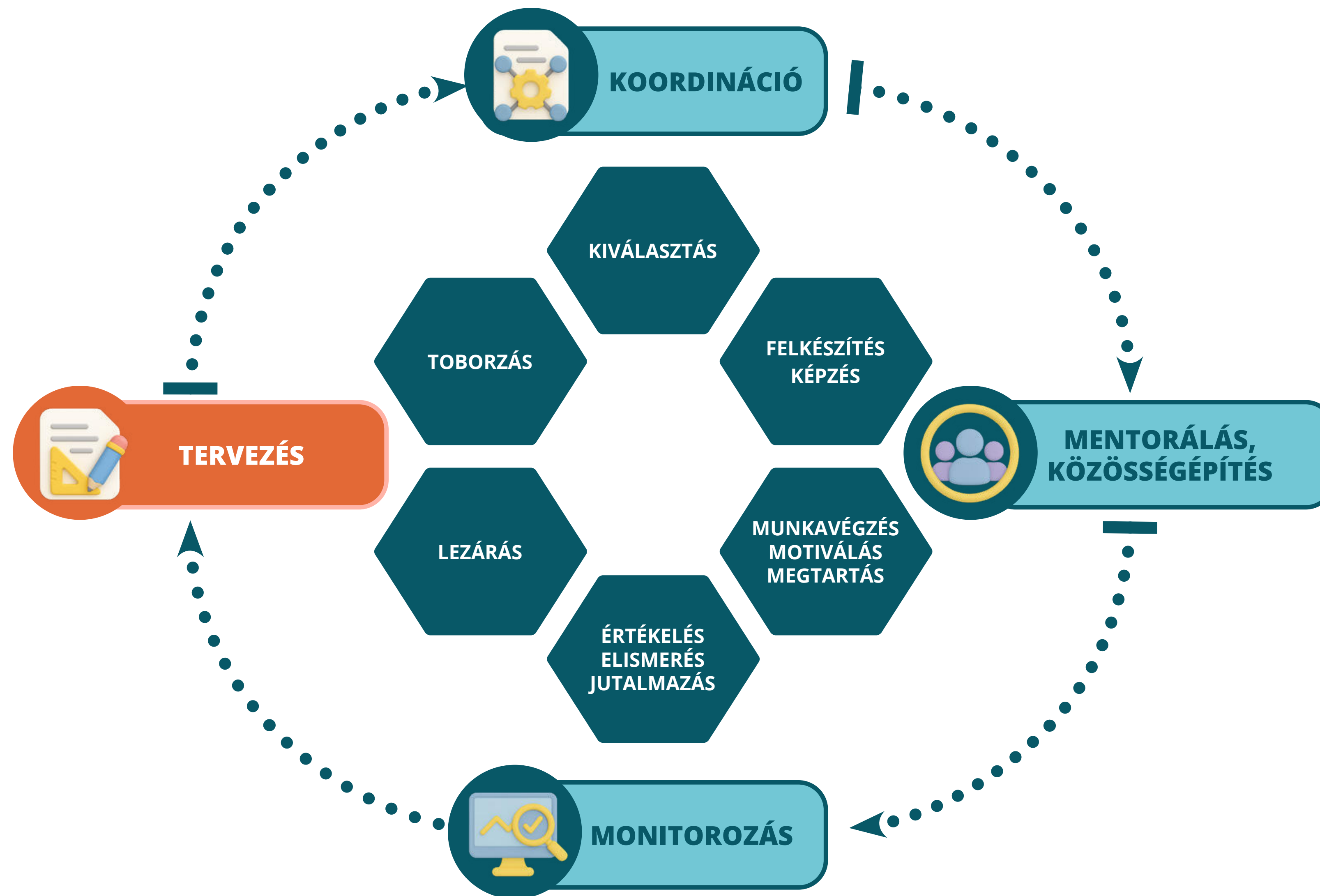




1. HOGYAN ÉPÍTSÜNK FEL EGY ÖNKÉNTES PROGRAMOT? – A TERVEZÉS FONTOSSÁGA	30
AZ ÖNKÉNTES PROGRAM TERVEZÉSÉNEK LÉPÉSEI	32
AMIT MÉG A TERVEZÉS ELŐTT ÁT KELL GONDOLNI: CÉLOK, ERŐFORRÁSOK, ÖNKÉNTESOK, KOMMUNIKÁCIÓ, ADMINISZTRÁCIÓ	32
1. Milyen konkrét szervezeti cél(oka)t szolgál az önkéntesek bevonása és foglalkoztatása?.....	32
2. Milyen anyagi erőforrások állnak rendelkezésre, avagy költségvetés szükségessége?	32
3. Milyen humánerőforrás áll rendelkezésre?	33
4. Milyen önkéntes akcióhoz/projekthez/programhoz milyen önkéntes(ek)re van szükség?	33
5. Hogyan és mit kommunikáljunk?	33
6. Milyen adminisztrációt igényel az önkéntes nap/akció, projekt, program szervezése? tervezési folyamat elemei.....	34
7. Milyen adminisztratív feladataink vannak a tervezés fázisában?	35
8. Mivel érdemes kezdeni?.....	35
9. Milyen egyéb jogi dokumentumokra lehet szükségünk?	36
10. Milyen, az önkéntes program egyes szakaszait támogató dokumentációra lehet szükségünk?.....	36

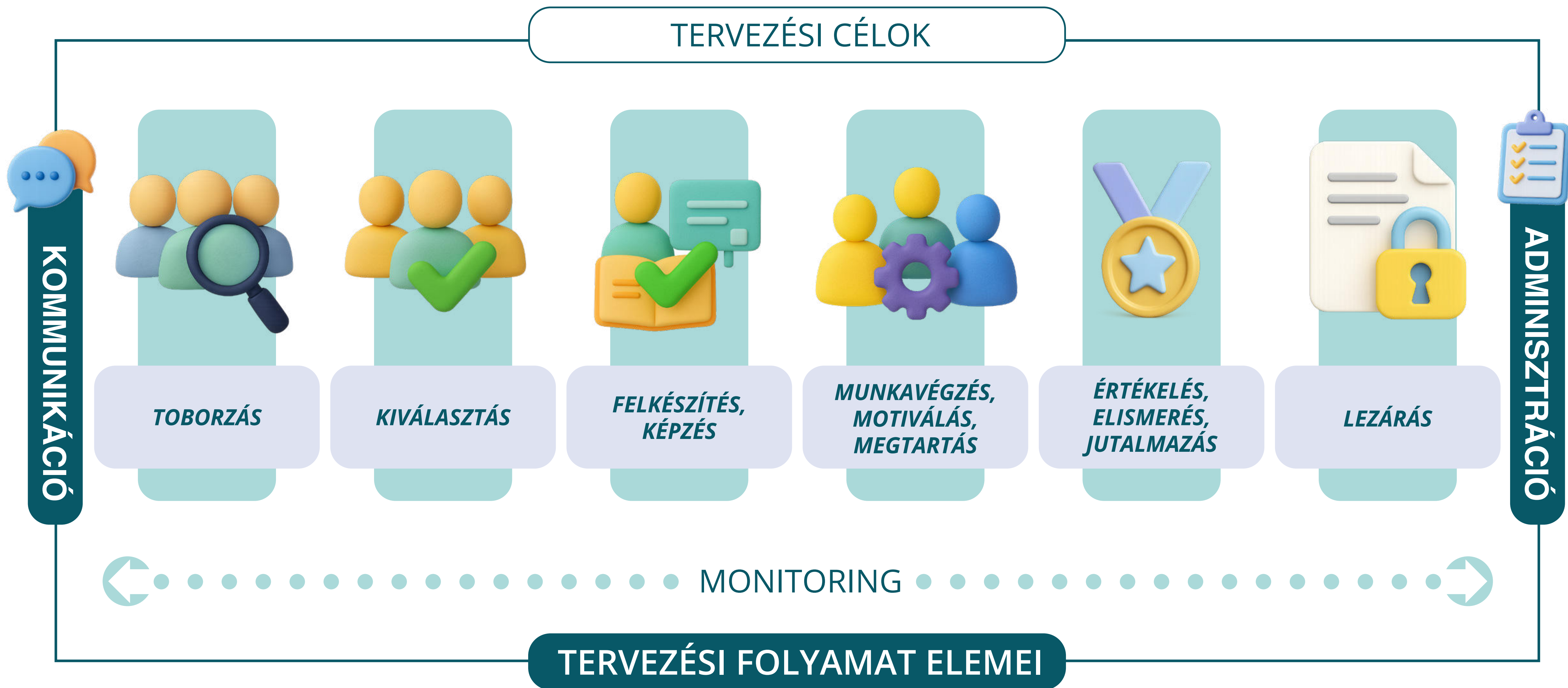


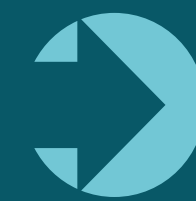
1. HOGYAN ÉPÍTSÜNK FEL EGY ÖNKÉNTES PROGRAMOT? – A TERVEZÉS FONTOSSÁGA





1. HOGYAN ÉPÍTSÜNK FEL EGY ÖNKÉNTES PROGRAMOT? – A TERVEZÉS FONTOSSÁGA





Egy önkéntes nap/
akció általában egy
konkrét cél szolgál,
míg az önkéntes
projekt és program
megvalósításánál
érdemes a célokat
priorizálni!

AZ ÖNKÉNTES PROGRAM TERVEZÉSÉNEK LÉPÉSEI

AMIT MÉG A TERVEZÉS ELŐTT ÁT KELL GONDOLNI: CÉLOK, ERŐFORRÁSOK, ÖNKÉNTESEK, KOMMUNIKÁCIÓ, ADMINISZTRÁCIÓ

1. Milyen konkrét szervezeti cél(oka)t szolgál az önkéntesek bevonása és foglalkoztatása?

Noha teljesen egyértelműnek tűnik, hogy az önkéntesség a civil-nonprofit szervezetek működésének alapját jelenti, de mindenekelőtt fontos átgondolni – bármilyen furcsa is első látásra -, hogy **valóban szükség van-e önkéntesekre az adott feladat ellátásához?**

Felkészült-e a szervezet (anyagi és humán erőforrásában) **arra, hogy önkénteseket fogadjon és értelmesen, hatékonyan önkénteseket foglalkoztasson** legyen ez egynapos akció, vagy egy projekt vagy éppen folyamatos tevékenység?

Milyen konkrét társadalmi és/vagy közösségi és/vagy szervezeti **célokat szolgál az önkéntes program?**

Milyen **konkrét tevékenységekre akarunk valakiktől „időadományt”** kérni, legyen ez vagy egy falunap megszervezése vagy egy tevékenység/szolgáltatás ellátása?

Ezt azért is fontos eldönteni, mert ez lesz a **toborzási üzenetünk**.

2. Milyen anyagi erőforrások állnak rendelkezésre, avagy költségvetés szükségessége?

- El kell dönteni, hogy a szervezet saját erőforrásából vagy támogatásból fogja-e biztosítani az anyagi erőforrásokat.
- Egyetlen önkéntesprogram sem ingyen program, noha az önkéntesek fizetség nélkül dolgoznak. Minden önkéntes napnak/akciónak, projektnek, programnak kell, hogy legyen költségvetése, amely magában foglalja:
 - a dologi,
 - az önkéntesekre, illetve
 - a támogatott célcsoportra, valamint
 - a szervezeti humánerőforrás költségeket.



Az önkéntes programok „bekerülési” költségelemeinek részletezéséhez érdemes ezt a tanulmányt átnézni!



3. Milyen humánerőforrás áll rendelkezésre?

- Milyen feladatok/feladatkörök szükségesek?
- Hány ember szükséges a szervezet részéről a megvalósításhoz?
- Ki milyen feladatokat/feladatköröket fog megvalósítani?

4. Milyen önkéntes akcióhoz/projekthez/programhoz milyen önkéntes(ek)re van szükség?

	ÖNKÉNTES NAP/AKCIÓ	ÖNKÉNTES PROJEKT	ÖNKÉNTES PROGRAM
IDŐTARTAM	pár órától egy napig	pár naptól 3-6 hónapig	folyamatos
ÖNKÉNTESÉG JELLEGE ALKALMANKÉNT	egyszeri, epizodikus	epizodikus	rendszeres és epizodikus
AZ ÖNKÉNTESÉG JELLEGE JELENLÉT SZERINT	offline online hibrid		
TELJESÍTÉS (MUNKAÓRÁK)	Hány munkaóra alatt valósítható meg az önkéntes akció/a projekt/a program, azaz hány munkaóra szükséges egy önkéntes/nap?		
TELJESÍTÉS (ÖNKÉNTESÉK SZÁMA)	Mekkora volumenű – azaz, hány önkéntes által teljesíthető – önkéntes napot/akciót, projektet programot szervezünk?		

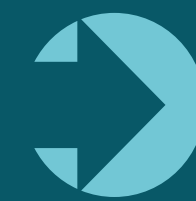
5. Hogyan és mit kommunikáljunk?

A világos, jó és folyamatos kommunikáció az alapja akár egy önkéntes napot/akciót, akár egy projektet vagy programot szervezünk. Fontos eldönteni, hogy ki és milyen formában, milyen platformon kommunikál

- a. a szervezeten belül, illetve
- b. az önkéntesekkel.



1. HOGYAN ÉPÍTSÜNK FEL EGY ÖNKÉNTES PROGRAMOT? – A TERVEZÉS FONTOSSÁGA



6. Milyen adminisztrációt igényel az önkéntes nap/akció, projekt, program szervezése?

Külső adminisztráció³:

Területfoglalási engedély, illetve a mentők, a rendőrség, a tűzoltóság biztosítása kell-e?

Ételkészítésnél, tea-, limonádé osztásánál, egészségügyi előírás vonatkozik-e ránk?

Játékok, padok használatakor, biztonsági előírásra van-e szabály?

Fotó, hanganyag, videó készítésekor a résztvevők jóváhagyó nyilatkozatát begyűjtöttük-e?

Önkéntesek fogadásánál az Önkéntes Törvény hatálya alatt dolgozunk-e?

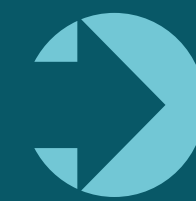
Belső adminisztráció:

Milyen adatokat akarunk gyűjteni az önkéntes nap/akcióról, projektről vagy programról (helyszín, megvalósítók szervezeti oldalról, önkéntesek, program leírása, összefoglalása?)

Milyen adatokat akarunk gyűjteni az önkéntesekről és milyen formátumban: adatlap, szerződés, jelenléti ív, igazolások, GDPR-nyilatkozat, erkölcsi bizonyítvány?

Bővebb kifejtésért kattintson az egyes önkéntesmenedzsmenti elemekre!)





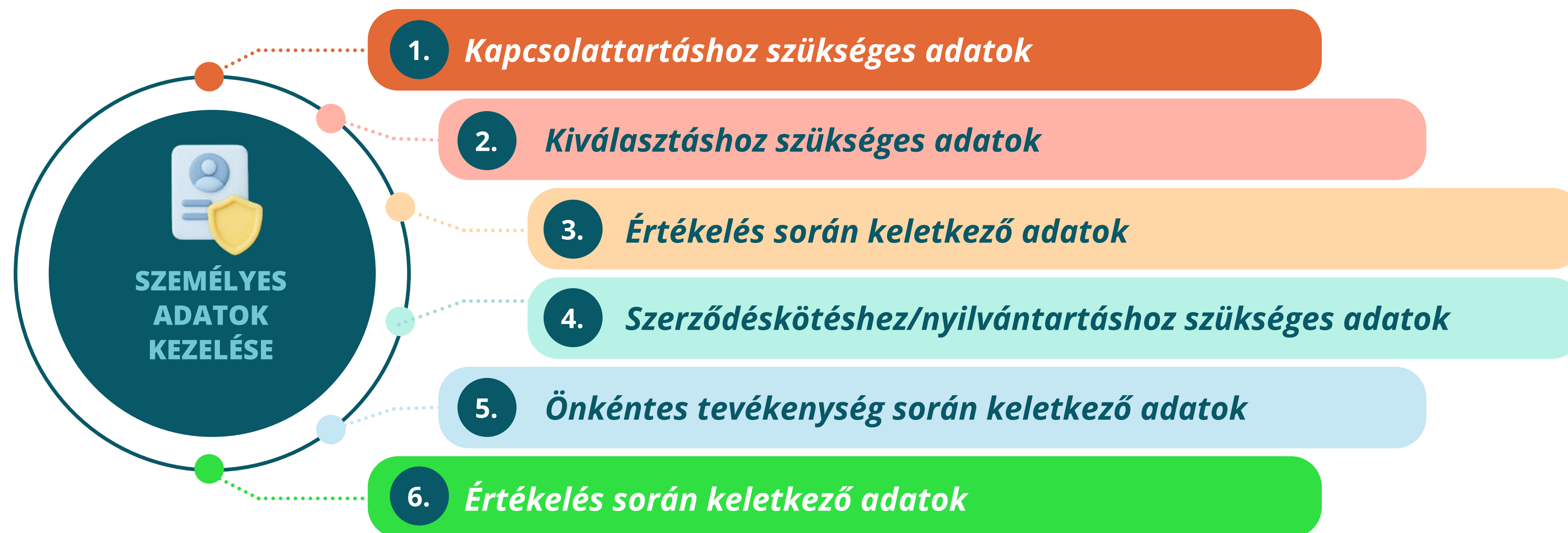
7. Milyen adminisztratív feladataink vannak a tervezés fázisában?

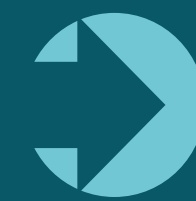
Ha a tervezés fázisában átgondoljuk és előkészítjük az adminisztrációs kötelezettségeink nagy részét, sok időt spórolhatunk a lebonyolítási szakaszban.

8. Mivel érdemes kezdeni?

Mivel az adatkezelés az önkéntes programok legtöbb szakaszát, munkafolyamatát érinti, ennek a témának a prioritási lista elején van a helye. Gondosan meg kell terveznünk, hogy mikor milyen személyes adatokat szeretnénk/fogunk kezelni. Gondoljuk át azt is, hogy csak olyan adatokat kérjünk el az önkéntestől, ami indokolt, és ezek alapján készítsük el a szervezet Adatkezelési Tájékoztatóját az önkéntes programra vonatkozóan.

Ehhez segítség lehet a következő ábra, illetve az egyes fejezetekben található részletesebb kifejtés.





9. Milyen egyéb jogi dokumentumokra lehet szükségünk?

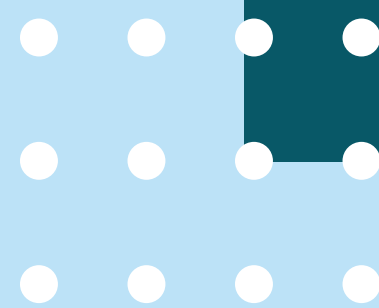
Önkéntes szerződés, Munkaköri leírás, Munkaidő-nyilvántartás, Titoktartási nyilatkozat, Munkabaleseti jegyzőkönyv, Képzési szerződés stb.

10. Milyen, az önkéntes program egyes szakaszait támogató dokumentációra lehet szükségünk?

- Szerződésminták az önkéntes szerződéshez, a képzéshez.
- Munkaköri leírás-minták önkéntes-koordinátor, alkalmi vagy rendszeres önkéntesek részére).
- Tananyagok a felkészítéshez és a képzéshez.
- Önkéntes nyilvántartás digitálisan (Excel-formátum vagy szoftver).
- Eszköznyilvántartás – milyen eszközök szükségesek a tevékenység megvalósításához – ez lehet az önkéntes nyilvántartás része is.
- Átvételi elismervények a szervezet tulajdonát képező eszközökről.
- Mentorálási napló – ez a mentorfolyamat nyilvántartását szolgálja, ezt kialakíthatja maga a szervezet is, de erre találhatók **minták**.
- Rövid kérdőív-sablonok a feladatok monitorozásához, az önkéntesek elégedettségének felméréséhez (**minták**)
- Ajánlólevél-sablonok: „**Önkéntes útlevél**”.
- Egyéb specifikus, a szervezet jellegéből, működéséből eredő dokumentumok.

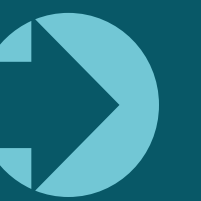
2. AHOL MINDEN, MINDENNEL ÖSSZEFÜGG: AZ ÖNKÉNTES- KOORDINÁCIÓ

KEZDÉS

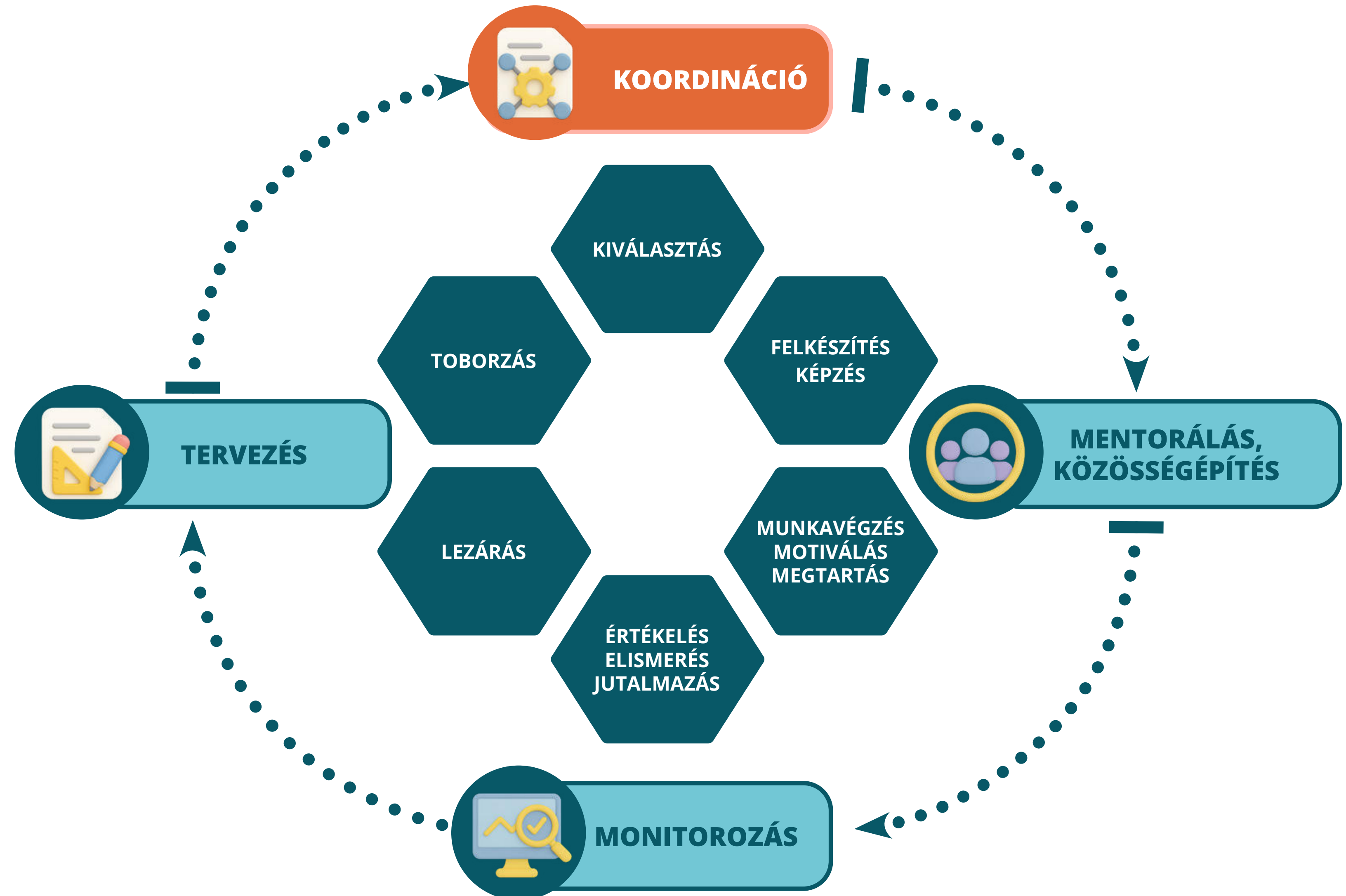


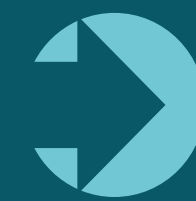


2. AHOL MINDEN, MINDENNEL ÖSSZEFÜGG: AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ	39	ÉS AKI MINDEZT MEGVALÓSÍTJA: AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR	44
14 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓRÓL	40	AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOROK REKRUTÁCIÓJA	44
AMIKOR ELÉG „CSAK” AZ ÖNKÉNTES-SZERVEZÉS (De az sem könnyű!)	40	13. Hogyan lesz valaki önkéntes-koordinátor –	
1. Mikor elég „csak” az önkéntes-szervezés?.....	40	mit mutatnak a tapasztalatok?	44
AMIKOR MÁR KOORDINÁCIÓ AZ ÖNKÉNTES-SZERVEZÉS	40	AZ „IDEÁLIS” ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR	45
2. Mikortól „kell” az önkéntes-koordináció?.....	40	14. Melyek az önkéntes-koordinátor kiválasztásának általános szempontjai?....	45
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ ÁLTALÁNOS CÉLJAI	41	AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR FELADATAI	46
3. Melyek az önkéntes-koordináció általános céljai?	41	15. Milyen feladatokat lát el „optimális esetben” egy önkéntes-koordinátor?.....	46
4. Mely menedzsmenti eszközök szolgálják az		NÉHÁNY SZEMPONT AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTORI MUNKA KIHÍVÁSAIHOZ	47
önkéntes-koordináció általános céljait?	41	16. Mi motiválja az önkéntes-koordinátort, és hogyan,	
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ KONKRÉT CÉLJAI	42	mivel tudja fenntartani a saját motivációit?	47
5. Melyek az önkéntes-koordináció konkrét céljai?.....	42	17. Mennyire hatékonyak a kommunikációs formák,	
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ MONITOROZÁSA ÉS ÉRTÉKELÉSE.....	42	technikák és a stílus, amit alkalmaz?	47
6. Miért monitorozzuk az önkéntes-koordinációt?.....	42	18. A szervezési és/vagy személyi jellegű problémák, konfliktusok kezelése.....	47
7. Mit monitorozunk leginkább az önkéntes-koordináció terén?.....	42	19. Milyen az értékelési és elismerési stílusa és ez mennyire „kompatibilis”	
8. Mikor monitorozzuk az önkéntes-koordinációt?	42	a szervezet és az önkéntesek által „elvárt” értékeléssel és elismeréssel?.....	47
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ KIHÍVÁSAI	43	AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR TÁMOGATÁSA ÉS INSPIRÁLÁSA	48
9. Ki végezze az önkéntesek szervezését/koordinációját?.....	43	20. Honnan és milyen támogatást kaphat az	
10. Mi az önkéntes-koordináció optimalizálása?	43	önkéntes-koordinátor munkája során?	48
11. Mikor kell differenciálni az önkéntes-koordinációt?.....	43		
12. Kinek milyen felelőssége van az önkéntes-koordináció során?	43		



2. AHOL MINDEN, MINDENNEL ÖSSZEFÜGG: AZ ÖNKÉNTES- KOORDINÁCIÓ





Az önkéntesek szervezésének/ koordinációjának alapja a világos, hatékony (személyre szabott) kommunikáció!



Nem minden szervezés koordináció, de minden koordináció szervezés!

14 KÉRDÉS ÉS VÁLASZ AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓRÓL

AMIKOR ELÉG „CSAK” AZ ÖNKÉNTES-SZERVEZÉS *(De az sem könnyű!)*

1. Mikor elég „csak” az önkéntes-szervezés?

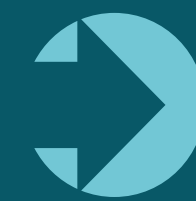
Három feltétel egyidejű megléténél:

- pár órás, egy napos, akció-jellegű, kampányszerű feladatoknál,
- egyszerűbb, főként fizikai jellegű önkéntes munkáknál, vagy mikroönkéntességnél,
- kis létszámú önkéntes csoportnál.

AMIKOR MÁR KOORDINÁCIÓ AZ ÖNKÉNTES-SZERVEZÉS

2. Mikortól „kell” az önkéntes-koordináció?

- több napos, folyamatos feladatoknál,
- „összetettebb” fizikai vagy szellemi, offline vagy online önkéntes munkáknál,
- nagy létszámú önkéntes csoportnál.
- Az önkéntes-koordináció a szervezet működésének integráns része, egy menedzsmenti eszköz, de egy olyan folyamat is, ami a tervezéstől az elismerésig tart.

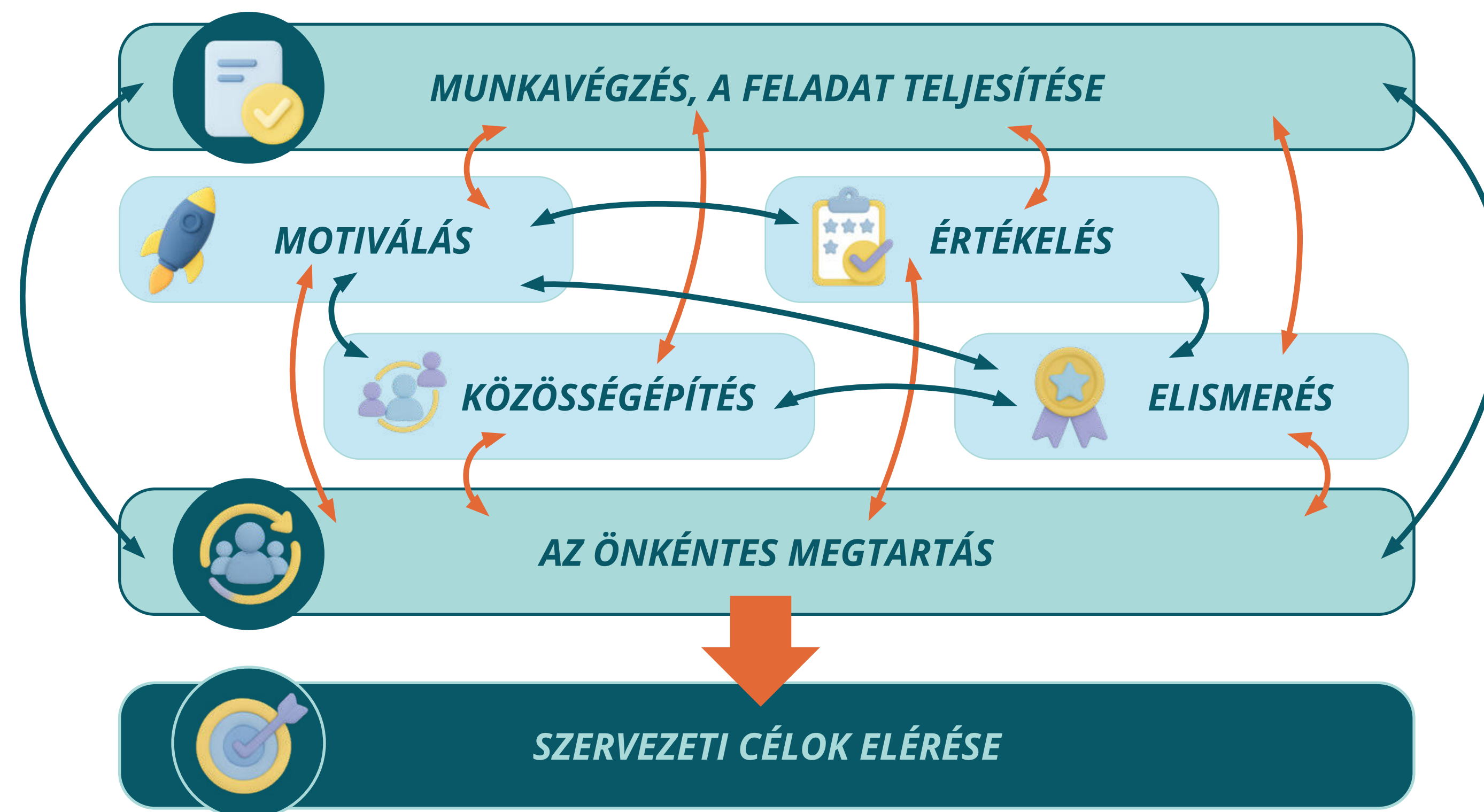


AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ ÁLTALÁNOS CÉLJAI

3. Melyek az önkéntes-koordináció általános céljai?

Az önkéntes idejének hatékony felhasználása **a munkavégzésre**, amellyel hozzájárul egy feladat teljesítéséhez, az önkéntes **megtartásához**, illetve végső soron a **szervezeti célok** eléréséhez.

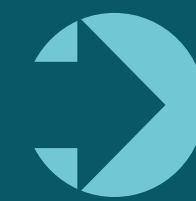
4. Mely menedzsmenti eszközök szolgálják az önkéntes-koordináció általános céljait?



Az alábbi szempontok alapján vizsgálja meg, hogy a szervezeténél hogyan jelennek meg az önkéntes-koordináció céljait szolgáló menedzsmenti eszközök!



2. AHOL MINDEN, MINDENNEL ÖSSZEFÜGG: AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ



Minden önkéntes a korának, fizikai állapotának, képességeinek, céljainak megfelelő munkát kapjon és végezzen!



Szervezetében mit, mikor és hogyan monitoroznak az önkénteskoordináció során?



A monitorozás időigényes, plusz energia és idő, de megéri!

AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ KONKRÉT CÉLJAI

5. Melyek az önkéntes-koordináció konkrét céljai?

1. A szervezetnek legyen **elegendő önkéntese** az elvégzendő feladathoz/ projekthez.
2. Minden önkéntes részesüljön **megfelelő felkészítésben/képzésben** a feladatok elvégzéséhez.
3. Az önkéntesek **időben és hatékonyan** végezzék el feladataikat.
4. Legyen biztosított a **folyamatos irányítás és ellenőrzés**, valamint az **értékelés**.
5. Az önkéntes-koordinátorral való hatékony **kommunikáció** járuljon hozzá a sikeres munkavégzéshez és az önkéntesek közötti együttműködéshez.

AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ MONITOROZÁSA ÉS ÉRTÉKELÉSE

6. Miért monitorozzuk az önkéntes-koordinációt?

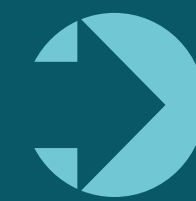
Az önkéntes-koordináció monitorozása visszajelzés konkrétan a koordinációról, és tágabban a menedzsmenti eszközök (a toborzástól az értékelésig) és az értékelés alapja. Ezért már a tervezéskor szükséges beépíteni az önkéntes-koordináció monitorozásának terjedelmét, időszakosságát és értékelésének módját!

7. Mit monitorozunk leginkább az önkéntes-koordináció terén?

- magát az önkéntes-koordináció folyamatát,
- az önkéntes-koordináció adminisztrációját,
- az önkéntes-koordinátor feladatait, munkáját,
- az önkéntesek munkájának, teljesítményének (például a végzett munkaórák/feladatok egyensúlya) értékeit.

8. Mikor monitorozzuk az önkéntes-koordinációt?

- folyamatosan és/vagy
- időszakosan (egy meghatározott időszak szerint vagy projektek után) és/vagy
- probléma esetén (például koordinátor váltáskor)



AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁCIÓ KIHÍVÁSAI

9. *Ki végezze az önkéntesek szervezését/koordinációját?*

A szervezet anyagi helyzetétől függően vagy egy tapasztalt, „senior” önkéntes vagy egy fizetett alkalmazott végzi a koordinációt. Az önkéntesek számának növekedése a fizetett önkéntes-koordinátor alkalmazását teszi szükségessé.

10. *Mi az önkéntes-koordináció optimalizálása?*

Optimalizálni kell, hogy az önkéntes-koordinátor hány önkéntes koordinálását tudja ellátni, mekkora a feladatbírása, terhelhetősége.

11. *Mikor kell differenciálni az önkéntes-koordinációt?*

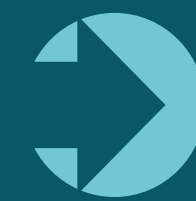
Az önkéntesek számának növekedése szükségessé teszi az egyre differenciáltabb és strukturáltabb koordinációt, lásd mentor(ok) vagy buddy(k).

12. *Kinek milyen felelőssége van az önkéntes-koordináció során?*

Fontos tisztázni, hogy az önkéntes-koordináció során meddig terjed a szervezet, a koordinátor és az önkéntes felelőssége a munkavégzés során. Például: a feladatok elvégzésének minősége, határideje, az okozott károk, a kliensekkel való bánásmód vagy adminisztrációk terén (szerződés).



Szervezetében, illetve annak koordinátori munkájában mik az önkéntes-koordináció kihívásai?



....ÉS AKI MINDEZT MEGVALÓSÍTJA: AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR

AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOROK REKRUTÁCIÓJA

13. Hogyan lesz valaki önkéntes-koordinátor – mit mutatnak a tapasztalatok?

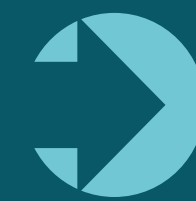
- Az önkéntes-szervezővé vagy -koordinátorrá válás karrierútjának legáltalánosabb módja, hogy egy **önkéntes („első az egyenlők között”-alapon), vagy a szervezet egy munkatársa, tisztségviselője** – munkája, agilitása, tenni akarása, szervezeti ismeretei alapján – kezd el az önkéntesek szervezésével foglalkozni. Jellemző e helyzetekre a „nehézségi nyomaték” abban az értelemben, hogy „különben nincs más, aki felvállalná, vagy elvégezné a feladatot”.
- Ehhez hasonló, de valamivel tudatosabb karrierút, amikor **egy volt önkéntes tudatos belső, szervezeti felkészítés és kiválasztási folyamat alapján válik önkéntes-koordinátorrá.**
- Végezetül pedig a viszonylag ritkának számító harmadik út – amit csak a nagy bevételekkel rendelkező szervezetek engedhetnek meg maguknak –, amikor tapasztalatokkal rendelkező, de külsős személy – **pályázat, hirdetés útján** – kerül kiválasztásra az önkéntes-koordinátori feladatra.



Mi a tapasztalata az önkéntes-koordinátorrá válás terén?



„Az én tapasztalatom ... az sugallja, hogy a legtöbb helyen abból lett önkéntes-koordinátor, aki már régóta a szervezetnél dolgozott, ismerte a szervezeti kultúrát, az alapító okiratban felvázolt célokat, azt, hogy miért és hogyan küzd a kollektíva, így nagyobb kockázat nélkül el tudta sajátítani azokat a készségeket és képességeket, amik ennek a pozíciónak a betöltéséhez kellenek.”⁴



Véleménye szerint melyek az „ideális” önkéntes-koordinátor főbb tulajdonságai?

AZ „IDEÁLIS” ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR

14. Melyek az önkéntes-koordinátor kiválasztásának általános szempontjai?

- Jó, ha van önkéntes tapasztalata.
- Kiváló kommunikációs készségekkel rendelkezik.
- Kiváló szervezési képességei vannak.
- Jó csapatépítő készségekkel rendelkezik.
- Problémamegoldó személyisége/képességei vannak.
- Sajátja a rendszerszintű és folyamatokban való gondolkodás.
- Ismeri a koordinációt segítő informatikai eszközöket, programokat, azok használatát.
- Empatikus, barátságos személyiség.
- Rugalmas, alkalmazkodóképes, határozott.
- Motiváló, ösztönző, lelkesítő hozzáállással rendelkezik.
- Vannak céljai, tervei az önkéntes-koordinációval.
- Motivált az önkéntes-koordinátori munkában.
- Elfogadja a szervezet alapértékeit.
- Terhelhető (személyes körülmények).
- Jó esetben szakirányú végzettsége van.



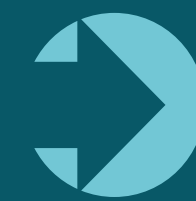
„Véleményem szerint a »jó« önkéntes-koordinátornak kreatívnak és a megújulásokra fogékony embernek kell lennie, aki jól tud kommunikálni is. További fontos tulajdonsága, hogy legyen empatikus, rugalmas és persze jó szervező, »csapatjátékos«. Az önkéntes-koordinátornak kicsit mindenhez kell értenie egyszerre, hiszen ő a marketinges, a csapatvezető, a rendezvényszervező, a grafikus, a gazdaságvezető, az anyagbeszerző stb. is.”⁵

„Véleményem szerint fontos, hogy az önkéntes-koordinátor [...] vidám, pozitív, derülátó, kiegyensúlyozott, megbízható személyiség legyen, aki egyben jó csapatjátékos is. Nem árt, ha jók a kommunikációs képességei és tud az emberekkel bántani, őket értékelni, felemelni. Elengedhetetlen, hogy egy önkéntes-koordinátor jó problémamegoldó képességekkel rendelkezzen, továbbá tudjon inspirálni, lelkesíteni, vezetni embereket, de ha kell[,] tudjon átértékelni, a tévedéseit elismerni.”⁶

„Az önkéntesszervezők feladata hasonlít egy jó HR-szakemberéhez, de annyiban talán mégis több, hogy tíz napon át egyszerre kell a felettesükként, képviselőjükként és gyakran jó barátként vagy szülőként helyt állni.”⁷



„Számomra az önkéntes-koordinátori munka egyik kihívása az új tagoknak a betanítása, minden lehetséges szituációra való felkészítése, egyeztetni és folyton kapcsolatban lenni velük. Oda kellett figyelnem rá, hogy egy új önkénteshez mindenképp tapasztalt önkéntest párosítsak.”⁸



Az itt felsorolt önkéntes-koordinátor feladatait mutatják be – optimális esetben. Ezek azonban a szervezet nagyságától, tevékenységétől, önkénteseinek számától függően változhatnak: bővíthetnek és szűkülhetnek is!

AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR FELADATAI

15. Milyen feladatokat lát el „optimális esetben” egy önkéntes-koordinátor?

Tervezés: Megtervezni az önkéntesek számát, a csoportra vagy személyre lebontott feladatokat/munkákat, a munkavégzés körülményeit, az időbeosztást, az elvárásokat.

Toborzás és kiválasztás: A szervezet céljaihoz és tevékenységhez „illeszkedő” önkéntesek felkutatása és bevonása. A toborzás technikailag nem mindig az önkéntes-koordinátor feladata, de az önkéntesek kiválasztása mindenképpen, hiszen együtt fognak dolgozni.

Felkészítés és/vagy képzés: Az önkéntesek szakmai, technikai és balesetvédelmi felkészítése a feladatra, az önkéntes munkára. A szaktudást igénylő képzéseket nem minden esetben az önkéntes-koordinátor tartja.

Szervezés: Az önkéntesek ütemtervének szervezése és kezelése a lefedettség biztosítása érdekében.

Kommunikáció: Az önkéntesek folyamatos tájékoztatása, kapcsolattartás és elérhetőség.

Munkavégzés körülményeinek biztosítása: A tárgyi szükségletek, feltételek és a munkavégzéshez szükséges körülmények.

Problémamegoldás: Bármilyen felmerülő nehézség kezelése, ami gátolja a munkavégzést.

Konfliktuskezelés: Bármilyen, a munkavégzés során felmerülő személyi probléma kezelése.

Felügyelet: Az önkéntesek irányítása és támogatása munkájuk során.

Szervezeti visszajelzés, valamint a szervezeti értékek közvetítése, példamutatás az önkéntesek felé: Az önkéntes-koordinátor, mint a szervezet tagja, folyamatos kommunikációs és adminisztratív kapcsolatban kell, hogy álljon a többi munkatárssal és a vezetőséggel. Az önkéntes-koordinátor magatartásával és példamutatásával közvetíti a szervezet céljait, értékeit: a miért és mit és minek vagy kiknek az érdekében.

Értékelés, elismerés: Visszajelzés a teljesítményről.

Kilépés és utánkövetés: Az önkéntes „elengedése” és kapcsolattartás a visszatérés, vagy az önkéntes-alumni kialakításának érdekében.

Adminisztráció: Az önkéntesek és feladatvégzésük (jelenlét, munkaórák), beosztásuk, nyilvántartása, valamint szerződések és egyéb engedélyek.

Informatikai rendszerek alkalmazása és használata: Adatvédelmi és minőségbiztosítási szempontból is megfelelő informatikai eszközök használata, amelyek megkönnyítik és egyszerűsítik az adminisztrációs tevékenységet.



Véleménye szerint mik jelentenek kihívást az önkéntes-koordinátori munkában?

NÉHÁNY SZEMPONT AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTORI MUNKA KIHÍVÁSAIHOZ

16. Mi motiválja az önkéntes-koordinátort, és hogyan, mivel tudja fenntartani a saját motivációit?

Általában „csak” az önkéntesek motivációról beszélünk és ritkán arról, hogy mi – a siker, az eredmények, a médianyilvánosság az önkéntesek (?) stb. – **motiválja** az önkéntes-koordinátort. Ezt a kifáradás, kiégés ellen tanácsos általában és időnként átgondolni.

17. Mennyire hatékonyak a kommunikációs formák, technikák és a stílus, amit alkalmaz?

Az önkéntes-koordinátori munka legfontosabb alapja a gyakori, egyszerű, folyamatos és világos **kommunikáció**.

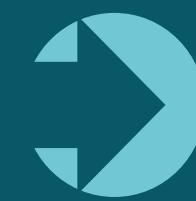
Ezért tartjuk a koordinátori munka egyik legfontosabb kihívásának az alkalmazott kommunikációs formák (szóbeli, írásbeli), technikák (indirekt és direkt) és -stílus megfelelő alkalmazását és folyamatos kontrollját.

18. A szervezési és/vagy személyi jellegű problémák, konfliktusok kezelése

Az önkéntes-koordinátori munka másik legfontosabb kihívása a **probléma- és konfliktuskezelés**, amely érintheti a munkavégzést (és körülményeit) valamint az önkéntesekkel való munkát.

19. Milyen az értékelési és elismerési stílusa és ez mennyire „kompatibilis” a szervezet és az önkéntesek által „elvárt” értékeléssel és elismeréssel?

Általában háromféle értékelési stílust különböztetnek meg: a helyzetfeltárót, a segítő-fejlesztőt és a minősítőt. Helyzettől függően ezek kombinációját kell alkalmaznia az önkéntes-koordinátornak úgy, hogy tisztában legyen azzal is, hogy mi **a szervezeti és az önkéntesek által „elvárt” értékeléssel és elismerési** formákkal.



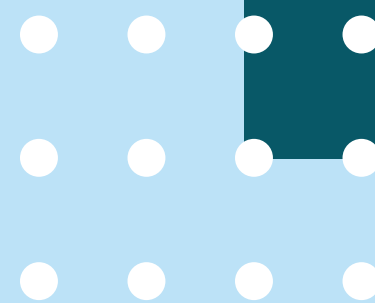
AZ ÖNKÉNTES-KOORDINÁTOR TÁMOGATÁSA ÉS INSPIRÁLÁSA

20. Honnan és milyen támogatást kaphat az önkéntes-koordinátor munkája során?

SZERVEZETEN BELÜL	SZERVEZETEN KÍVÜL
• vezetőségi megbeszélés, beszámoló • esetmegbeszélés • monitoring-eredmények • elégedettségi felmérések • hatásmérés • szupervízió kérése	• személyes konzultáció más önkéntes-koordinátorokkal • internetes keresés (lásd: VolunteerHUB, NVCO) • szakirodalom olvasása (lásd: Önkéntes Szemle) • szervezetfejlesztési tanfolyam, tanácsadás (lásd: Appy, NIOK) • külső tanácsadás, szupervízó • coaching (lásd. acoachingmindenkie.hu) • szakmai közösség keresése (lásd: onkenteskoordinator.hu)

3. A MENTORÁLÁS, MINT SEGÍTŐ, TÁMOGATÓ MÓDSZER AZ ÖNKÉNTESOK KOORDINÁCIÓJÁBAN

KEZDÉS

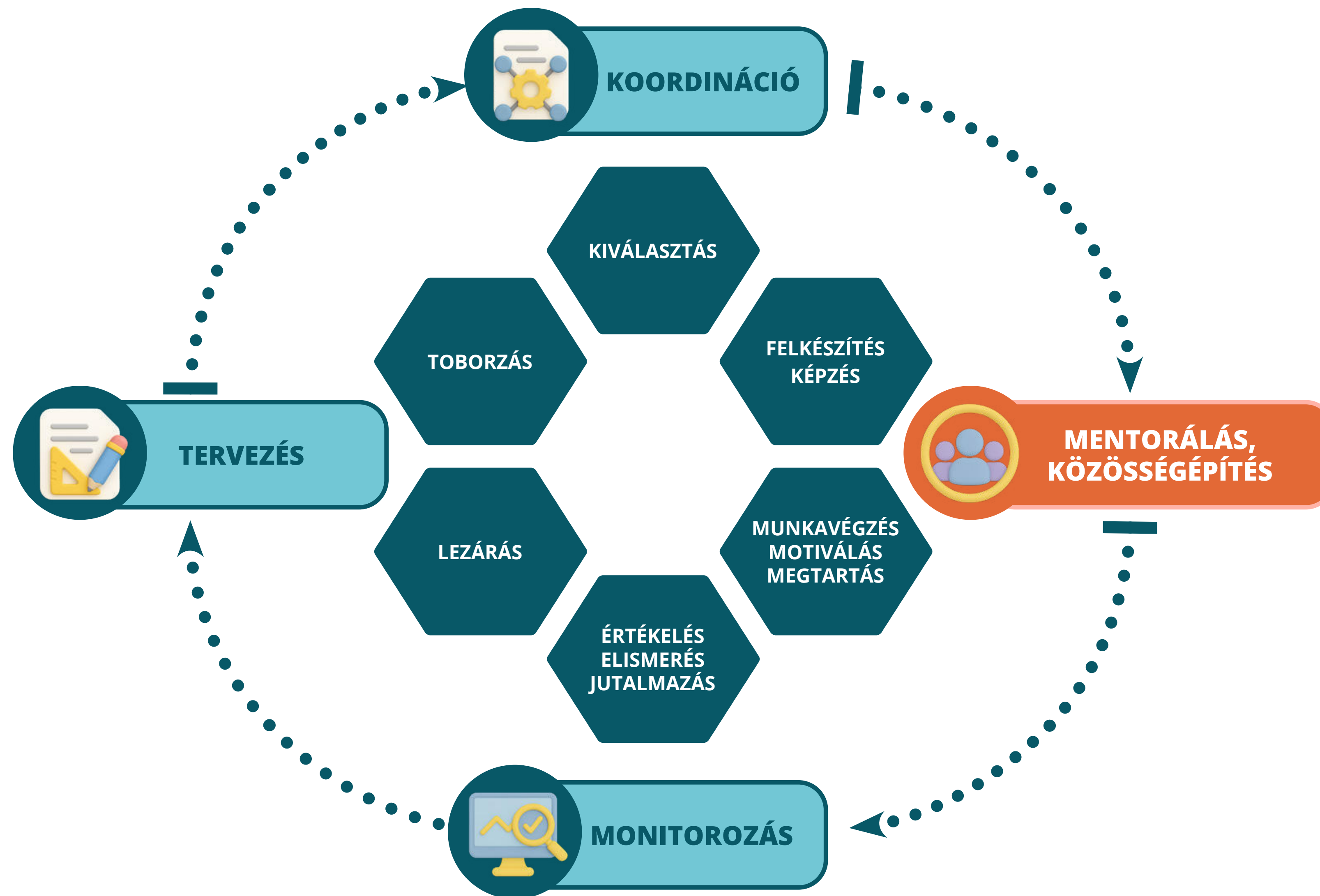




3. A MENTORÁLÁS, MINT SEGÍTŐ, TÁMOGATÓ MÓDSZER AZ ÖNKÉNTESK KOORDINÁCIÓJÁBAN	51
A MENTORÁLÁS SZEREPE AZ ÖNKÉNTES MENEDZSMENTBEN	52
1. Mi az önkéntes-mentorálás?	52
AZ ÖNKÉNTES-MENTORÁLÁS FORMÁI	53
2. A mentorálás mely formáit milyen menedzsmenti lépésben alkalmazzuk?	53
A MENTORÁLÁS TÍPUSAI.....	55
3. Miről szól a mentorálás?	55
EGY MENTORPROGRAM FELÉPÍTÉSÉNEK 5 PONTJA	55
4. Mit kell figyelembe venni, ha mentorprogramra van szüksége a szervezetnek?	55
A MENTOR KÉSZSÉGREPERTOÁRJA	56
5. Melyek az „ideális” mentor jellemzői és készségei?	56
HOGYAN KEZDJÜK?	57
1. Mire van szükségünk: önkéntes közösségre vagy önkéntescsapatra?	57
A KÖZÖSSÉGÉPÍTÉS SZEREPE AZ ÖNKÉNTESSÉGBEN SZERVEZETI SZINTEN	57
2. Mi a közösségépítés szerepe az önkéntességben?	57
AZ IDEÁLIS/A JÓ KÖZÖSSÉG ISMÉRVEI	58
3. Miben állnak a jó közösség ismérvei?	58
AZ ÖNKÉNTES KÖZÖSSÉGÉPÍTÉS ELEMEL.....	59
4. Milyen alapelemekből építsünk fel egy önkéntes közösséget?	59
KIHÍVÁSOK A KÖZÖSSÉG ÉPÍTÉSE SORÁN	60
5. Milyen kihívások azonosíthatók az önkéntesek közösségépítése során?	60
közösségépítés kihívásai és megoldásai.....	60
6. Mi a csapatépítés?	61
7. Mi a csoportdinamika szerepe a csapatépítés során?	61
AMIKOR CSAPATRA VAN SZÜKSÉGÜNK –	
A CSAPATÉPÍTÉS FOLYAMATA, JELLEMZŐI.....	61
8. Hogyan kommunikáljuk szervezeti szinten a közösség- és csapatépítést?.....	62



3. A MENTORÁLÁS, MINT SEGÍTŐ, TÁMOGATÓ MÓDSZER AZ ÖN- KÉNTESSEK KOORDI- NÁCIÓJÁBAN





Szükséges-e a mentorálás bevezetése vagy fejlesztése a szervezetében?

A MENTORÁLÁS SZEREPE AZ ÖNKÉNTES MENEDZSMENTBEN

1. Mi az önkéntes-mentorálás?

- Az önkéntes-mentorálás során egyes önkéntesek arra szánják idejüket, hogy másokat támogassanak, inspiráljanak vagy irányítsanak, hogy ők önkéntes munkájukat az elvárt célok szerint végezzék és ezzel együtt kiaknázhassák a bennük rejlő készségeket.
- A mentorok pozitív példát mutatnak, személyes útmutatást nyújtanak, és segítik az önkénteseket (a mentoráltakat) az alapvető munkatapasztalatok, készségek elsajátításában.
- E kölcsönösen előnyös kapcsolat személyes és szakmai fejlődéshez vezethet mind a mentor, mind a mentorált számára.

Lássunk néhány idézetet gyakorlati szempontú tanulmányokból a mentor szerepére vonatkozóan:



„[A] mentor az a személy, aki a mentorált fejlődésének elősegítését szem előtt tartva nyújt segítséget és ad iránymutatást, egy erős kötődéssel jellemezhető bizalmi kapcsolat keretében.” ¹¹

„A mentorok egyik legfontosabb feladata, hogy az információáramlást koordinálják az egyes szereplők között, így hozzájuk jut el a legtöbb konfliktus, sérelem. Az ő felkészítésük kiemelten fontos, ezért a képzésük alkalmával például össze kell gyűjteniük az összes ellenvéleményt, amit valaha hallottak az önkéntesség pozitívumaival szemben” ¹²

„A mentorok (akik maguk is önkéntesek, és az önkénteseink korosztályába tartoznak), 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 személyes probléma, amit szeretnének valakivel megbeszélni.” ¹³



AZ ÖNKÉNTES-MENTORÁLÁS FORMÁI

2. A mentorálás mely formáit milyen menedzsmenti lépésben alkalmazzuk?

A *páros mentorálás* az önkéntes személyes támogatására irányul. Általában problémákra összpontosít, és magas szintű bizalom jellemzi.

Például a mentor segíthet az önkéntes (a mentorált)

- felkészítésnél – egy közösségbe való bevezetésében;
- munkavégzésnél – az empátiát, figyelmet igénylő szolgáltatások vagy bonyolultabb munkafolyamatok elsajátításában;
- motiválásban, motivációja fenntartásában; vagy
- az önkéntes megtartásában.

A *társmentorálás (buddy)* az, amikor önkénteseket úgy párosítanak, hogy információt, támogatást és bátorítást nyújtsanak egymásnak egy feladat végzésekor. Ilyenkor a mentor és mentorált szerep a helyzettől vagy a feladattól függően változhat. Leggyakrabban ezt

- munkavégzéskor alkalmazzák, de szolgálhatja
- az önkéntes motiválását és motiváltságának fenntartását, ugyanakkor
- a közösségépítéshez is hozzájárulhat.

A *fordított mentorálás* alkalmazható generációs és tapasztalat szerinti különbségek alapján. Amikor a például azért, hogy az idősebb önkéntesek felzárkózzanak a technológiai fejlődéshez, fiatalabb önkéntesek mentorálják őket. Vagy amikor kevésbé tapasztalt önkénteseket párosítanak tapasztaltabbakkal.

- Munkavégzéskor készségek, képességek fejlesztése.
- Közösségfejlesztés.

A *szituációs mentorálás* az, amikor az önkéntest „bedobjuk a mélyvízbe”, azaz olyan új feladatot bízunk rá, amelyet addig még nem végzett. Ebben az új helyzetben a mentor kíséri és értékeli ezt a folyamatot.

- Munkavégzéskor készségek, képességek fejlesztése.
- Motiválás új feladatokkal, kihívásokkal.



A mentorálás nem csak a nagy, a sok önkéntest foglalkoztató szervezetek „kiváltsága”!

FORMA	FŐ JELLEMZŐ	MELY MENEDZSMENTI LÉPÉSNÉL HASZNOS?	ELŐNY
PÁROS MENTORÁLÁS	Egyéni támogatás, bizalmi kapcsolat	Felkészítés, munkavégzés, motiválás, megtartás	Személyre szabott fejlődés
TÁRSMENTORÁLÁS (BUDDY)	Önkéntesek egymást segítik	Munkavégzés, motiváció, közösségépítés	Kölcsönös tanulás, támogatás
FORDÍTOTT MENTORÁLÁS	Fiatalabb/tapasztaltabb segíti a másikat	Munkavégzés, közösségfejlesztés	Tudásmegosztás, generációk közötti híd
SZITUÁCIÓS MENTORÁLÁS	Új feladat „mélyvízben”, mentor kíséri	Munkavégzés, motiváció	Képességfejlesztés, önbizalom



A MENTORÁLÁS TÍPUSAI

3. *Miről szól a mentorálás?*

A szakmaspecifikus ismeretek átadása – más szóval, az önkéntes munkához szükséges technikai készségek, tudások segítése.

Szociális, kommunikációs készségek fejlesztése – különösen interperszonális, kommunikációs készségek tekintetében.

„Belső ismeretek” terjesztése egy szervezet struktúrájáról, normáiról, kultúrájáról és szakmai hálózatáról – más szóval, „hogyan működünk itt”.

Karriertervezés és tanácsadás – hasznos lehet diák önkéntesek, gyakornokok vagy vezetői pozíciót kereső önkéntesek számára. Vannak önkéntes szervezetek, amelyek direkt e cél mentorálásra jönnek létre.⁹

EGY MENTORPROGRAM FELÉPÍTÉSÉNEK 5 PONTJA

4. *Mit kell figyelembe venni, ha mentorprogramra van szüksége a szervezetnek?*

- ✓ *A célok és az eredmények meghatározása* – világosan rögzíteni kell a mentorprogram célját és a várt eredményeket mind a mentorok, mind a mentoráltak számára. Fontos, hogy minden résztvevő értse, milyen szervezeti célt szolgál a program, mit akarunk vele elérni, és mit tekintünk sikernek.
- ✓ *A mentorprogram tervezése a szervezeti célok szerint* – a mentorprogram nem pusztán „jó érzésből” indul, hanem tudatos szervezeti célokra épül. Ezért elengedhetetlen a részletes tervezés (pl. a 6+1 modell¹⁰ segítségével), amely biztosítja a hatékonyságot és a fenntarthatóságot.
- ✓ *A mentorok gondos kiválasztása* – olyan mentorokat érdemes bevonni, akik a szervezeti célokhoz illeszkednek, megfelelő tapasztalattal rendelkeznek, és képesek a bevált gyakorlatok, tudás és értékek átadására.
- ✓ *Adja meg a kölcsönös választás lehetőségét mentornak és mentorálynak* – célszerű biztosítani, hogy a mentorok és mentoráltak között valódi együttműködést lehetővé tevő „kémia” alakuljon ki. Ez növeli a program hatékonyságát és a résztvevők elköteleződését.
- ✓ *Ossza meg a sikertörténeteket!* – a jó gyakorlatok és pozitív élmények bemutatása erősíti a motivációt, láthatóvá teszi az eredményeket, és hozzájárul a szervezeten belüli mentorálási kultúra megerősítéséhez.



A MENTOR KÉSZSÉGREPERTOÁRJA

5. Melyek az „ideális” mentor jellemzői és készségei?

Az önkéntes mentor személyisége és tudása egyaránt meghatározza a kapcsolat minőségét. Ideális esetben a mentor:

- Figyelmes és empátikus – odafigyel a mentorált szükségleteire, érzéseire, hiteles érdeklődéssel fordul feléje, ítélkezés nélkül.
- Határozott és rugalmas – képes kereteket tartani, irányt mutatni, ugyanakkor váratlan helyzetekben is higgadtan reagál és alternatívákat keres.
- Türelmes és támogató – tudja, hogy a fejlődés időt és erőfeszítést kíván, képes motiválni és bátorítani a mentoráltat.
- Jó kommunikátor – aktívan figyel, értő módon hallgat, visszajelzést ad, érthetően és nyitottan kommunikál.
- Problémamegoldó és konfliktuskezelő – segít a mentorálattnak végiggondolni a nehézségeket, vele közösen keres megoldási utakat, és képes békésen kezelni a nézeteltéréseket.
- Nyitott és tiszteletteljes – elfogadja a különböző véleményeket, élettapasztalatokat, kulturális háttereket.



Szervezeténél mely tulajdonságokat részesítik előnyben a mentor kiválasztásakor?



HOGYAN KEZDJÜK?

1. Mire van szükségünk: önkéntes közösségre vagy önkéntescsapatra?

- Közösséget építünk, ha célunk, hogy az önkéntesek tartozzanak valahová, kapcsolódjanak egymáshoz, és hosszú távon is jól érezzék magukat egy elfogadó, támogató térben. Az önkéntesek megtartását is segíti, ha összetartó közösség részének érzik magukat.
- Csapatot építünk, ha egy adott feladattal, eseménnyel vagy projekttel kapcsolatban van szükség összehangolt együttműködésre, hatékony szervezésre és közös teljesítményre.

A kettő nem zárja ki egymást – de nem is ugyanazt jelentik. Ha tudjuk, melyikre van épp nagyobb szükség, tudatosabban választhatunk eszközöket, módszereket és kommunikációt a szervezés során.

A KÖZÖSSÉGÉPÍTÉS SZEREPE AZ ÖNKÉNTESSEGBEN SZERVEZETI SZINTEN

2. Mi a közösségépítés szerepe az önkéntességben?

A közösségépítés az önkéntes munka egyik kulcstényezője, amely hozzájárul a csapat motivációjához, fejlődéséhez és hosszú távú működéséhez, úgymint:

- növeli a motivációt és az elkötelezettséget,
- elősegíti a készségek fejlődését,
- erősíti a közösségi kötelékeket, összetartozást,
- megelőzi az elszigetelődést, elősegíti a befogadást, valamint
- segíti a közös célok elérését.

Egy jól működő közösség tagjai képesek hatékonyabban, egymást támogatva dolgozni. Az együttműködésből fakadó többlet (szinergia) az önkéntes munka egyik legfontosabb erőforrása.



Milyen konkrét lépések segíthetik elő, hogy az önkéntesei jobban érezzék magukat a közösségben?



A jó közösség ismérvei mennyire vannak jelen a szervezetben? Mely jellemzőkben erős vagy gyenge a szervezet?

AZ IDEÁLIS/A JÓ KÖZÖSSÉG ISMÉRVEI

3. Miben állnak a jó közösség ismérvei?

- **Közös cél és értékrend** – Összeköti a tagokat, hogy egy közös ügy vagy cél érdekében működnek, hasonló értékek fontosak számukra.
- **Összetartozás és bizalom** – Mindenki érzi, hogy fontos és van helye a közösségben, barátságok alakulhatnak ki. Közös identitás jön létre, számíthatnak egymásra, bíznak egymásban, támogatják egymást.
- **Elfogadás és nyitottság** – Különbözőségek tisztelete, befogadó légkör, nyitottság az eltérő kultúrákra, tapasztalatokra.
- **Egyenrangúság és részvétel** – Mindenki véleménye számít, és van lehetőségük beleszólni a közösségi folyamatokba.
- **Együttműködés és közös élmények** – Tudnak együtt, közösen dolgozni a célért, miközben a közös munka és programok erősítik az összetartozást.
- **Kommunikáció és figyelem** – Őszinte, nyílt, tiszteletteljes párbeszéd, jelenlét, odafordulás, egymás figyelmes meghallgatása.
- **Rugalmasság és fejlődés** – A közösség tud alkalmazkodni, fejlődni, tanulni.
- **Autonómia** – A tagok egyéni véleményét, önállóságát, cselekvési és gondolati szabadságát tiszteletben tartják, lehetőség szerint bevonják őket a döntéshozatalba.

E jellemzők a közösség egészére, a kohézióra, a közös programokra, a kapcsolódásra vonatkoznak.

Nézzünk egy példát arra, miért is lehet fontos a közösséghez tartozás:



„Az önkéntesek által adott visszajelzésekből egyértelműen kiderül, hogy számukra rendkívüli lehetőséget jelentett, hogy emberekkel találkozhattak és barátokat szerezhettek. Először is, az önkéntesek barátságot, bajtársiasságot és közös identitást alakítottak ki csapatként, amit értékelték és becsültek. A programban aktív önkéntesek hangsúlyozták, hogy mennyire szeretnék, ha ezek a kapcsolatok folytatódna, akár további önkéntes tevékenység, akár társadalmi, informális kapcsolatok révén.” ¹⁴



A közösségépítést elősegíthető alapelemek lehetnek: rendszeres találkozók, közös programok, kirándulások, kötetlen beszélgetések, online vagy offline kommunikációs csatornák, a tapasztaltabb önkéntesek mentorálhatják az újakat, az önkéntesek motivációját és elkötelezettségét növelhetik az egyéni és csoportos „versenyek” és elismerések, olyan játékok és tevékenységek, amelyek segítik az önkénteseket a közös munka és a problémamegoldás terén.

AZ ÖNKÉNTES KÖZÖSSÉGÉPÍTÉS ELEMEI

4. Milyen alapelemekből építsünk fel egy önkéntes közösséget?

- Rendszeres közösségi események.
- Kommunikációs platformok.
- Önkéntesek közötti mentoring.
- Elismerés és visszajelzés.
- Csapatépítő játékok és -tevékenységek.



Mit tehetünk a közösségépítést gátló akadályok ellen?

Például: már a belépésnél adjunk világos szerepeket, megértést, gyors kapcsolódási lehetőségeket az önkéntesek számára. Adjunk teret az önkéntesek kezdeményezéseinek, kreatív ötleteinek.

Figyeljünk a változatosságra: időről időre kínáljunk új szerepeket, új típusú feladatokat vagy részvételi formákat.

A vezetők, koordinátorok feladata, hogy érzékenyen figyeljék a csoportdinamika alakulását, és idejekorán közbelépjenek, ha széthúzás vagy kiégés jelei mutatkoznak.

A rendszeres, kölcsönös értékelés segít abban, hogy az önkéntes is rálásson saját terheltségi szintjére.

KIHÍVÁSOK A KÖZÖSSÉG ÉPÍTÉSE SORÁN

5. Milyen kihívások azonosíthatók az önkéntesek közösségépítése során?

A közösségépítés hosszú távon is fenntartható működéséhez nemcsak a motiváló, megerősítő elemekre van szükség, hanem a tudatos válaszokra is azokra a tipikus kihívásokra, amelyek minden önkéntes közösségben előfordulhatnak:

- fluktuáció és lemorzsolódás
- motivációvesztés
- konfliktusok és csoportdinamikai nehézségek
- kiégés, túlterheltség

KÖZÖSSÉGÉPÍTÉS KIHÍVÁSAI ÉS MEGOLDÁSAI





AMIKOR CSAPATRA VAN SZÜKSÉGÜNK – A CSAPATÉPÍTÉS FOLYAMATA, JELLEMZŐI

6. Mi a csapatépítés?

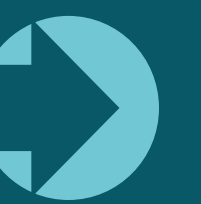
A csapatépítés egy fejlesztő célú folyamat, olyan közösen eltöltött idő, amely az egymás közötti bizalom és kötődés erősítése, a kommunikáció és együttműködés erősítése mentén igyekszik a csapat teljesítményét, kohézióját növelni. Nézzük meg, a gyakorlatban miért lehet ez fontos:



„A csapatépítés fontos eleme a személyre szabott odafigyelés. Ismernünk kell az önkénteseinket, nem szabad őket arctalan tömegként kezelni. Jó, ha tudjuk, hogy ki milyen munkát végez szívesen, milyen az időbeosztása, mi az, amit nem vállal szívesen, egyedül vagy másokkal szeret-e dolgozni stb. Így a feladatok elosztásánál van arra lehetőség, hogy ha nem is mindenki mindig azt csinálja, ami a kedvenc elfoglaltsága, de azért az idő jelentős részében olyan dolgokat csináljon, ami nemcsak hasznos, de örömet is okoz neki. Fontos része a munkának a visszajelzés is, ami az online működés során talán még fontosabb, mert kevésbé tudunk személyes gesztusokat tenni egymás felé, nehezebb egymással kedvesnek lenni. Érdemes rendszeresen összegzést készíteni az elvégzett feladatokról, az önkéntesek és a segítettek számáról. Az önkéntesektől lehet kérni visszajelzést ... egy-egy nap vagy egy-egy nagyobb közös vállalkozás végén, hogy mindannyian közösen tudjunk tanulni és fejlődni. Ha valaki nagy kihívást győzött le, akkor őt akár egyénileg is érdemes kiemelni, de figyeljünk arra, hogy senki ne legyen túlságosan kiemelve és ne legyen senkinek olyan érzése, hogy bizonyos feladatok vagy önkéntesek értékesebbek lennének, mint mások. A csapatépítés része a közös tanulás is: teremtsünk teret arra, hogy a különböző háttérű emberek találkozzanak, véleményt cseréljenek, levonják a közös tanulságokat. Egy önkormányzat esetében különösen termékeny tud lenni, ha szociális szakemberek, önkéntesek és hivatalnokok is közösen tanulnak, eszmét cserélnek egymással és ezáltal formálják egymás munkáját és világképét”. ¹⁵

7. Mi a csoportdinamika szerepe a csapatépítés során?

Az önkéntescsapat létrejöttét követően is fontos a tudatos csapatépítés, amelyet a szükségletek feltérképezése előz meg. Ezt követően a legnagyobb kihívás annak megértése, hogyan működik a csapat a gyakorlatban. Érdemes a csapatépítés, az új feladatok elején, közben és végén figyelemmel lenni az erőviszonyokra, átrendeződésekre, esetleg szociometriai felméréssel feltérképezni őket.



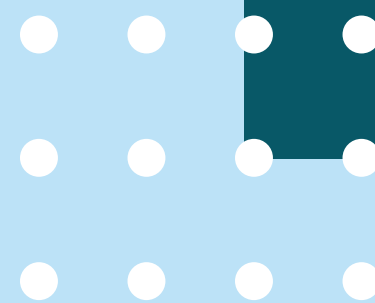
8. *Hogyan kommunikáljuk szervezeti szinten a közösség- és csapatépítést?*

Az alábbi összefoglaló táblázat szemlélteti a közösség- és csapatépítés szervezeti szintű kommunikációjának főbb dimenzióit és gyakorlati eszközeit.

ÉRTÉKALAPÚ KOMMUNIKÁCIÓ	Emeljük ki, hogy a közösségépítés nem plusz dolog, hanem a szervezet működésének szerves része. Hangsúlyozzuk, hogy az együttműködés, a kapcsolódás és a bizalom építése éppolyan fontos, mint az elvégzett feladatok.
ÁTLÁTHATÓSÁG	A közösségi alkalmak, csapatépítő események céljait és várható hasznait egyértelműen kommunikáljuk: miért szervezzük, kinek szól, mit adhat. Így az önkéntesek nem „pluszfeladatként”, hanem lehetőségként tekintenek ezekre.
ÉLMÉNYEK VISSZAJELZÉSE	A csapatépítés után osszunk meg történeteket, fotókat, idézeteket, élménybeszámolókat. Legyen látható, hogy ezek valódi hatással bírnak, örömet, kapcsolatokat és energiát adnak.
BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK TUDATOS HASZNÁLATA	Közösségépítő tartalmak jelenjenek meg rendszeresen a hírlevelekben, belső csoportokban, közösségi médiafelületeken – nemcsak eseményként, hanem inspiráló történetként, motivációként is.
VISSZACSATOLÁS ÉS BEVONÁS	Kérdezzük meg az önkéntesektől, ők hogyan élik meg a közösséghez tartozást, milyen dolgokat éreznek hasznosnak vagy szeretnének kipróbálni. A bevonás már önmagában is közösségépítő hatású.
PÉLDAMUTATÁS	Fontos, hogy a vezetők és koordinátorok is aktívan részt vegyenek a közösségi folyamatokban. A közösségépítés ne csupán „önkénteseknek szóló program” legyen, hanem hassa át az egész szervezet működését.

4. MÉRJÜNK, MÉRJÜNK... AZ ÖNKÉNTES PROGRAM MONITOROZÁSA (ÉS ÉRTÉKELÉSE)

KEZDÉS 





4. MÉRJÜNK, MÉRJÜNK... AZ ÖNKÉNTES PROGRAM

MONITOROZÁSA (ÉS ÉRTÉKELÉSE)65

MONITOROZÁS VAGY MONITORING66

1. Miért van szükség monitorozásra?.....66

2. Milyen időközönként monitorozzuk az önkéntesség folyamatát?.....66

3. Mik a monitorozás céljai?66

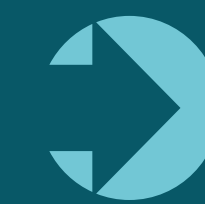
4. Milyen kérdésekre ad választ a monitorozás?67

5. Milyen módszerek állnak rendelkezésünkre monitorozás során?.....67

6. Kivel kell megosztani a monitorozás eredményeit?.....67

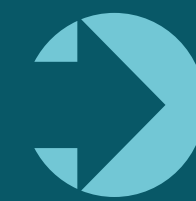


4. MÉRJÜNK, MÉRJÜNK... AZ ÖNKÉNTES PROGRAM MONITOROZÁSA (ÉS ÉRTÉKELÉSE)



4. MÉRJÜNK, MÉRJÜNK... AZ ÖNKÉNTES PROGRAM MONITOROZÁSA (ÉS ÉRTÉKELÉSE)





MONITOROZÁS VAGY MONITORING

A monitorozás, vagy monitoring az a folyamat, amely során rendszeresen figyelemmel kísérjük az önkéntes folyamatot és a célok/szempon-
tok/eredmények alakulását a toborzástól a lezárásig.

1. Miért van szükség monitorozásra?

Szervezeti szempontból a monitorozás segít megállapítani, hogy a tervek szerint sikerül-e elérni a kitűzött célokat, valamint adatokkal szol-
gál az önkéntesség értékeléséhez és hatásvizsgálatához. Alapot ad a javítási, fejlesztési folyamatok elindításához.

Adatokkal szolgál az eredményesség rendszeres szervezeti kommunikálásához az **önkéntesek felé**, növeli az önkéntesekben a céltudatos-
ság érzését, és nagyobb önkéntes-elkötelezettséget eredményez.

2. Milyen időközönként monitorozzuk az önkéntesség folyamatát?

Minél többször, annál jobb! A folyamatos monitorozás és dokumentálás segíti az értékelést.

Azonban fontos azt is szem előtt tartanunk, hogy mire van kapacitás. Ha erőforráshiánnyal küzd a szervezet, a monitorozás bizonyos részei-
be vonhatunk be önkénteseket, illetve kiemelhetünk egy-egy kritikusabb folyamat elemet az önkéntes programunkból, és koncentrálnunk
e szakaszokra.

3. Mik a monitorozás céljai?

A monitorozás praktikus céljai közé tartozik a problémák időben történő felismerése, ami lehetőséget ad a gyors beavatkozásra. Ide soro-
landó még a teljesítmény mérése, ami a program hatékonyságáról, eredményességéről ad visszajelzést (pl. mennyi a visszajáró önkénte-
sünk a tervezetthez képest).

Transzparenciát biztosíthat a támogatók, partnerek résztvevők irányába is, és megerősítheti az önkéntesekben a hasznosság érzését.

Illetve, egyik kiemelten fontos szerepe, hogy a következő időszak megtervezéséhez nyújthat kiindulópontot, alapot.



4. Milyen kérdésekre ad választ a monitorozás?

Megfogalmazhatunk mennyiségi és minőségi szempontokat, kérdéseket is, amire keressük a választ a monitorozás során. A teljesség igénye nélkül gyűjthetünk adatot arról, hogy van-e elég önkéntesünk, hány órát dolgoztak, hány emberhez jutott el a segítség, vagy minőségre vonatkozó felmérések esetén elégedettek-e az önkénteseink, megfelelő-e a felkészítésük, milyen hatást ért el a tevékenység.

5. Milyen módszerek állnak rendelkezésünkre monitorozás során?

A monitorozás eszközeként használhatunk:

- kérdőíves felmérést,
- megfigyelést,
- interjúkat, beszélgetéseket (akár egyéni vagy csoportos formában), vagy
- vaplók vezetését.

6. Kivel kell megosztani a monitorozás eredményeit?

A monitorozás eredményeinek kommunikációja egyfajta visszajelzés, mely a szervezeti kultúra része. Nagyon tudatosan érdemes kezelni azt, hogy milyen adatokat milyen csoportokkal osztunk meg, mert a fejlesztések fontos kiindulópontját képezheti egy-egy eredmény, ugyanúgy, ahogy megerősítheti a jól működő folyamatok módszertanait. Bizonyos eredményeket érdemes széleskörűen megosztani. A pozitív eredmények építhetik a szervezet hírnevét, az önkéntesek elköteleződését, mindemellett a negatívabb eredmények kommunikációja a transzparenciát erősítheti, és felhívhatja a figyelmet bizonyos hiányosságokra, nehézségekre.

5. HOGYAN TALÁLJON EGYMÁSRA AZ ÖNKÉNTES ÉS A SZERVEZET? A TOBORZÁS

KEZDÉS 



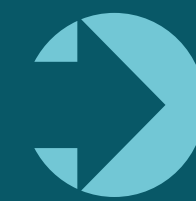


5. HOGYAN TALÁLJON EGYMÁSRA AZ ÖNKÉNTES ÉS A SZERVEZET? –	
A TOBORZÁS.....	70
A TOBORZÁS TERVEZÉSE	71
1. Mire van szükségünk a toborzás során?.....	71
2. Mik a szempontok/kérdések az ideális önkéntes definiálásánál?.....	71
3. Hány önkéntesre van szükségünk?	72
4. Milyen csatornák állnak a rendelkezésünkre?.....	72
A TOBORZÁSI TÖLCSÉR	73
5. Hogy néz ki a szervezet önkéntes programjának „toborzási tölcsére”?.....	73
A TOBORZÁSI TÖLCSÉR	73
A FIGYELEMFELKELTÉS.....	74
6. Milyen eszközök állnak rendelkezésünkre a figyelemfelkeltésre?.....	74
7. Kik a hiteles képviselői az önkéntesprogramnak?	74
8. Mik a toborzási üzeneteink?.....	74
9. Milyen formában tudjuk megszólítani a potenciális jelentkezőket?.....	75
AZ ÉRDEKLŐDÉS.....	75
10. Mire figyelünk az érdeklődés felkeltését követően?.....	75
11. Milyen eszközök állnak rendelkezésünkre az érdeklődés kiszolgálására?	75

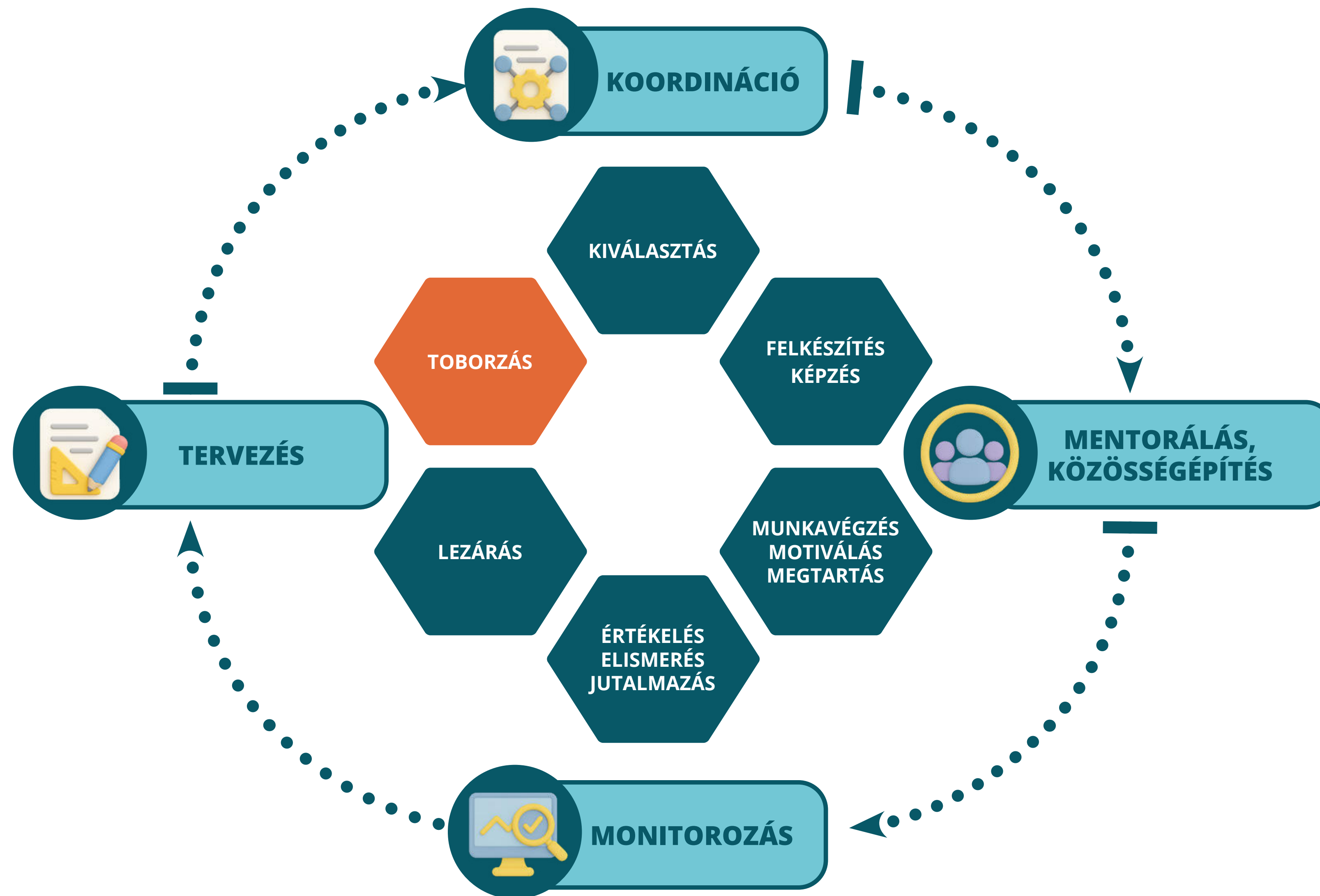
A DÖNTÉS.....	76
12. Milyen eszközök állnak rendelkezésünkre a döntési fázisban?	76
13. Minden esetben hasznos-e a könnyű jelentkezési folyamat?.....	76
14. Kik toboroznak?	76
15. Honnan fogom tudni, hogy sínen vagyunk?.....	77
ADMINISZTRÁCIÓ	78
16. Mire figyelünk a toborzás adminisztrációja során?.....	78
ADATKEZELÉS.....	79
17. Mik lehetnek a kapcsolattartáshoz szükséges adatok?.....	79
18. Mik lehetnek a kiválasztáshoz szükséges adatok?.....	79
PARTNER INTÉZMÉNYEK, NAGYKÖVETEK STB.....	80
19. Mire figyelünk a partnerek bevonásánál a toborzási szakaszban?.....	80

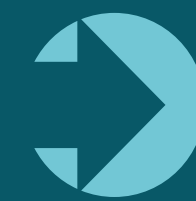


5. HOGYAN TALÁLJON EGYMÁSRA AZ ÖNKÉNTES ÉS A SZERVEZET? – A TOBORZÁS



5. HOGYAN TALÁLJON EGYMÁSRA AZ ÖNKÉNTES ÉS A SZERVEZET? – A TOBORZÁS





A TOBORZÁS TERVEZÉSE

A toborzás célja, hogy a szervezet megtalálja az igényeinek megfelelő számú, felkészültségű és kapacitású önkéntest a tevékenysége folytatásához. Ahhoz, hogy a toborzás sikeres legyen, minél pontosabban meg kell határozni, hogy milyen önkéntesekre van szükség, és ezt a lehető legérthetőbben kommunikálni az érdeklődők, jelentkezők, vagy éppen a visszajáró önkéntesek felé. E szakasz alapozza meg azt, hogy az önkéntesek milyen élményeket szereznek, milyen véleményük alakul ki a szervezetről, és mennyire szívesen térnek vissza időről időre a jövőben.

A toborzási feladatok nagy részére érdemeses marketinges szemmel tekinteni, hiszen számos eszköz és módszer tudja segíteni az önkéntesek megtalálását, és ha a kezdetektől fogva mérjük, monitorozzuk a toborzási eredményeinket, idővel kisebb munkabefektetéssel (akár kisebb költségekkel) tudunk céljainknak megfelelő eredményeket elérni.

1. Mire van szükségünk a toborzás során?

A jól felépített toborzás jellemzője, hogy célcsoportokra orientálódik.

Milyen célcsoportokat szeretne elérni a szervezet az önkéntes-toborzással?

Lehet több célcsoportot is összeállítani, akár ellátandó feladatok mentén, de próbáljuk minél pontosabban, szűkebben meghatározni a célcsoportot/csoportokat.

2. Mik a szempontok/kérdések az ideális önkéntes definiálásánál?

- életkora
- neme
- érdeklődési köre
- ráérése (kapacitása)
- hozzáállása
- elköteleződése
- felkészültsége
- egyéb tulajdonságai

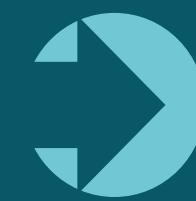
(e szempontokat érdemes időről időre felülvizsgálni a tapasztalatok alapján)



A fenti szempontok alapján gondolja át, milyen a szervezet ideális önkéntese feladattípusonként és szerepenként (pl. mentor és esetenként koordinátor is lehet önkéntes).



5. HOGYAN TALÁLJON EGYMÁSRA AZ ÖNKÉNTES ÉS A SZERVEZET? – A TOBORZÁS



Az itt felsorolt megállapításokat olyan oldalról is érdemes átgondolni, hogy mi az, amit egy felhívás vagy hirdetés szövegében is meg akarunk jeleníteni, mert (ha nem egy speciális feladatkörrel van esetleg szó) könnyen kizárónak, esetleg diszkriminációnak tűnhet egy-egy ilyen fókuszálás.

3. *Hány önkéntesre van szükségünk?*

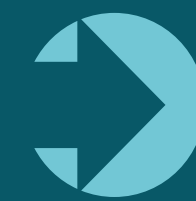
Ha a tervezés során felmértük, hogy milyen feladatokat kell ellátnia az önkénteseinknek, meg kell becsülnünk, hogy hány önkéntes megközelítőleg hány órában tudja teljesíteni ezeket. Ehhez mérten a következő kérdésekre kell becsült választ találnunk:

- Hány embert kell elérnünk? (hirdetésekkal, kampányokkal stb.)
- Hány elért embert kell több információval ellátnunk? (könnyen elérhető részletes leírásokkal, szóróanyagokkal)

4. *Milyen csatornák állnak a rendelkezésünkre?*

A teljesség igényével próbáljuk összeszedni az összes rendelkezésre álló kommunikációs csatornát a tervezés szakaszában, hogy később az egyes toborzási szakaszokat és üzeneteket könnyebb legyen társítani hozzájuk.

- szervezeti honlap
- önkéntes nyilvántartó rendszer
- rendezvények (saját és egyéb)
- hírlevél
- közösségi média
- sajtó (nyomtatott, online, tv, rádió)
- egyéb megjelenések (konferenciák, podcastek stb.)
- IKSZ, egyetemi programok
- partner intézmények (egyetem, nyugdíjas klubok, vállalatok stb.)
- nagykövetek
- önkéntesek, mentorok, koordinátorok

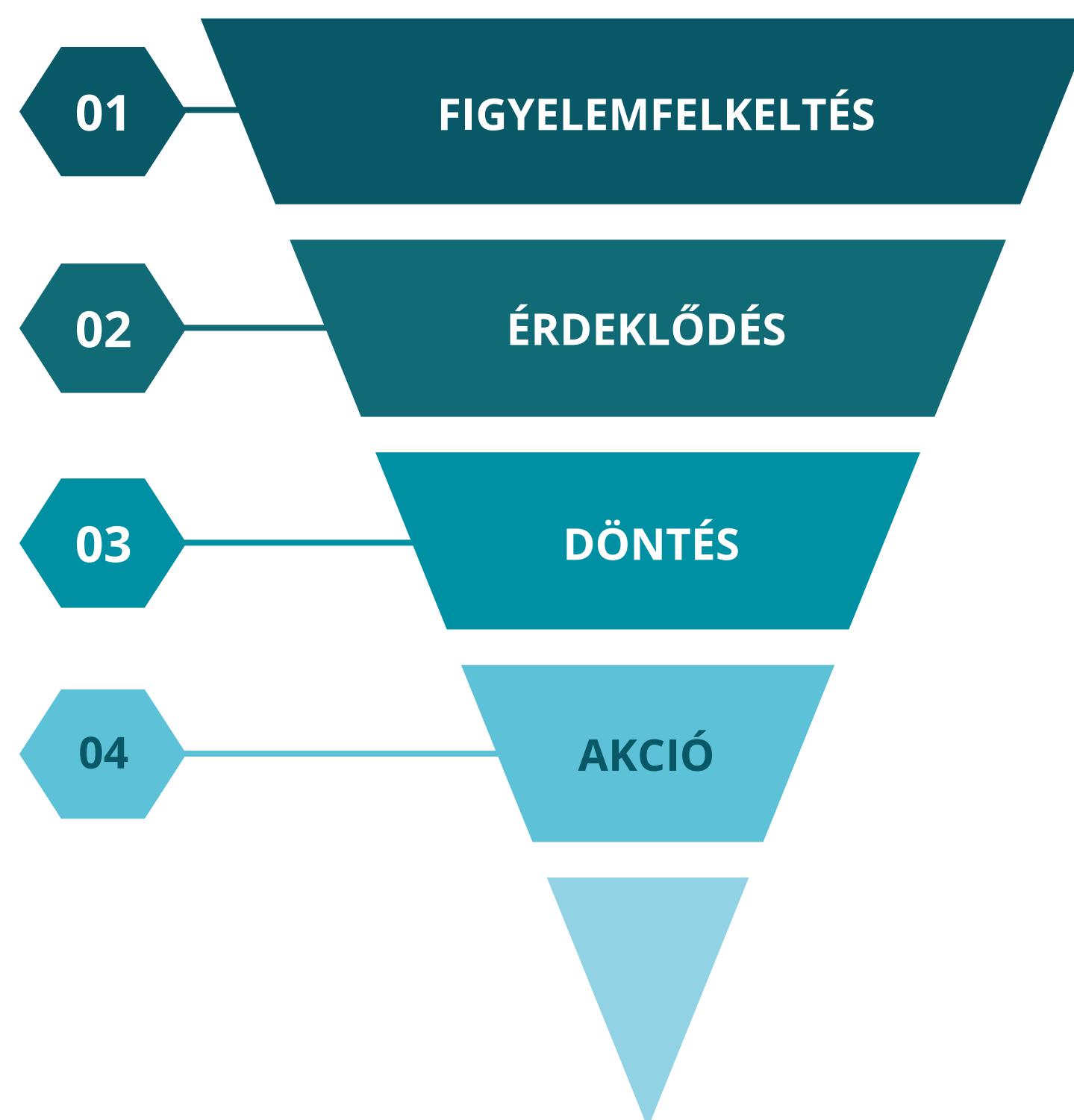


A TOBORZÁSI TÖLCSÉR

5. *Hogy néz ki a szervezet önkéntes programjának „toborzási tölcsére”?*

Avagy hogyan juttatjuk el az önkéntest a jelentkezésig, majd addig, hogy csatlakozzon a programunkhoz?

Az önkéntes-toborzásra átültetett **értékesítési** (más néven „konverziós”) **tölcsér** egy olyan modell, amely lépésről lépésre mutatja be, hogyan jut el egy érdeklődő a döntésig – jelen esetben az **önkéntesség vállalásáig és teljesítéséig**. A folyamat célja, hogy **minél több elkötelezett önkéntest nyerjünk és tartsunk meg** a program során.



A TOBORZÁSI TÖLCSÉR

01 FIGYELEMFELKELTÉS

Ebben a szakaszban történik az első találkozás a programmal.

Cél: minél több potenciális jelentkező értesüljön az önkéntes lehetőségről.

03 DÖNTÉS

Az érdeklődő kiválasztja, hogy jelentkezik-e, és milyen formában.

Cél: a kiválasztáshoz szükséges információkat a jelentkezők számára legegyszerűbb módon gyűjtsük be.

02 ÉRDEKLŐDÉS

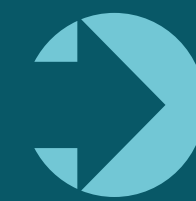
Az érdeklődők elkezdnek mélyebben utánanézni, mit is jelent önkénteskedni.

Cél: legyen számukra elérhető minden olyan információ és tartalom, amire szükségük van.

04 AKCIÓ

A jelentkező részt vesz a programban: kiválasztás, kommunikáció, részvétel.

Cél: az önkéntesek azt az élményt kapják, amiért jelentkeztek, így hogy következő felhívásunkra is visszatérjenek.



Ha egy toborzási kitelepülésen például felkeltjük az érdeklődést valakinél, gondoskodjunk róla, hogy valamilyen módon kapcsolatban tudjunk maradni egymással. Például egy szórólap, amin fel van tüntetve minden szükséges elérhetőség, vagy egy levelezési listára való feliratkoztatás sokat segíthet abban, hogy az érdeklődőből tényleges jelentkező váljék.

A FIGYELEMFELKELTÉS

6. Milyen eszközök állnak rendelkezésünkre a figyelemfelkeltésre?

Először azokat az eszközöket vegyük számba, amik rendelkezésünkre állnak, vagy könnyen elérhetőek. Ezeket érdemes tesztelni, fejleszteni, és a költséghatékonyságot szem előtt tartva akkor vonjunk be új felületeket, ha ténylegesen szükség (és lehetőség) van rá.

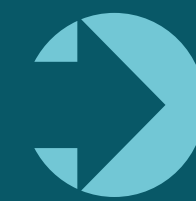
- közösségi média
- kitelepülések, megjelenések
- hiteles képviselők
- sajtómegjelenések, PR-cikkek
- nyomtatott hirdetési anyagok (pl. plakát)
- partnerségek (oktatási intézmény, partner szervezetek)

7. Kik a hiteles képviselői az önkéntesprogramnak?

- régi önkéntesek, akik a saját tapasztalataikat tudják megosztani
- „kedvezményezett”, akik haszonélvezői a tevékenységnek (általános, konkrét)
- koordinátorok, mentorok, akik be tudják mutatni a szervezői oldalt (növelve így a biztonságérzetet)
- fontos, hogy lehessen arcokat társítani a programhoz, sokkal könnyebb így a megszólítás

8. Mik a toborzási üzeneteink?

- a jó **tervezés**re alapuló jól megfogalmazott, átlátható felhívások a hatékonyak
- legyenek meg a pontos elvárások és a **motiváló** elemek is
- legyenek reálisak az ígéretek/ajánlatok
- a feladatok minél pontosabb leírása
- magáról a szervezetről/szervezeti háttérrel is kommunikáljunk (hitelesebb megjelenés)



9. Milyen formában tudjuk megszólítani a potenciális jelentkezőket?

- írásban (online, offline, hirdetések, képi anyag fontossága)
- szóban (kitelepülések, előadások, szájról-szájra módszer)
- kombinálva (sokszor ez a legjobb megoldás)

AZ ÉRDEKLŐDÉS

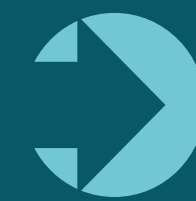
Ennek az állomásnak a legfontosabb alapvetése, hogy a lehető legkönnyebben megtalálja az érdeklődő minden számára, és a döntés meghozatalához szükséges információt, a lehető legérthetőbb formában.

10. Mire figyeljünk az érdeklődés felkeltését követően?

- kommunikáljuk a teljes bekerülési folyamatot, ne csak azt, hogy mit kell majd csinálni
- a jelentkezés folyamata legyen nagyon egyértelmű
- a felhíváson belül minél több helyen lehessen „ugrani” a tényleges jelentkezésre, ne csak az írásos anyag végén.

11. Milyen eszközök állnak rendelkezésünkre az érdeklődés kiszolgálására?

- weboldal
- hírlevél
- GYIK (gyakran ismételt kérdések)
- kérdezési lehetőségek (közösségi médiában, személyes fórumokon, rendezvényeken)
- élménybeszámolók (videók, blog)
- nyílt napok



Az önkénteseket érdemes bevonni a fenti szakaszok átgondolásába. Ha betekintést engedünk nekik ilyen módon is a szervezet szükségleteibe, akár olyan kapcsolatokat, megközelítéseket tudnak hozni, amikre esetleg nem gondoltunk, és az elköteleződésüket is növeljük.



Javasolt átgondolni, mennyiben különbözik ez az út a különböző típusú önkéntes feladatoktól (pl. online, offline, rövid/hosszú táv stb.).

A DÖNTÉS

A döntés megszületésekor már csak arról kell gondoskodnunk, hogy a jelentkezőt ne tántorítsuk el bonyolult adminisztrációs folyamatokkal.

12. Milyen eszközök állnak rendelkezésünkre a döntési fázisban?

- regisztrációs/jelentkezési felület
- személyes regisztráció

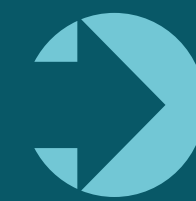
13. Minden esetben hasznos-e a könnyű jelentkezési folyamat?

A jelentkezés könnyűvé tétele nem minden esetben áll a prioritási lista elején. Előfordulhat olyan toborzás is, ahol a kiválasztási szempontok megjelennek a toborzási szakaszban, és a jelentkezés komplexebbé tételével szeretné a szervezet elérni, hogy csak egy bizonyos elköteleződési szint feletti önkéntesek kerüljenek a kiválasztási szakasz aktív részébe.

Ez akkor jellemző, ha nagy a túljelentkezés egy programra, vagy ha hosszútávú önkénteseket keres a szervezet, ahol fontos, hogy végig is csináljanak 1-1 elvállalt feladatot.

14. Kik toboroznak?

	SZERVEZETEN BELÜLI	SZERVEZETEN KÍVÜLI
SZERVEZETI	A toborzó szervezet	Partner intézmények (pl. oktatási intézmények, vállalatok, más civil szervezetek)
SZEMÉLYI	A szervezet munkatársai	A program/célok kedvezményezettjei (gyerekek, idősek, állatok, rászoruló csoportok tagjai)
	Önkéntesek	
	Nagykövetek (olyan támogatók, akik hitelesen tudják képviselni a szervezet értékeit)	



15. Honnan fogom tudni, hogy sínen vagyunk?

Ahogy a fejezet elején felhívtuk rá a figyelmet, a tervezési szakaszban érdemes olyan konkrétumokat, célokat meghatározni, amik mentén követhetjük, hogy hogy állunk a toborzással. Pl.:

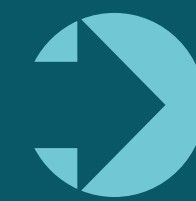
- a toborzás ütemezése
- mérhető célok kitűzése és **monitorozása**
- forrásigény felmérés (sikerül-e büdzsénél maradni)



Mind a kommunikációs csatornákat, mind az üzeneteket, képanyagokat mind a szervezetet képviselő egyéneket érdemes minél többet tesztelni a toborzás során. Tesztelés alatt az előbb felsorolt elemek különböző összeállítását értjük, pl. hogy egy adott csatornán melyik üzenet működik jobban, vagy melyik szervezeti képviselő ér el több embert ugyanazzal az üzenettel. Legjobb, ha erről statisztikát vezetünk, hogy meg tudjunk állapítani optimális irányokat, pl. az „A” üzenettel jobban működött a toborzás, mint a „B” üzenettel a 18-25 év közötti férfiak körében.

Szintén érdemes előre gondolkodni a toborzáshoz felhasználható képanyag meglétéről. Jó fotókkal, videókkal sokkal jobb eredményeket lehet általában elérni, valószínűbbá teszi a szervezetet és a tevékenységét. Könnyebben azonosul az érdeklődő egy valós önkéntessel, mint akár egy jó szlogennel.

Ha van rá lehetőségünk, toborozzunk fotós, videós, grafikus önkénteseket, akik nagyon sokat tudnak lendíteni a toborzási folyamatokon a későbbiekben.

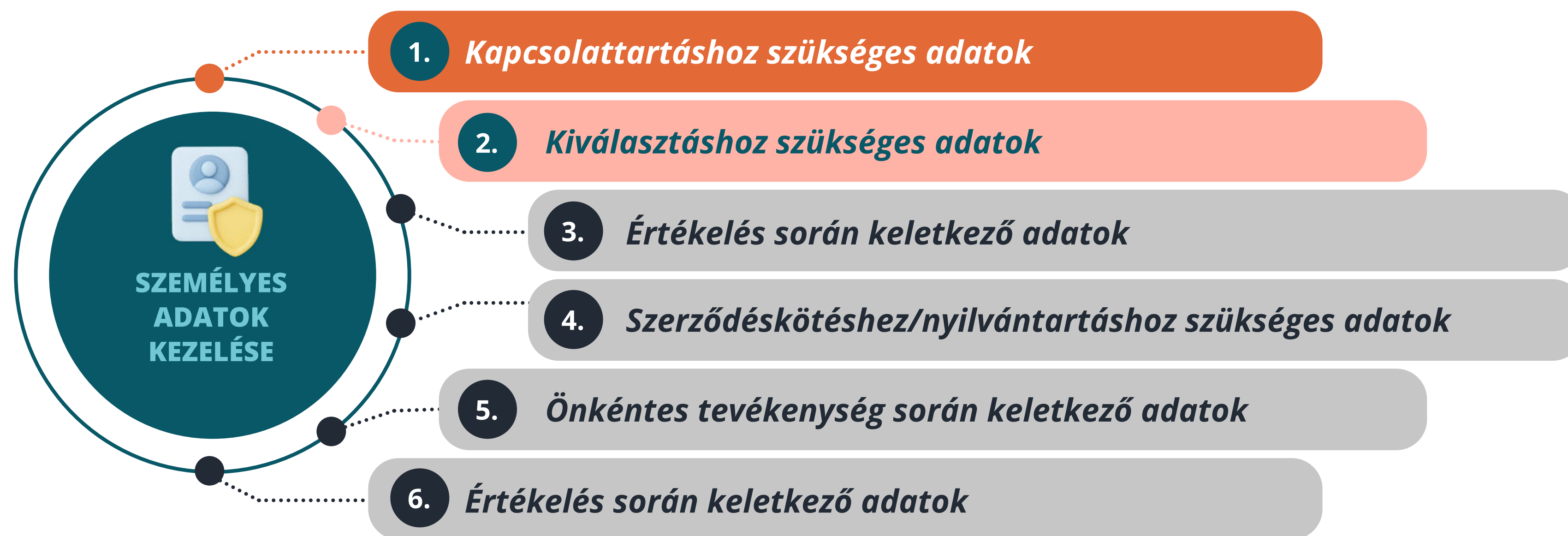


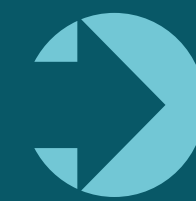
ADMINISZTRÁCIÓ

16. Mire figyeljünk a toborzás adminisztrációja során?

Mivel a jelentkezésnél kezdődik az érdeklődők személyes adatainak kezelése, ezért kiemelt figyelmet kell fordítanunk arra, hogy a hatályos jogszabályoknak megfelelően tegyük ezt. A szervezet felelős a jelentkezők adatainak kezeléséért legyen az online, vagy papíralapú. Mindkét esetre vonatkozik, hogy a szervezetnek kell egy **Adatkezelési tájékoztató** dokumentummal rendelkeznie, a jelentkezőnek pedig lehetőséget kell biztosítani arra, hogy ezt elfogadja, vagy elutasítsa azt. Amennyiben ez elmulasztásra kerül, a szervezet nem jogosult az önkéntes/jelentkező adatait begyűjteni.

Az alábbi adatok különböző szakaszokban kerülnek megosztásra vagy keletkeznek, ezért fontos, hogy a teljes folyamat során mindig csak az indokoltan kezelhető adatokat gyűjtsük be, és csak azok a személyek férjenek hozzájuk, akiknél ez indokolt.





ADATKEZELÉS

17. Mik lehetnek a kapcsolattartáshoz szükséges adatok?

Általában az alábbi adatok megadását kérhetjük az önkéntestől kapcsolattartás céljából, de ezek közül sem kötelező mindet bekérni:

- Név
- Telefonszám
- Email-cím
- Levelezési cím

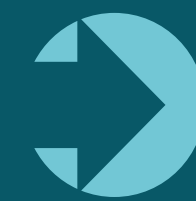
Előfordulhat még különböző közösségi média felületek, chat programok egyedi azonosítójának bekérése is, de ez ritka esetben lehet kötelező.

18. Mik lehetnek a kiválasztáshoz szükséges adatok?

Minden, kiválasztáshoz szükséges adat bekérését meg kell tudnunk indokolni, és csak azt tehetjük kötelezővé, ami valóban a feladat ellátásához szükséges. Pl. jogosítvány megléte, egészségügyi alkalmasság, nyelvtudás stb.

A kiválasztáshoz szükséges adatok lehetnek pl.:

- Van-e életkori megkötés a jelentkezésnél?
- Szükséges-e fizikai erőnlét a feladat ellátásához?
- Szükséges-e előképzettség?
- Szükséges-e bármilyen nyelvtudás egy-egy feladat ellátásához?
- Van-e bármilyen megkötés a jelentkező egészségügyi állapotával kapcsolatban?
- Szükség van-e jogosítványra?
- Referenciák/tapasztalatok
- Motiváció
- Fénykép



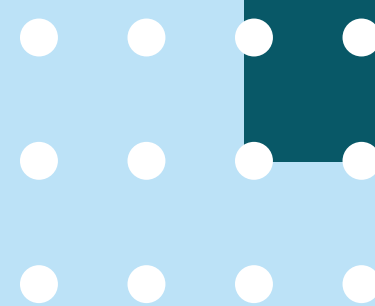
PARTNER INTÉZMÉNYEK, NAGYKÖVETEK STB.

19. Mire figyeljünk a partnerek bevonásánál a toborzási szakaszban?

Amennyiben a toborzás folyamán partnerintézmények, nagykövetek, korábbi önkéntesek is részt vesznek a kampányban, mindenképpen egyeztessük ennek kereteit (pl. logók feltüntetése, fotók, videók használata). Arról is érdemes megállapodni az elején, hogy időben és térben meddig terjed a felhasználási jog az egyes esetekben.

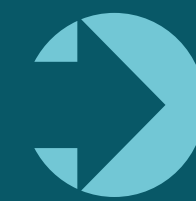
6. KINCSKERESÉS: AZ ÖNKÉNTESÉK KIVÁLASZTÁSÁNAK FOLYAMATA

KEZDÉS 

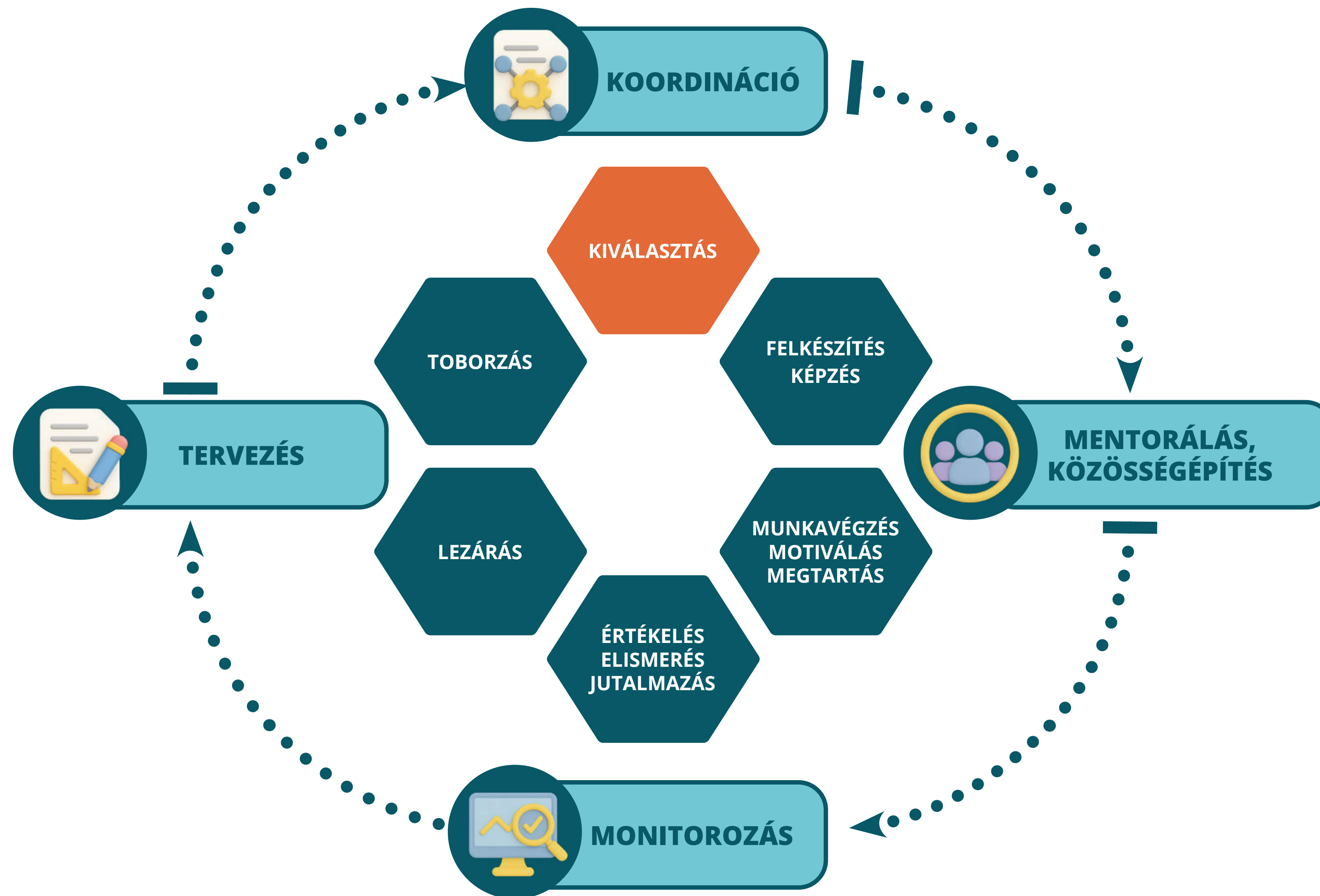


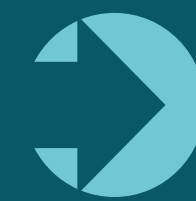


6. KINCSKERESÉS: AZ ÖNKÉNTESOK KIVÁLASZTÁSÁNAK FOLYAMATA	83
A KIVÁLASZTÁS ELŐKÉSZÍTÉSE ÉS CÉLJAI	84
1. Hogyan készítsük elő az önkéntesek kiválasztását és határozzuk meg annak szempontjait?	84
2. Ki végezze a kiválasztást?	84
3. Milyen lehet a kiválasztás formai megvalósítása?	85
4. Milyen a „jó” kiválasztási interjú/beszélgetés?	85
A KIVÁLASZTÁS FOLYAMATA.....	86
5. Mit jelent a kiválasztás folyamatának hét lépése?.....	86
A KIVÁLASZTÁS ADMINISZTRÁCIÓJA	87
ADATKEZELÉS	87
6. Mire figyelünk az adminisztráció során?	87
7. Melyek az értékelés során keletkező adatok?	87
8. Melyek a szerződéskötéshez, illetve az önkéntes nyilvántartáshoz szükséges adatok?	88



6. KINCSKERESÉS: AZ ÖNKÉNTESOK KIVÁLASZTÁSÁ- NAK FOLYAMATA





A többlépéses kiválasztási folyamathoz készítsünk minél részletesebb kiválasztási szempontrendszert, aminek elkészítésébe érdemes a meglévő önkénteseket bevonni, meghallgatni őket!

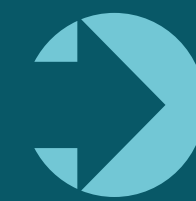
A KIVÁLASZTÁS ELŐKÉSZÍTÉSE ÉS CÉLJAI

1. Hogyan készítsük elő az önkéntesek kiválasztását és határozzuk meg annak szempontjait?

- Az önkéntesek kiválasztása tulajdonképpen a tervezéssel – a szükségletek és feladatkörök meghatározásával – kezdődik.
- A kiválasztásnak van egy mennyiségi (elegendő számú önkéntes a szükséges feladatra) és egy minőségi („megfelelő önkéntest a megfelelő helyre” és „mindenki jó lehet valamire”) szempontja, illetve célja.
- A „megfelelő önkéntes megfelelő helyre” kiválasztásának van egy egyszerűbb és egy többlépéses folyamata. Bizonyos önkéntes tevékenységeknél/munkákáknál (például szemétszedés, falunap stb.) egyszerű a kiválasztási folyamat („mindenki jó lehet valamire”) és gyakran egybeesik a jelentkezéssel.
- A többlépéses kiválasztási folyamat célja olyan önkéntesek keresése, akik rövidebb, de hosszabb távon is motiváltak és hasznosan tudnak együttműködni a szervezet céljai érdekében.
- Kiválasztási szempont és cél lehet a személyiség és feladat megfeleltetése (a person-position fit), azaz nem csak az, hogy mit „tud”, hanem személyiségében jól illeszkedik-e a szervezeti célokhoz, az önkéntesek közösségébe.
- Lehetnek a szervezet tevékenységével összefüggésben speciális szempontjai is a kiválasztásnak, például: előképzettség, egészségügyi, mentális alkalmasság stb.

2. Ki végezze a kiválasztást?

Általában szervezetenként változhat, hogy ki(k) végzi(k) a kiválasztást, lényeg, hogy ezek a fogadó szervezet által feljogosított és felkészített személyek legyenek, mint például: a szervezet vezetője, önkéntes szervezője/koordinátora és/vagy egy tapasztalt önkéntes.



Mutassa be a szervezet céljait, értékrendjét, tulajdonságait!

Legyen őszinte, mutassa be az erősségeket, de a gyengeségeket is! Vonja be a már meglévő önkénteseket is!

Beszéljen arról, hogy mit tud kínálni (elfogadó, barátságos légkört, a szervezetben végzett munka presztízsét, szakmai tapasztalatot, jó társaságot, értelmes elfoglaltságot stb.).

Mutassa be az esetleges juttatásokat: pl. étkezés, utazási költségek, szállás.

3. Milyen lehet a kiválasztás formai megvalósítása?

A kiválasztás formai megvalósítása történhet online vagy személyes (offline) formában

- *személyesen és/vagy írásban:* toborzással egybekötve vagy külön eseményen.
- *írással formában:* a legegyszerűbb forma egy online jelentkezési, regisztrációs lap kitöltése.
- *írással formában:* kérdőív, motivációs levél, önéletrajz.
- *online beszélgetés formájában.*
- *személyes beszélgetés/interjú formájában.*

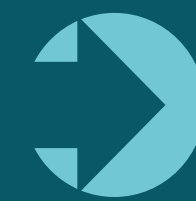
Módszereit tekintve lehet a „játékos” formától kezdve a „tartalmas” beszélgetésig, olykor a félig vagy egészben strukturált interjúig, illetve történhet egyénileg vagy csoportosan.

4. Milyen a „jó” kiválasztási interjú/beszélgetés?

A kiválasztási interjú/beszélgetés egy oldott hangulatban lefolytatott állásinterjúhoz hasonlítható, ahol mind a szervezet, mind az önkéntes bemutatkozik, és igyekeznek megnyerni a másikat a maguk számára (tehát sem az önkéntesnek, sem a szervezetnek nincs elsődleges autoritása ebben a kapcsolatban – szemben a klasszikus állásinterjúval!).

A kiválasztási interjú – a kölcsönös, azaz a szervezet és az önkéntes bemutatkozása után – általában az alábbi fő témákat érinti:

- korábbi tapasztalatok,
- elérhetősége és terhelhetősége (mennyi időt tud az önkéntességre szánni és mennyire mobilis),
- az önkéntes motivációinak feltárása,
- kompetenciák, készségek, speciális tudások,
- kommunikációs stílusa,
- a személyiség és a szervezeti kultúra illeszkedése,
- a felkészítésre/képzésre való hajlandóság.



A KIVÁLASZTÁS FOLYAMATA

5. Mit jelent a kiválasztás folyamatának hét lépése?

A kiválasztás legfőbb jellemzője a *folyamatos kommunikáció* az önkéntes és a szervezet (illetve képviselői, az önkéntes-szervező/koordinátor vagy egy tapasztalt önkéntes) között. (Az első két pont szervezetenként fel is cserélődhet).

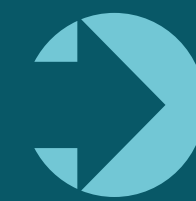
1. E kommunikáció a *kezdeti kapcsolatfelvétellel*, információmegosztással és a toborzással kezdődik. Ez a szakasz magában foglalja a potenciális önkéntesek tájékoztatását a szervezetről és az adott önkéntes szerepköréről. Ez különféle módokon történhet, például telefonhívással, kötetlen beszélgetésekkel, vagy akár rövid „bemutató ülésekkel”, hogy az önkéntesek gyakorlati képet kapjanak a szervezet munkájáról, önkéntes programjáról. A szervezet ilyenkor közvetíti a mennyiségi és minőségi „elvárásait”.
2. Az önkéntes részéről *jelentkezési vagy regisztrációs lap kitöltésével* kezdődik. Ennek révén már bizonyos információkat szerzünk az önkéntesről.
3. *Előszűrés*: amennyiben szükséges, bizonyos tevékenységeknél. Az előszűrés segít meghatározni, hogy az önkéntes készségei, érdeklődési köre és elérhetősége összhangban van-e az elvárt önkéntes szerepkörrel és a szervezet igényeivel. Ez magában foglalhatja a jelentkezések, önéletrajzok áttekintését vagy az informális interjúk lebonyolítását.
4. *Első interjú/beszélgetés*: ez egy kölcsönös lehetőség az önkéntes és a szervezet között arra, hogy konkrét kérdéseket tegyünk fel a tapasztalataival, motivációival és elkötelezettségi szintjével kapcsolatban.
5. *Döntéshozatal a szervezet részéről*: a kiválasztási folyamat során összegyűjtött információk alapján a szervezet dönt arról, hogy felajánlja-e az önkéntes szerepkört. Ez történhet azonnal az interjú/beszélgetés után vagy később, illetve szóban vagy írásban.
6. *Döntéshozatal az önkéntes részéről*: azaz, az önkéntes elfogadja-e a felajánlott önkéntes szerepkört.
7. A kiválasztási folyamat lezárása a *szóbeli, írásbeli szerződéskötés* az önkéntessel.



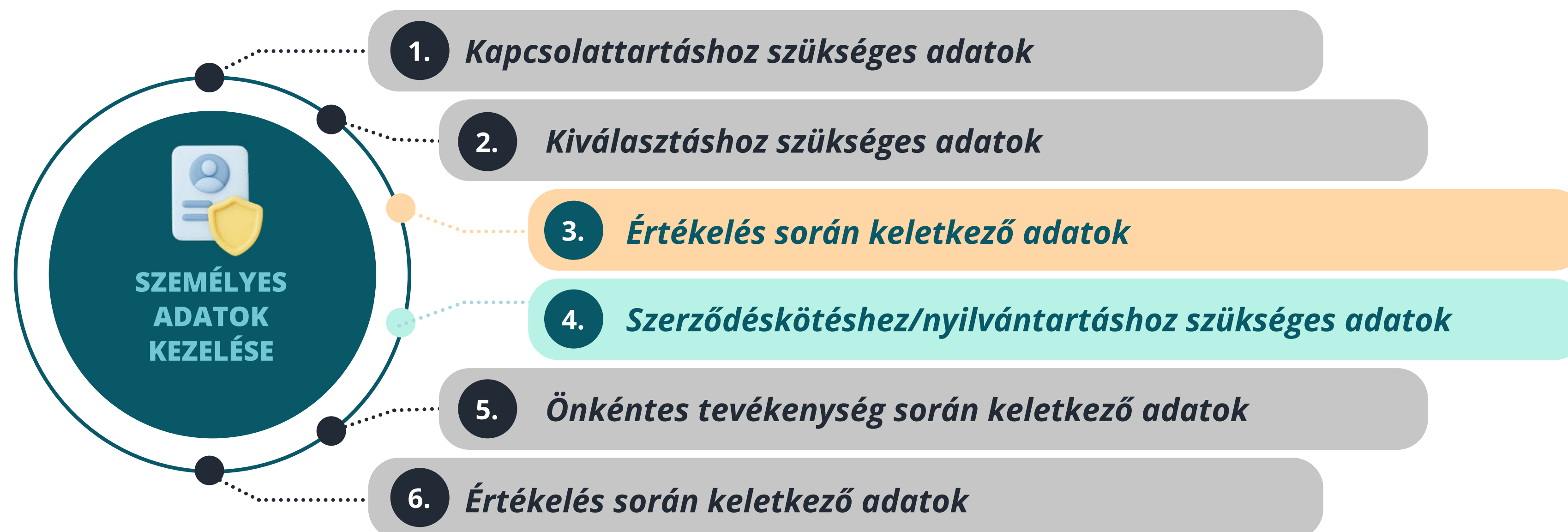
Már a toborzásnál gondoljunk a kiválasztás szempontjaira!



- *Kerüljük a nem, életkor, vallás, származás vagy szociális helyzet alapján történő diszkriminációt!*
- *Adjunk lehetőséget a fejlődésre, ne csak „használjuk” az önkénteseket!*
- *Tartsuk tiszteletben a jelentkezők idejét és energiáját!*
- *A ki nem választott jelentkezőkről se feledkezzünk meg: ajánljunk nekik más lehetőségeket, illetve vegyük őket fel a levelező listára és őrizzük meg őket, mint potenciális támogatókat!*



A KIVÁLASZTÁS ADMINISZTRÁCIÓJA



ADATKEZELÉS

6. Mire figyelünk az adminisztráció során?

A kiválasztásnál ismét az adatkezelésre kell nagyon odafigyelnünk két, egymástól jól elhatárolható szakaszban is:

- Értékelés során keletkező adatok
- Szerződéskötés/önkéntes foglalkoztatás

7. Melyek az értékelés során keletkező adatok?

Értékelés két szakaszban is történhet az önkéntesség során:

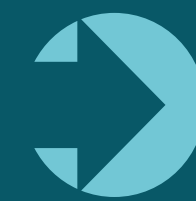
- a kiválasztás során
- az önkéntes tevékenység során



Ezen adatokat is (mint minden más, rá vonatkozó adatot) az értékelt személy bármikor elkérheti, ezért törekedjünk a tárgyilagos, objektív (nem bántó) megfogalmazásokra mind a pozitív, mind a negatív értékelés során, hogy elkerüljük a későbbi kellemetlen helyzeteket, jogvitákat!



6. KINCSKERESÉS: AZ ÖNKÉNTES KIVÁLASZTÁSÁNAK FOLYAMATA



A kiválasztás során keletkező adatokat maga a kiválasztási folyamat határozza meg. Ide tartozhat pl. egy-egy konkrét feladat elvégzésének eredménye, a benyomás, a szervezettel megosztott információk stb.

8. Melyek a szerződéskötéshez, illetve az önkéntes nyilvántartáshoz szükséges adatok?

A szerződéskötéshez rögzíteni kell a szerződő felek adatain túl a konkrétan végzett önkéntes tevékenység tartalmát, a tevékenység ellátásának helyét, a közérdekű önkéntes tevékenységre fordítandó időt és a pihenő időt, valamint azon juttatások körét, amelyeket az önkéntes számára a fogadó szervezet biztosít. Ezen túlmenően bármilyen kérdést lehet még a szerződésben szabályozni. A törvény kitér a szerződés megszűnésének szabályaira is. ¹⁶

A nyilvántartáshoz szükséges adatok soráról jelenleg a 2005. évi LXXXVIII. Közérdekű Önkéntes Törvény rendelkezik az alábbiak szerint:

„A fogadó szervezet – az önkéntes jogviszonnyal kapcsolatos jogok és kötelezettségek gyakorlása, valamint a jogviszonnyal kapcsolatos hatósági ellenőrzés érdekében – nyilvántartást vezet azokról az önkéntesekről, akikkel a megkötött önkéntes szerződést nem foglalták írásba.

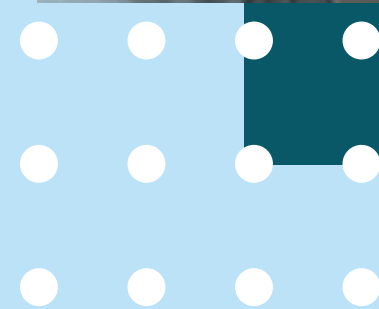
A nyilvántartás tartalmazza

- a) az önkéntes természetes személyazonosító adatait, valamint, ha az önkéntes nem magyar állampolgár, az állampolgárságát,
- b) az önkéntes lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási-, illetve szálláshelyét,
- c) kiskorú önkéntes és a cselekvőképességében a közérdekű önkéntes tevékenység tekintetében részlegesen korlátozott önkéntes esetén a törvényes képviselő természetes személyazonosító adatait és lakóhelyét, ennek hiányában tartózkodási helyét,
- d) a 6. § (1) bekezdésének a)–c) pontjában meghatározottakat,
- e) a közérdekű önkéntes tevékenység megkezdésének időpontját, valamint
- f) azt az időpontot, amikor a jogviszony hatálya megszűnik.”

Fontos kiemelni, hogy a fogadó szervezet a nyilvántartást az önkéntes jogviszony megszűnését követően öt évig köteles megőrizni.

7. AZ ÖNKÉNTES EDZÉSE: FELKÉSZÍTÉS ÉS KÉPZÉS

KEZDÉS 





7. AZ ÖNKÉNTES EDZÉSE: FELKÉSZÍTÉS ÉS KÉPZÉS.....91

FELKÉSZÍTÉS ÉS KÉPZÉS92

1. Mi a különbség a képzés és a felkészítés között?92

NÉHA KETTŐ, NÉHA HÁROM: ORIENTÁCIÓ, ELIGAZÍTÁS ÉS FELKÉSZÍTÉS92

2. Mikor beszélünk orientációról, eligazításról és mikor felkészítésről?92

A FELKÉSZÍTÉS CÉLJA92

3. Miért végzünk felkészítést?92

**AZ ÖNKÉNTESOK KÉPZÉSE: HA SZAKMAI ISMERETEK KELLENEK A
TEVÉKENYSÉGHEZ.....93**

4. Mikor szervezünk az önkéntesek részére képzést?.....93

5. Mit kell átgondolni egy önkéntes képzés indítása előtt?.....93

A KÉPZÉS CÉLCSOPORTJA.....94

6. Mikor és milyen képzés szól az új belépőnek, illetve a
tapasztalt önkénteseknek?.....94

7. Mi a képzés helye az önkéntes fejlődésében?94

A KÉPZÉS HATÁSA.....94

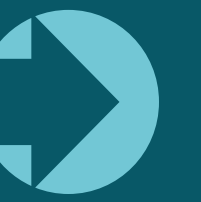
8. Miért fontos a képzés hatásának mérése?.....94

A KÉPZÉSEL KAPCSOLATOS ADMINISZTRÁCIÓS TEENDŐK95

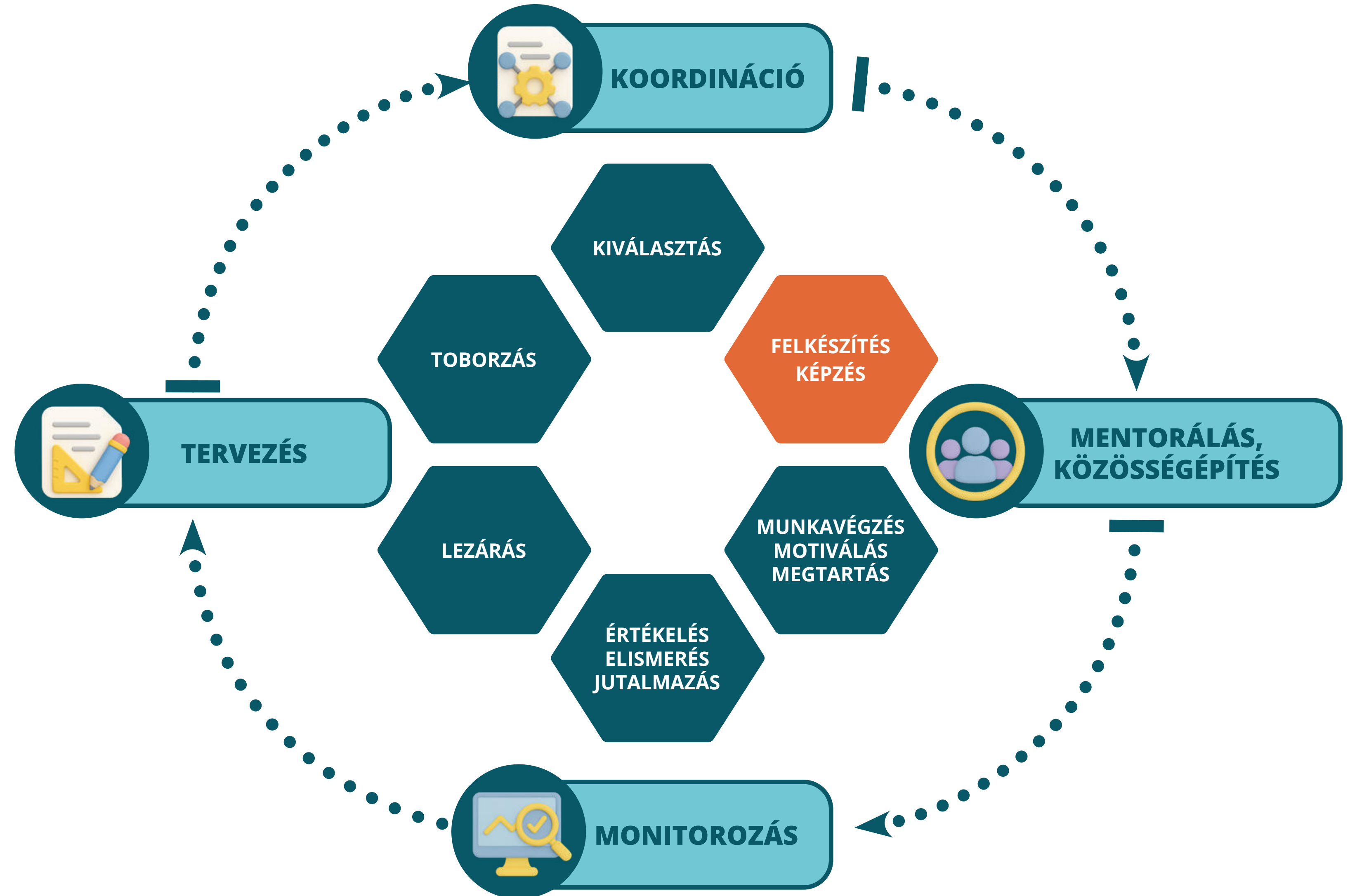
9. Milyen adminisztrációs követelményei vannak a képzések szervezésének? ...95

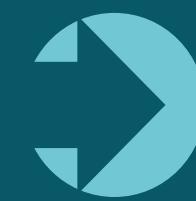


7. AZ ÖNKÉNTES EDZÉSE: FELKÉSZÍTÉS ÉS KÉPZÉS



7. AZ ÖNKÉNTES EDZÉSE: FELKÉSZÍTÉS ÉS KÉPZÉS





*Fontos átgondolni, hogy
hogy milyen feladatok
azok a szervezetben,
amikre elég a felkészítés
és mik azok, amik
képzés nélkül nem
végezhetők el!*



*Gondolja át, hogy
a szervezetnél a
felkészítés milyen
formában történik:
ad hoc jellegű, vagy
van egy átgondolt
lista az elvégzendő
feladatokról?*

FELKÉSZÍTÉS ÉS KÉPZÉS

1. Mi a különbség a képzés és a felkészítés között?

Míg a felkészítés minden önkéntes számára elengedhetetlen a munka megkezdése előtt, addig a képzést az önkéntes munka fajtája és az elköteleződés ideje, mértéke szabja meg. Általánosságban tehát a felkészítés a tágabb fogalom.

NÉHA KETTŐ, NÉHA HÁROM: ORIENTÁCIÓ, ELIGAZÍTÁS ÉS FELKÉSZÍTÉS

2. Mikor beszélünk orientációról, eligazításról és mikor felkészítésről?

Az **orientáció** tipikusan a kiválasztás folyamán zajlik, mikor a leendő önkéntesnek – egyebek mellett – felvilágosítást adunk a munka jellegéről.

Az **eliga**zítás közvetlenül a munka megkezdése előtt (illetve néha az egyes fázisok során is, megfelelő időpontban) történik: információk nyújtása helyszínről, felelősökről, elérhetőségekről.

Bár a **felkészítés** esetenként megegyezhet az eligazítással, ez bővebb: a munka menetét, elvégzését illető információkat és gyakorlásokat jelent.

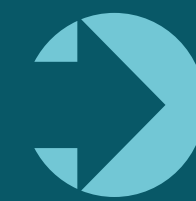
A FELKÉSZÍTÉS CÉLJA

3. Miért végzünk felkészítést?

Lehetővé kell tenni, hogy az önkéntes átlássa a szervezet munkáját, s elhelyezze benne a saját feladatát.

Képessé kell tenni az önkéntest a munka sikeres, jó ellátására.

Biztonságérzetet kell adni az önkéntesnek, valamint biztosítani azt, hogy jól érezze magát a feladatteljesítés során a csapatban.



A szervezetnek kell eldöntenie, hogy hol van a határ egy felkészítéssel megoldható és egy képzést igénylő feladat között.

AZ ÖNKÉNTESOK KÉPZÉSE: HA SZAKMAI ISMERETEK KELLENEK A TEVÉKENYSÉGHEZ

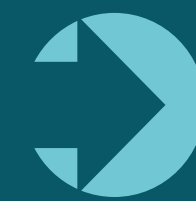
4. Mikor szervezünk az önkéntesek részére képzést?

Amennyiben speciális, szakmai ismeret szükséges egy feladat ellátásához, és ezzel a felvett önkéntesek nem rendelkeznek, képzésre van szükség a számukra.

„Olyan önkéntes tevékenységnél, amely szakmai ismeretet vagy készséget igénylő feladatot tartalmaz, két választás van: szakképzett önkéntes keresése vagy az önkéntesek felkészítése.” ¹⁷

5. Mit kell átgondolni egy önkéntes képzés indítása előtt?

- Mi a képzés célja?
- Mi a képzés tartalma?
- Milyen forma és időtartam szükséges a képzési célok eléréséhez?
- Milyen módszert fogunk alkalmazni, milyen feladatokat adunk?
- Mik a szükséges eszközök?
- Ki a felelős a képzésért?
- Melyek a képviselni kívánt szervezet alapelvek, értékek?
- Fizetni kell a képzésért vagy ingyenes?
- Tanfolyam-jellegű lesz a képzés vagy inkább eseti jellegű?
- Milyen tanúsítványt ad a képzés?



A KÉPZÉS CÉLCSOPORTJA

6. Mikor és milyen képzés szól az új belépőnek, illetve a tapasztalt önkénteseknek?

A képzés új feladat esetén vagy akkor is megszervezhető, ha hiányosságok derülnek ki a feladatot már végző önkéntesek esetén.

Új belépés esetén elengedhetetlen a képzés, ha az önkéntes munkavégzéshez hiányoznak a megfelelő ismeretek vagy tudáselemek.

A speciális célcsoporttal végzett munka is szükségessé tehet célzott képzési tartalmakat.

Az időszakosan indított rövid képzések „edzésben” tartják az önkénteseket, illetve lehetőséget adnak új szakmai ismeretek elsajátítására.

7. Mi a képzés helye az önkéntes fejlődésében?

Amennyiben hosszabb távra tervezünk az önkéntesekkel, mind az ő érdekük, mind a szervezet érdeke lehet egy folyamatos fejlesztés, képzés.

A képzésnek motiváló ereje is lehet, ha új ismeretek elsajátításáról szól, jó szakmai tartalommal.

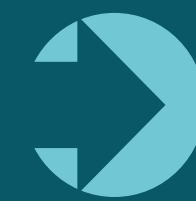
A képzésnek szerepe lehet az olyan önkéntesek megtartásában, akik számára fontos új ismeretek, tudások, készségek elsajátítása, illetve akik számára az önkéntesség az önfejlesztést is jelenti.

A KÉPZÉS HATÁSA

8. Miért fontos a képzés hatásának mérése?

Akár belső (szervezeten belüli), akár külső (szervezeten kívüli) képzésről van szó, szokásos – azonnal vagy rövid időn belül – egyfajta elégedettségi visszajelzést kell kérni a résztvevőktől a konkrét képzésről, illetve a további képzési igényekről. Ez a képzés hatásmérésének első lépcsőfoka. A következő az, amikor egy bizonyos idő elteltével kérdezzük rá a képzésben kapott tudások, gyakorlati ismeretek hasznosulására.

Összességében, a rövid, illetve a hosszabb távú hatásméréssel a képzés, illetve tartalmának értékeléséről, hasznosulásáról, valamint a jövőbeli igényekről kaphatunk visszajelzést.



*Képzések esetén
a szervezetnek a
hatályos jogszabályok
alapján bejelentési
kötelezettsége van.
Ne felejtse el ennek
utánanézni!*

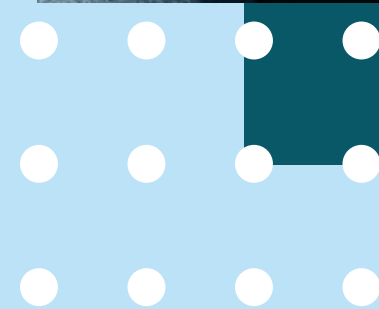
A KÉPZÉSSSEL KAPCSOLATOS ADMINISZTRÁCIÓS TEENDŐK

9. Milyen adminisztrációs követelményei vannak a képzések szervezésének?

Ha a szervezet képzést, oktatást szeretne tartani az önkéntesei (vagy bárki más) számára, ez sok esetben engedélyezési, de minden esetben bejelentési kötelezettséggel jár. A 2013. évi LXXVII. Felnőttképzési Törvény (Fktv.) alapján ma Magyarországon a **Felnőttképzési Adatszolgáltatási Rendszerbe** kell bejelenteni a képzés részleteit, illetve az elbírálás után meg kell felelni a törvény által előírt adminisztrációs kötelezettségeknek.

8. A 3M: MUNKAVÉGZÉS, MOTIVÁLÁS ÉS MEGTARTÁS AZ ÖNKÉNTES PROGRAMOKBAN

KEZDÉS 

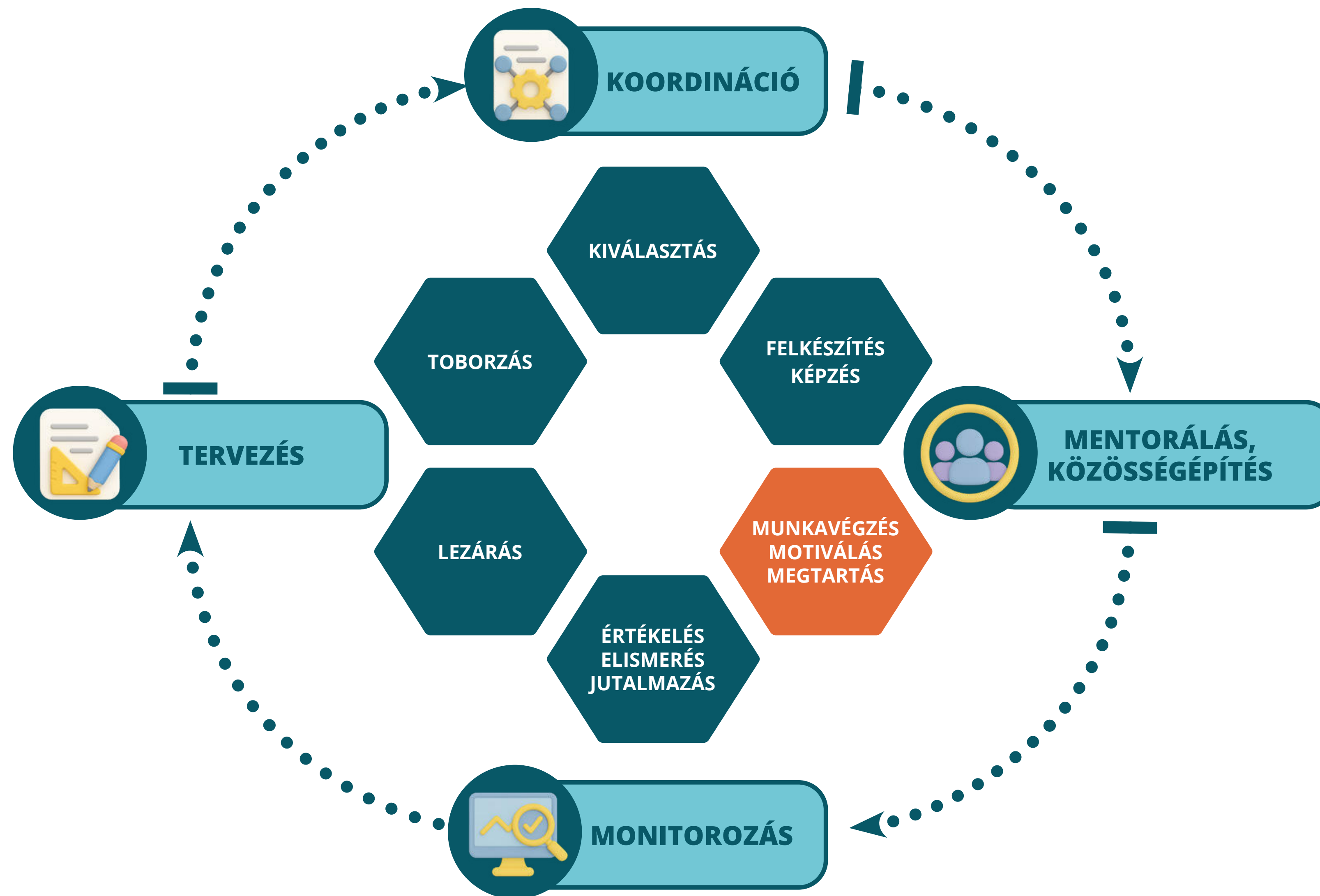


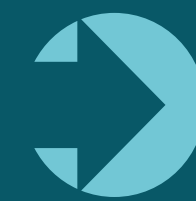


8. A 3M: MUNKAVÉGZÉS, MOTIVÁLÁS ÉS MEGTARTÁS	
AZ ÖNKÉNTES PROGRAMOKBAN	98
A MUNKAVÉGZÉS.....	99
1. Mely területeket kell átgondolni az önkéntes munkavégzés megkezdése előtt?	99
2. Mik tartoznak az önkéntes munkavégzés szervezési feladatai körébe?	99
3. Mire kell odafigyelni a kommunikáció terén az önkéntes munkavégzés szakaszában?	99
4. Hogyan kezdjük az első napot az önkéntesek bevezetésekor?	100
A MOTIVÁLÁS.....	101
5. Mit ért a szervezet motiválás alatt?	101
6. A szervezeten belül kinek a feladata és felelőssége az önkéntes motiválása?	101
7. Hogyan deríthetjük ki, hogy mi motiválja az önkénteseinket?.....	101
8. Milyen motivációk állhatnak az önkéntesség mögött?.....	102
9. Mit csináljunk, ha megváltozik az önkéntes motivációja, és ez negatív hatással van az önkéntességére?.....	102
A MEGTARTÁS	103
10. Miért érdemes hangsúlyt fektetni az önkéntesek megtartására?	103
11. Milyen módszerek segítik az önkéntesek megtartását?.....	103
A 3M ADMINISZTRÁCIÓJA.....	105
12. Mire figyeljünk az önkéntes tevékenység adminisztrációja során?	105
13. Melyek az önkéntes tevékenység során keletkező személyes adatok?	106
14. Mik az értékelés során keletkező személyes adatok?.....	106
15. Milyen további előírások vonatkoznak az önkéntes munka adminisztrációjára?	107
16. Hogyan lehet adómentes az önkénteseknek adott juttatás?	107



8. A 3M: MUNKAVÉGZÉS, MOTIVÁLÁS ÉS MEGTARTÁS AZ ÖNKÉNTES PROGRAMOKBAN





A MUNKAVÉGZÉS

1. Mely területeket kell átgondolni az önkéntes munkavégzés megkezdése előtt?

Az önkéntes munkavégzés megkezdése előtt a szervezés és a kommunikáció területét kell alaposan átgondolni, hogy minél gördülékenyebb és mindenki számára érthető legyen a munkavégzés folyamata.

2. Mik tartoznak az önkéntes munkavégzés szervezési feladatai körébe?

Az önkéntesek hatékony munkavégzéséhez és elégedettségéhez kiemelten fontos, hogy az önkéntes program jól szervezett legyen, átlátható kereteket biztosítson és egyértelmű feladatok elvégzésével bízza meg az önkénteseket.



Készítsünk minél részletesebb feladatköri leírásokat az önkéntesek számára, ahol a feladat részletezésén felül tisztázva van mind az önkéntes, mind az őt irányító és támogató szereplők (pl. koordinátor, mentor, csoportvezető, buddy stb.) felelősségi köre és hatásköre!

3. Mire kell odafigyelni a kommunikáció terén az önkéntes munkavégzés szakaszában?

Az önkéntesek és a szervezet munkavállalói számára is legyenek kijelölve a kommunikációs csatornák, amiken az önkéntes feladatok ellátásával kapcsolatos információk kerülnek megosztásra. Ez lehet email-es kommunikáció, különböző chat felületek, személyes megbeszélések, eligazítások vagy az önkéntes munkavégzést segítő online felületek. E kommunikációs felületek ismerete a felkészítés részét kell, hogy képezze, és következetesen tartania kell magát a megbeszéltekhez mind a szervezetnek, mind az önkéntesnek.



Érdemes külön csatornákat használni a technikaibb, kimondottan a munkaszervezéssel kapcsolatos információk és kérdések áramoltatására, és egy elkülönített csatornát a közösségépítésre, kapcsolódási lehetőségekre. Ez azért fontos, hogy biztosítsuk, hogy ne vesszenek el az információk egyik vagy másik témában. Törekedjünk arra, hogy minél egyszerűbb legyen az információk megtalálása azok számára, akiknek szükségük van rá, és mindenki csak az őt érintő információkhoz férjen hozzá.



4. *Hogyan kezdjük az első napot az önkéntesek bevezetésekor?*

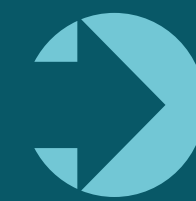
A szervezethez érkező önkéntes első napjának programját annak tudatában kell összeállítani, hogy milyen felkészítési folyamat történt ezt megelőzően.



- *történt-e előzetesen feladatismertetés, eligazítás, képzés valamilyen formában;*
- *kellőképpen elsajátította-e a feladatvégzéshez szükséges tudást az önkéntes;*
- *az önkéntes tisztában van-e a saját felelősségi- és hatáskörével;*
- *megkapta-e a kellő információt azzal kapcsolatban, hogy milyen feladatra és milyen időtávra várjuk az elköteleződését;*
- *tisztában van-e azzal az önkéntes, hogy kihez/kikhez tud fordulni az önkéntes a kérdéseivel, és ki kérheti számon a munkáját, végül pedig*
- *tudott-e kapcsolódni más önkéntesekkel, a szervezettel, a koordinátoraival.*



Hasznos lehet az önkéntesek rendelkezésére bocsátani a szükséges információkat tartalmazó kontaktlistát, arcképcsarnokot, eseménytérképet, esetkezelési útmutatót és minden más dokumentumot, információt, ami az önkéntességéhez szükséges.



A MOTIVÁLÁS

5. Mit ért a szervezet motiválás alatt?

A motiválás az önkéntes motiváció feltérképezésén, esetleges változásainak nyomon követésén alapuló menedzsment folyamat. Fontos, hogy a szervezet tisztázza a saját motivációs stratégiáját, annak kulcsfontosságú elemeit.



- *Lehetőség szerint igazodjunk az önkéntesek élethelyzetéhez és időbeosztásához, hogy hosszú távon is motiváltak maradjanak.*
- *Térképezzük fel az önkéntesek egyéni céljait (pl. szakmai tapasztalat, kapcsolatok, önfejlesztés), és támogassuk őket ezek elérésében.*
- *Adjunk folyamatos, személyre szabott visszajelzést az önkéntesek munkájáról. Ez segíti a fejlődést és növeli az elköteleződést.*
- *Biztosítsunk szakmai fejlődést segítő alkalmakat, amelyek nemcsak a szervezet, hanem az önkéntesek számára is értéket jelentenek.*

6. A szervezeten belül kinek a feladata és felelőssége az önkéntes motiválása?

Fontos, hogy a motiválás az egész szervezet feladata, de az is, hogy legyen legalább egy olyan személy, akinek ez a dedikált feladata. Ez gyakran az önkéntes koordinátort vagy a mentort jelenti. A motiválás maga anyagi, érzelmi, tanulási, spirituális szinteken egyaránt megvalósulhat – fontos ezek feltérképezése.

7. Hogyan deríthetjük ki, hogy mi motiválja az önkénteseinket?

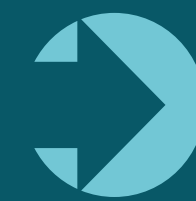
Fontos rákérdezni a jelentkezés, a kiválasztási interjú során arra, hogy az önkéntes miért a mi szervezetünket és miért ezt a tevékenységet választotta. Azonban ugyanolyan fontos az önkéntesség során is nyomon követni a motivációkat, és szükség szerint reagálni a változásokra.

A motiváció felderítésének lehetséges módszerei:

- a mentorálás során erre irányuló kérdésekkel,
- kötetlen beszélgetésekkel a tevékenység alatt,
- csoportos beszélgetésekkel,
- kérdőívvel (online vagy papír alapon)



Érdemes az új önkénteseinkkel legalább havonta-kéthavonta megismételni ezt az interjút.



Készítsen a szervezet egy „motivációs térképet” arról, hogy ebből a szempontból milyen önkéntesekre van szükségük! Érdemes már az első találkozáskor „felmérni”, hogy milyen az önkéntes kötődése/ elköteleződése/ elhivatottsága.

8. Milyen motivációk állhatnak az önkéntesség mögött?

Számos motivációs tényezőt azonosíthatunk, amikor valaki belevág az önkéntességbe:

- A segítségnyújtás vágya
- A szabadidő értelmes eltöltése
- A másokhoz kapcsolódás öröme, a közösséghez tartozás érzése
- Képzés, tanulás, tapasztalatszerzés
- A saját tudás, szakértelem hasznosítása (akár más közegekben, mint a fizetett munka) és fejlesztése
- Az önbizalom növelése
- Egy jövőbeni fizetett munka megszerzésének a vágya (pl. munkanélküliek, egyetemisták esetén)
- A munkába való visszatérés segítése (pl. kismamák esetén)

Az embereket gyakran több motivációs tényező együttesen mozgatja az önkéntességre vonatkozó döntésükben, és az önkéntesség során ezek természetes módon változhatnak vagy esetleg más hangsúlyt kaphatnak.

9. Mit csináljunk, ha megváltozik az önkéntes motivációja, és ez negatív hatással van az önkéntességére?

A hosszú távú megtartás kulcsa a motiváció és a sikerélmény. Ha az önkéntes olyan tevékenységet végez, amiben nincs öröme és sikerélménye, hamar csökkenni kezdhet a motiváció és kevésbé lelkes munkavégzést fogunk látni.

Ha az önkéntes motiváltságának csökkenését tapasztaljuk, mindenképpen beszéljük át vele a kialakult helyzetet:

- Fogadjuk el, hogy így érzi, és jelezzük neki, hogy értjük a helyzetet. Ajánljuk fel, hogy közösen találjunk megoldást!
- Biztosítsuk arról, hogy rugalmas a szervezet és fogunk találni másik feladatot számára.
- Gondoljuk végig együtt, hogy vannak-e más pozíciók, szerepek és feladatok a szervezeten belül, amelyeket szívesen vállalna.
- Kérdezzünk rá, hogy inkább csökkentené vagy növelné a rá háruló felelősséget.

Természetesen nem csak a szükségletek és a motivációk változhatnak, hanem az önkéntes életkörülményei, élethelyzete is. Ezekre is legyünk tekintettel!



A MEGTARTÁS

10. Miért érdemes hangsúlyt fektetni az önkéntesek megtartására?

A rendszeres vagy a visszajáró önkéntesekkel való együttműködés több szempontból meghálálja a megtartásba fektetett energiát:

- Egyrészt csökkenti a toborzási feladatok mértékét és költségeit, és ez jelentős kapacitást spórolhat meg a szervezet számára, amit az más területek fejlesztésére tud fordítani.
- Másrészt a már elkötelezett, elégedett önkénteseket nem kell újra betanítani az elvégzendő feladatokra, így a megszerzett rutinnak köszönhetően hatékonyabban tudnak hozzájárulni a szervezet életéhez, a programok megvalósulásához.
- A rendszeres és a visszajáró önkéntesek stabilitást jelentenek a szervezet számára: erősebb, megbízhatóbb munkaerőt.
- Az elégedett önkéntesek együttműködése pozitív munkakörnyezetet teremt, ami jó hatással lehet az újonnan érkezőkre is.

11. Milyen módszerek segítik az önkéntesek megtartását?

Az önkéntes életútjának számos állomásán van lehetősége a szervezeteknek erősíteni az elköteleződést. E módszereket érdemes egyenként átgondolni, mérlegelni a relevanciájukat és kidolgozni a szervezet számára legoptimálisabb működést.

- *Megfelelő felkészítés és betanítás*

Az önkéntes biztonságérzetét és magabiztosságát az alapos felkészítéssel, információellátottsággal és folyamatos támogatás biztosításával növelhetjük (pl. mentor program).

- *Elismerés és megbecsülés*

Az önkéntes munka rendszeres elismerése, fontosságának hangsúlyozása, és ezeknek akár szóban vagy írásban, akár juttatás, jutalom formájában történő kifejezése erősítheti a maradási szándékot az önkéntesek körében.

Érdemes megosztani időközönként olyan információkat, eredményeket az önkéntesekkel, amik a saját munkájuk értékére hívja fel a figyelmet (hány embernek segítettek, mennyi adományt gyűjtött a szervezet az ő közreműködésüknek köszönhetően stb.).



8. A 3M: MUNKAVÉGZÉS, MOTIVÁLÁS ÉS MEGTARTÁS AZ ÖNKÉNTES PROGRAMOKBAN



- *Közösségépítés*

A szervezet biztosíthat lehetőségeket az informális kapcsolódásra, szervezhet csapatépítő programokat, illetve lehetőségeihez mértén támogathatja az alulról szerveződő hasonló kezdeményezéseket (pl. helyszínnel, étkeztetéssel stb.).

Érdemes ebbe minél aktívabban bevonni a szervezet nem önkéntesként dolgozó munkatársait is, hogy a közösség minél széleskörűbb legyen.

- *Bevonás és kommunikáció*

A kétirányú kommunikáció nagy fejlődési potenciált jelenthet a szervezet számára, és erősíti az önkéntesek megtartását. A rendszeres megbeszélések, közös ötletelések, a működés bizonyos fokú nyíltsága azt az üzenetet közvetíti, hogy számít az önkéntesek véleménye, a szervezet teret ad a tőlük érkező visszajelzéseknek, meglátásoknak.

- *Fejlesztési lehetőségek, személyre szabott feladatok*

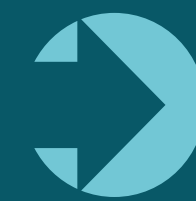
Az önkéntesek személyes fejlődése a szervezet számára is kiaknázandó erőforrásokat teremthet. Ha az egyéni igényekre, érdeklődésre tudunk figyelmet fordítani, felkészültebb és elkötelezettebb önkéntesekkel dolgozhatunk.

- *Rugalmas időbeosztás*

Az önkéntesek egyéni igényeinek figyelembevétele nem mindig biztosítható teljes mértékben, de törekedjünk a rugalmasságra, hogy mind a szervezet, mind az önkéntes elégedett legyen. Fontos, hogy támogassuk az önkéntest abban, hogy szabad idejét önkéntességre fordíthassa



Érdemes mérlegelni, hogy mekkora kapacitást igényel az önkéntesek megtartása, és valóban ez-e a szervezet számára megfelelő prioritási sorrend. Bizonyos, alacsony belépési küszöbű önkéntes programoknál kevésbé erőforrásigényes a toborzás, és akár nincs is szükség felkészítésre, így kapacitásspórolás szempontjából nem indokolt a megtartásra fókuszálni. Ilyenek lehetnek a nagy érdeklődést kiváltó, alkalmankénti önkéntes programok, pl. egy egynapos szemétszedés, rendezvényes önkéntesség stb.



A szerződés tartalmával kapcsolatban: nagyon sok önkéntes szerződés mintát lehet találni az interneten, de fontos, hogy a szervezet magára szabja az egyes pontokat, valamint, hogy kitérjen az esetleges speciális esetekre.

A 3M ADMINISZTRÁCIÓJA

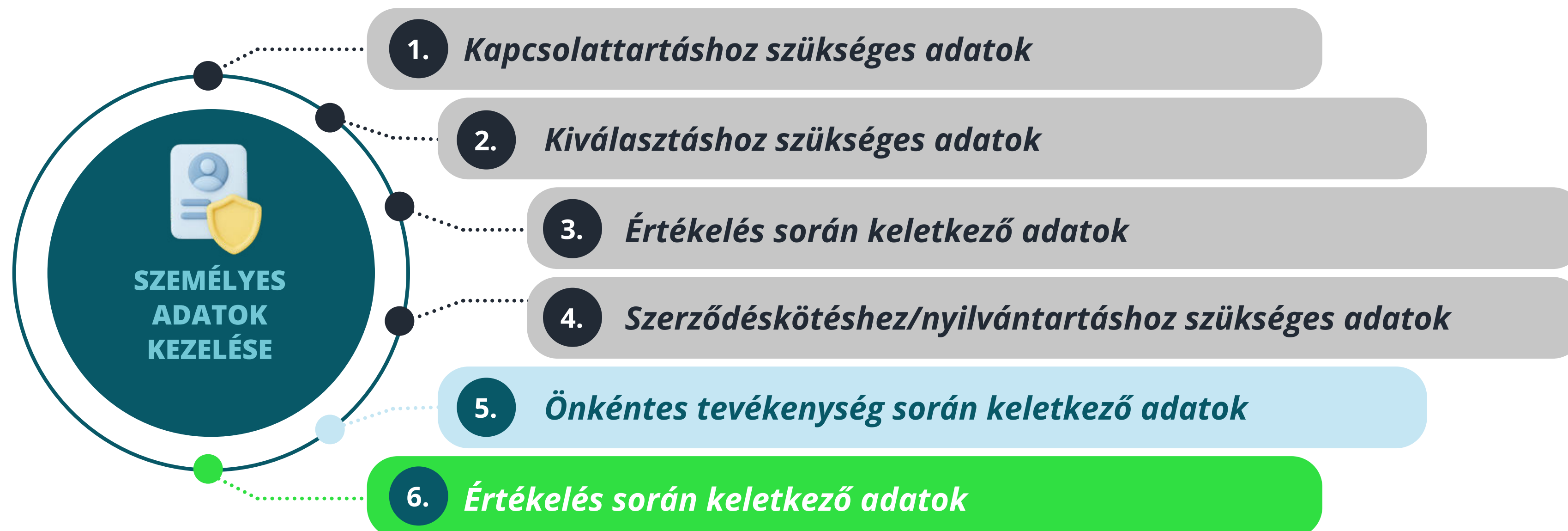
12. Mire figyeljünk az önkéntes tevékenység adminisztrációja során?

Az önkéntes tevékenység kereteit a legtöbb esetben az önkéntes szerződés foglalja magába.

Ugyan írásba foglalt önkéntes szerződésre nincs minden esetben szükség önkéntes foglalkoztatás esetében, de amennyiben lehetőségeink engedik, érdemes a nem kötelező esetekben is szerződést kötni az önkéntesekkel. Ez ugyanis vitás esetek alkalmával nagyon könnyen tisztázza a helyzeteket, és nem kell a memóriánkra hagyatkozni azzal kapcsolatban, hogy miben állapodtunk meg.

Azokról az esetekről, amikor kötelező az önkéntes szerződés írásbelisége (pl. 18 éven aluliak esetén), a Közérdekű Önkéntes Törvény (KÖT) rendelkezik.

Amennyiben a szervezet nem foglalja írásba az önkéntessel kötött szerződést, de a KÖT hatálya alá szeretne tartozni, önkéntes nyilvántartást kell vezetnie. Ennek tartalma a toborzás fejezetben található meg.





13. Melyek az önkéntes tevékenység során keletkező személyes adatok?

Az alábbi adatok ugyanúgy személyes adatnak számítanak, ezért a szervezet Adatkezelési tájékoztatójában kell rendelkezni a kezelésükről:

- beosztás (pontosan mikor és hol dolgozik az önkéntes)
- munkaidőnyilvántartás (az önkéntes mikor vette fel és mikor adta le a munkát)
- egészségügyi adatok
- fotó, videó (az önkéntes munka során az önkéntesről készített fotók, videók)

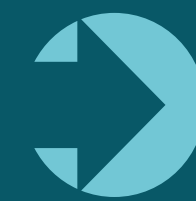
A fotók, videók készítéséhez az önkéntesnek minden esetben hozzá kell járulnia, így érdemes a megállapodás/szerződéskötés alkalmával tisztázni az ezzel kapcsolatos beleegyezéseket, vagy az elhatárolódást.



14. Mik az értékelés során keletkező személyes adatok?

Ahogy a kiválasztásnál, a munkavégzés során keletkező adatokat is bizalmasan kell kezelni. Ide tartozhat pl. egy-egy konkrét feladat elvégzésének eredménye, a benyomás, a szervezettel megosztott információk stb.

Ezeket az adatokat is (mint minden más, rá vonatkozó adatot) az értékelt személy bármikor elkérheti, ezért törekedjünk a tárgyilagos, objektív (nem bántó) megfogalmazásokra mind a pozitív, mind a negatív értékelés során, hogy elkerüljük a későbbi kellemetlen helyzeteket, jogvitákat!



Ha az önkéntesség során az önkénteseknek bármilyen, munkavégzéshez szükséges eszközt biztosít a szervezet, érdemes erről nyilvántartást vezetni, illetve átadás-átvételi elismervénnyel igazolni, hogy kinél van aktuálisan az eszköz.

15. Milyen további előírások vonatkoznak az önkéntes munka adminisztrációjára?

- *Munka-, baleset- és tűzvédelem*

Az önkéntes tevékenység megkezdése előtt minden esetben munka-, baleset- és tűzvédelmi oktatáson kell részt vennie az önkénteseknek, amit a fogadó szervezet biztosít számukra. Az oktatás végén alá kell írnia minden résztvevőnek az erről készült hivatalos jegyzőkönyvet.

- *Foglalkozásegészségügyi alkalmasság*

Tekintettel arra, hogy a közérdekű önkéntes tevékenység is a szervezett munkavégzés kategóriájába tartozik, a legtöbb esetben az önkénteseknek is részt kell venniük foglalkozásegészségügyi vizsgálaton az önkéntes tevékenység elkezdése előtt. Erről igazolást a foglalkozás-egészségügyi orvos állíthat ki.

- *Munkaidő-nyilvántartás*

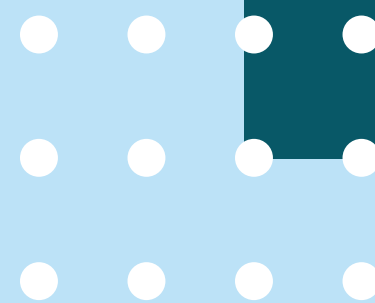
Munkaügyi ellenőrzés során naprakész munkaidő-nyilvántartást kell tudnunk felmutatni az ellenőrzést végző személynek, amely tartalmazza az önkéntesek beosztását, és az elvégzett munka igazolását.

16. Hogyan lehet adómentes az önkénteseknek adott juttatás?

Mivel a KÖT több lehetőséget is ad juttatások, költségtérítés és jutalom biztosítására adómentesen az önkéntesek számára, ezekről minden esetben egyeztetni kell a könyvelővel, és az önkéntes szerződésbe is bele kell ezt foglalni.

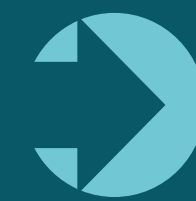
9. A VISSZAJELZÉS FORMÁI: ÉRTÉKEKLÉS, ELISMERÉS, JUTALMAZÁS

KEZDÉS 

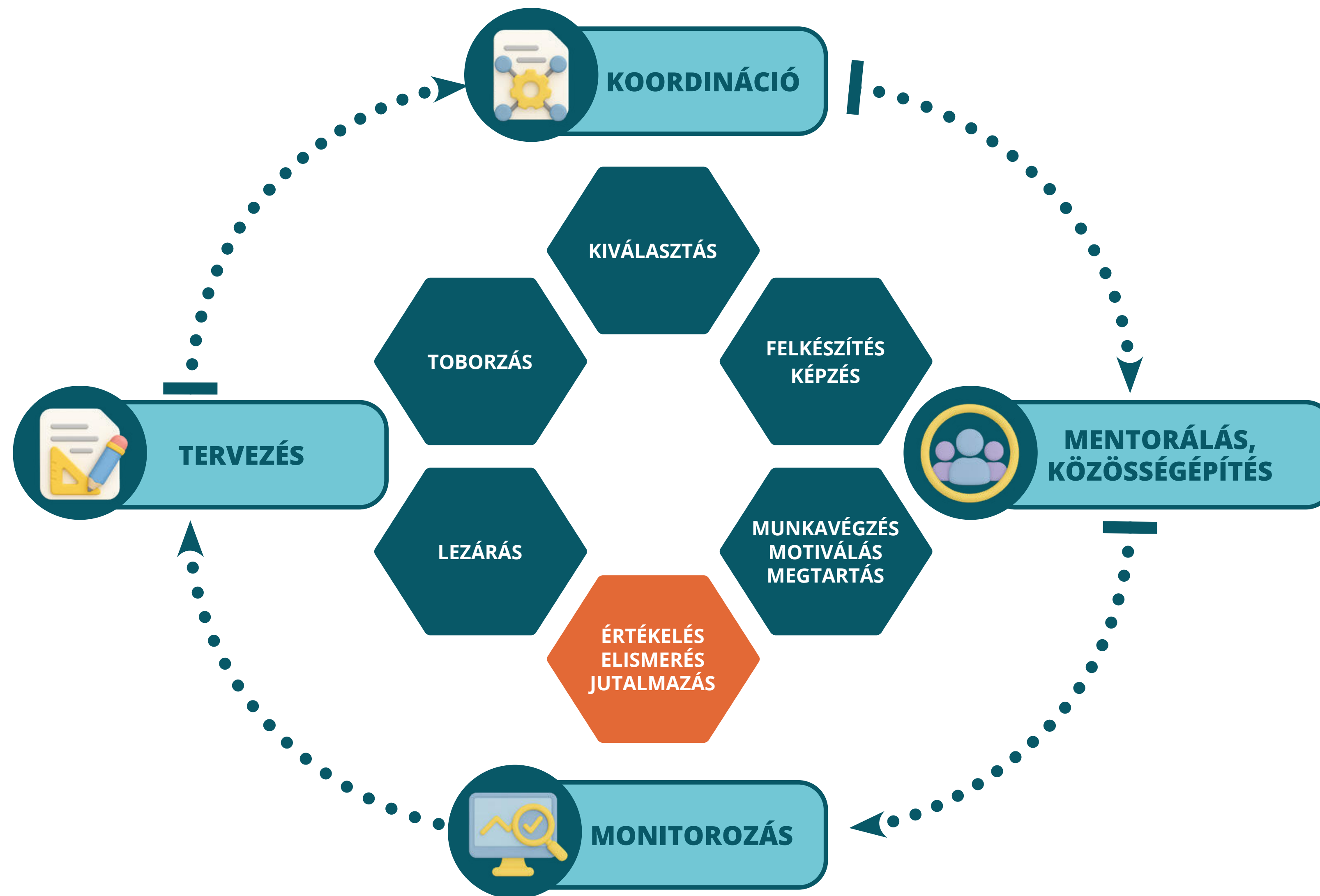


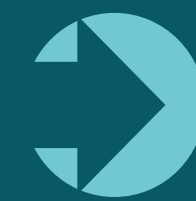


9. A VISSZAJELZÉS FORMÁI: ÉRTÉKELÉS, ELISMERÉS, JUTALMAZÁS.....	110
ÉRTÉKELÉS	111
1. Miért fontos az önkéntesek értékelése?.....	111
2. Milyen gyakran érdemes értékelést tartani az önkéntessel?	111
3. Milyen ajánlott módszerek vannak az önkéntesek értékelésére?	112
4. Miért fontos a rendszeres értékelés?.....	112
ELISMERÉS	113
5. Hogyan ismerjük el jól?.....	113
6. Milyen formái lehetnek az elismerés kifejezésének?.....	113
7. Mit és kinek üzenünk az elismeréssel?	113
JUTALMAZÁS	114
8. Mi a célunk az önkéntesek jutalmazásával?	114
9. Milyen jutalmazást alkalmazhatunk az önkéntesek számára?	114
10. Milyen forrásból finanszírozzuk a jutalmakat?.....	115
11. Mire érdemes még odafigyelni a jutalmazás során?.....	115
A JUTALMAZÁS ADMINISZTRÁCIÓJA.....	116
12. Milyen adminisztrációs kötelezettsége van a szervezetnek a jutalmazás során?	116



9. A VISSZAJELZÉS FORMÁI: ÉRTÉKELÉS, ELISMERÉS, JUTALMAZÁS





ÉRTÉKELÉS

1. Miért fontos az önkéntesek értékelése?

A jól működő önkéntes programok esetén fontos, hogy az önkéntesek értékelése a szervezeti kultúra részét képezze. Ez egy kiváló lehetőség arra, hogy visszajelzést nyújtsunk a munkájukról, azonosítsuk az erősségeiket és a fejlesztendő területeket, és erősítsük a szervezet és az önkéntes közötti kapcsolatot.



Fontos, hogy az értékelés legyen konstruktív, bátorító hangvétellű, ne csak kritikát, hanem elismerést is tartalmazzon, és az értékelést végző fél adjon lehetőséget az önkéntes visszajelzésére is. Inkább párbeszéd legyen, mint egyirányú véleménynyilvánítás – oszthassa meg az önkéntes is az érzéseit, tapasztalatait.

2. Milyen gyakran érdemes értékelést tartani az önkéntessel?

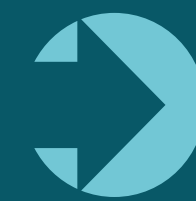
Az önkéntesség jellegétől és intenzitásától függően kell meghatározni az értékelés gyakoriságát, akár egyénre szabva. Lehet havi, negyedéves, éves rendszerességű, de a gyakoriságot befolyásolhatja az önkéntes és a szervezet kapacitása is. Akár adott programon/rendezvényen való önkéntesség után közvetlenül is lehet visszajelzést adni.



Új önkéntes csatlakozásánál érdemes sűrűbbre tervezni az értékelési alkalmakat, hogy ezzel is növeljük az elköteleződés esélyét. Ugyanígy, ha a rendszeres vagy visszajáró önkéntesek új feladatkörbe kerülnek, szintén érdemes a kezdeti szakaszban több értékelési (és visszajelzési) alkalmat tervezni, hogy időben észrevehessük, ha esetleg valami nem működik optimálisan.



9. A VISSZAJELZÉS FORMÁI: ÉRTÉKELÉS, ELISMERÉS, JUTALMAZÁS



3. Milyen ajánlott módszerek vannak az önkéntesek értékelésére?

Az értékelést végezhetjük szóban és írásban is, vagy vegyesen.

Az önkéntest értékelheti a koordinátora, mentora, az önkéntestársai, esetleg az önkéntes program célcsoportja (pl. idősgondozás esetén a segített idősök) is, de bizonyos esetekben érdemes önértékelést, esetleg fejlődési naplót vezetni, vezettetni az értékelt személlyel.

Ezek keverékeként a 360 fokos értékelési rendszer (amikor több szereplő értékeli rövid időn belül) egészen komplex képet tud kialakítani az önkéntesről – az önkéntes számára is.

4. Miért fontos a rendszeres értékelés?

A rendszeres értékelés lehetőséget teremt arra, hogy egyéni fejlődési célokat tűzzön ki az önkéntes a szervezet segítségével, és aztán e céloknak a teljesülését nyomon tudja követni.



Hasznos, ha a szervezet készít magának egy értékelő sablont, ami vonalvezetőként szolgál az értékelő beszélgetéseknél.



Ne feledjük, hogy az önkéntesről készült értékelés a személyes adat kategóriájába tartozik, így az erre vonatkozó törvény és az Adatkezelési tájékoztatóban leírtak alapján kell kezelni azt.



A jó elismerés:

- *arányos,*
- *méltányos,*
- *személyre szabott,*
- *folyamatos,*
- *fenntartható,*
- *konstruktív,*
- *következetes,*
- *reflektál az önkéntes hozzáadott értékére (tehát differenciált), fő erősségeire¹⁸*

ELISMERÉS

A hatékony elismerési rendszer igazodik az önkéntesek értékeléséhez, szükségleteihez, motivációihoz, céljaihoz, karrierútjához, képzettségéhez, generációs jellemzőihez. Összhangban van a szervezet céljaival, tevékenységeivel, kultúrájával. Összhangban van a tágabb gazdasági, társadalmi, kulturális környezettel, amelynek fontos része az aktuális – digitális – technológia is.

5. Hogyan ismerjük el jól?

A jó elismerési rendszer az önkéntes külső és belső igényeit egyaránt kielégíti. Ahhoz, hogy jól ismerjük el az önkénteseinket, ismernünk kell az igényeiket és a motivációikat. Ráadásul ezek az igények és motivációk folyamatosan változnak. Az igények megismerésének kulcsa a folyamatos kommunikáció és mérés.

6. Milyen formái lehetnek az elismerés kifejezésének?

Az elismerés történhet szóban (személyesen vagy csoportban), vagy írásos formában is (hírlevélben, blog-cikkben kiemelés, közösségi médiában megjelenítés, elismerő oklevél átadása, ajánlólevél, referencialevél írása). Fontos, hogy mindig őszinte és személyes legyen a tartalom, és kerüljük a sablonos megfogalmazásokat.

7. Mit és kinek üzenünk az elismeréssel?

Az elismerés egy fontos üzenet az önkéntesek, az önkéntes program, a teljes szervezet és a külvilág felé. Nem mindegy azonban, hogy mit, miről és kinek üzenünk vele. Érdemes ezt előre átgondolni, hiszen az egyének elismerésén felül másodlagosan akár a jó üzenetekkel szélesebb körben a toborzást vagy a megtartást is erősíthetjük az önkénteseink elismerésével.



JUTALMAZÁS

A jutalmazás az önkéntes-elismerési rendszer része.

A jutalmazás kézzelfogható, élményalapú vagy szimbolikus külső elismerés.

8. *Mi a célunk az önkéntesek jutalmazásával?*

A jutalmazás hatással lehet az önkéntesek motivációjára, elköteleződésére, lojalitására és kifejezőeszköze lehet a munkájuk elismerésének is. Fontos átgondolni, hogy a szervezet szempontjából a felsoroltak közül mi szerepel a prioritási lista elején, hogy ehhez alakíthassuk a jutalmazási stratégiát.

9. *Milyen jutalmazást alkalmazhatunk az önkéntesek számára?*

- **Tárgyi vagy pénzbeli jutalmazás**

Ilyenek lehetnek az ajándékok (póló, sapka, hangszóró, társasjáték stb.), vásárlási utalvány vagy pénzbeli jutalom ajándékozása, illetve ide tarthozhat, ha úgy biztosítunk munkaeszközt (telefon, laptop, autó, roller) az önkéntes számára, hogy az önkéntességen túl azt saját céljára is használhatja.

- **Fejlesztés**

Az önkéntesség keretein belül és akár azon kívül is beszélhetünk előléptetésről, képzésről, szupervízióról, rugalmasabb munkabeosztásról ebben a kategóriában.

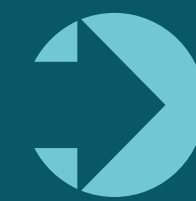
- **Élmények, feltöltődés**

Csapatépítő események (kirándulás, szabadulószoza, koncert, színház, strand), vagy akár egyéni jutalmak – mint például egy utazás – is adható jutalomként az önkénteseknek.

Jutalmazhatjuk exkluzív élménnyel is a legelkötelezettebb önkénteseinket. Ez a különlegesség és kiváltságosság érzését nyújtja számukra.



Tartsuk szem előtt, hogy a jutalmazási rendszer összhangban legyen a szervezet értékeivel, tükrözze annak elköteleződését. Például egy környezetvédelmi szervezet jutalomként adhat újrahasznosított ajándékokat, vagy élményalapú jutalmakat.



A munkaeszköz biztosítása önmagában, illetve az önkéntes munkához kapcsolódó költségek megtérítése NEM számítanak jutalomnak!



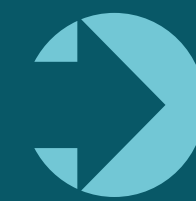
Fontos, hogy a szervezet jól felmérje a rendelkezésére álló anyagi és egyéb forrásokat a jutalmazás megtervezésénél, és olyan rendszert építsen, amely a következetességet és méltányosságot szem előtt tartva fenntartható hosszútávon is.

10. Milyen forrásból finanszírozzuk a jutalmakat?

A jutalmazás kapcsán a szervezet saját költségvetésén felül törekedhet támogatók, partnerek bevonására is. E lehetőségek körüljárásába, kiaknázásába is érdemes bevonni az önkénteseket, munkatársakat, hiszen ezzel a szervezet láthatóságát is növelni tudjuk.

11. Mire érdemes még odafigyelni a jutalmazás során?

Mivel a jutalmazás forrás- és kapacitásigényes, próbáljuk meg minél tudatosabban monitorozni a működését. Győződjünk meg róla, hogy a jutalmazott önkéntesek valóban örülnek a kapott jutalomnak, gyűjtsünk ezzel kapcsolatos visszajelzéseket. Dokumentáljuk az ezzel kapcsolatos tapasztalatokat, figyeljük meg, valóban hatással van-e a jutalmazási stratégiában meghatározott célokra a jelenlegi működés.



Fontos, hogy a szervezet a jutalmazási rendszer megtervezésébe vonja be egy olyan könyvelőjét, aki felkészült az önkénteseknek adható juttatások és jutalmak témájával kapcsolatban.

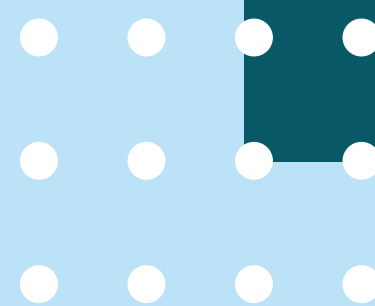
A JUTALMAZÁS ADMINISZTRÁCIÓJA

12. Milyen adminisztrációs kötelezettsége van a szervezetnek a jutalmazás során?

A jutalmazási rendszer dokumentálása fontos részét képezi a munkafolyamatnak. Egyrészt biztosítani tudjuk vele a rendszer átláthatóságát, igazságosságát, másrészt a közérdekű önkéntes foglalkoztatás lehetővé teszi számos esetben az adómentes jutalmak adását az önkéntesek számára.

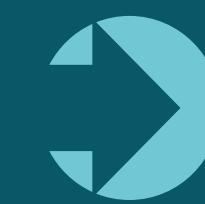
10. ENGEDD EL JÓL, HOGY VISSZATÉRJEN! – AZ ÖNKÉNTES MUNKA LEZÁRÁSA ÉS UTÁNKÖVETÉSE

KEZDÉS ➔





10. ENGEDD EL JÓL, HOGY VISSZATÉRJEN! –	
AZ ÖNKÉNTES MUNKA LEZÁRÁSA ÉS UTÁNKÖVETÉSE.....	119
AZ ÖNKÉNTES MUNKA BEFEJEZÉSE ÉS LEZÁRÁSA	120
AZ ÖNKÉNTES MUNKA BEFEJEZÉSÉNEK ÉS LEZÁRÁSÁNAK FORMÁI	120
1. Hogyan kezeljük az önkéntes munka befejezését és lezárását?	120
A LEZÁRÁSI FOLYAMAT 6 PONTJA.....	121
2. Milyen legyen a jó lezárási folyamat?.....	121
A KILÉPÉSI INTERJÚ CÉLJAI	122
3. Miért érdemes kilépési interjút csinálni?	122
4. Ki végezze és milyen formában a kilépési interjút?	122
A KILÉPÉSI INTERJÚ FELTÉTELEI	123
5. Hogyan folytassam le a személyes kilépési interjút?	123
AZ ÖNKÉNTES MUNKA BEFEJEZÉSÉNEK, LEZÁRÁSÁNAK ADMINISZTRÁCIÓJA....	123
6. Mire érdemes még odafigyelni a lezárási adminisztrációjánál?	123
A TÁVOZÓ ÖNKÉNTES UTÁNKÖVETÉSE	124
AZ UTÁNKÖVETÉS CÉLJA	124
7. Miért érdemes időt és energiát fordítani az utánpótlásra?	124
AZ UTÁNKÖVETÉS FORMÁI	124
8. Milyen módon tartsuk az önkéntes munkájukat befejező, lezáró önkéntesekkel a kapcsolatot?	124
ÉPÍTSÜNK ALUMNI CSOPORTOT/HÁLÓZATOT A KILÉPŐ ÖNKÉNTESÉKBŐL.....	125
9. Mi a távozó önkéntesek alumni csoport/hálózata?.....	125
10. Mit nyújtson az alumni csoport/hálózat?	125



10. ENGEDD EL JÓL, HOGY VISSZATÉRJEN! – AZ ÖNKÉNTES MUNKA LEZÁRÁSA ÉS UTÁNKÖVETÉSE





Az ön szervezeténél az önkéntes munka befejezése és lezárása milyen menedzsmenti elemekhez kapcsolódik?



Fontos, hogy az önkéntes munka befejezését és lezárását világos, személyre szabott kommunikáció kíséresse!



Fontos, hogy az önkéntes munka befejezését és lezárását elegánsan és professzionálisan kezeljük, függetlenül az ok(ok)tól.

AZ ÖNKÉNTES MUNKA BEFEJEZÉSE ÉS LEZÁRÁSA

AZ ÖNKÉNTES MUNKA BEFEJEZÉSÉNEK ÉS LEZÁRÁSÁNAK FORMÁI

1. *Hogyan kezeljük az önkéntes munka befejezését és lezárását?*

Az önkéntes munka befejezése és lezárása arra a folyamatra utal, amikor

- leggyakoribb esetben, amikor az önkéntes elvégezte szerződésben foglalt feladatát és letöltötte a megegyezés szerinti időt;
- az önkéntes vagy a szervezet felmondja az önkéntes jogviszonyt, ami történhet azért, mert például megváltoztak az önkéntes életkörülményei – vagy, mert megváltoztak a szervezetnél az önkéntes munkavégzés lehetőségei, formái, feladatai;
- az önkéntes kizárására kerül sor, és ez a lezárást problémákkal és konfliktusokkal terhelte teheti;
- lemorzsolódás történik, az önkéntes elmarad, hosszú ideig nem lép kapcsolatba koordinátorával. Ez esetben érdemes tisztázni az önkéntes és a szervezeti oldal felelősségét.

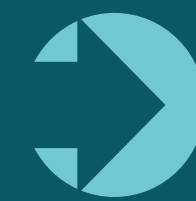
Bármely esetről is legyen szó, ez magában foglalja az önkéntes számára egyértelmű és tiszteletteljes lezárási folyamat biztosítását, valamint a visszajelzések gyűjtését a jövőbeli önkéntes tapasztalatok javítása érdekében.



„Kizárás: vállalásait legalább két egymást követő alkalommal értesítés nélkül nem teljesítő, vagy 30 perccel túli késéssel teljesítő, önkéntes hatáskörét túllépő, a múzeum elveit durván sértő, a kollégákkal vagy az önkéntes-társakkal összeférhetetlen magatartást tanúsító, vagy [ilyen] cselekményt elkövető önkéntes az Önkéntes Programból kizárható.

Elmaradás: amennyiben az önkéntes 2 hónapnál hosszabb ideig nem lép kapcsolatba a program koordinátorával, illetve a feladatterület felelőssével, jogviszonyát a múzeum, a Kultúra 2008 Művészeti Nonprofit Kft. és a Szépművészeti Kulturális Közhasznú Nonprofit Kft. megszünteti. Amennyiben a későbbiekben szeretne a programba visszalépni és azt az önkéntes koordinátor jóváhagyja, a visszalépő az újonnan belépőkre vonatkozó bevezető képzésen vesz részt a koordinátorral egyeztetett rendben.

A jogviszony bármely okból történő megszűnését követően a korábbi önkéntes vállalja, hogy kitűzőjét visszajuttatja az önkéntes koordinátorhoz.”²¹



Mi a lezárási folyamat protokollja az ön szervezeténél?

A LEZÁRÁSI FOLYAMAT 6 PONTJA

2. Milyen legyen a jó lezárási folyamat?

1. Legyen egyértelmű

Már a tervezéskor dolgozzunk ki strukturált folyamatot az önkéntesek távozásának kezelésére, beleértve a kommunikációt, a visszajelzések gyűjtését és az adminisztratív feladatokat (például eszközök leadása, hozzáférések kezelése).

2. Adjunk lehetőséget a visszajelzés gyűjtésére

Készítsünk kilépési interjút vagy felmérést, hogy megértsük, miért távoznak az önkéntesek, és azonosítsuk a fejlesztendő területeket.

3. Kezeljük a felmerülő problémákat, aggályokat

Ha az önkéntes teljesítményproblémák vagy egyéb aggályok miatt távozik, e problémákat professzionálisan és tiszteletteljesen kezeljük az önkéntessel.

4. Legyünk elismerők

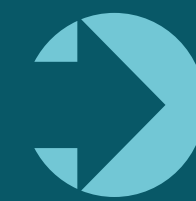
Értékeljük és ismerjük el az önkéntes addigi hozzájárulását a szervezethez.

5. Legyünk támogatók

Ha szükséges, adjunk referenciát az önkéntesnek, és támogassuk jövőbeli törekvéseit.

6. Őrizzük meg a későbbi kapcsolattartási lehetőségeket

Fontoljuk meg a távozó önkéntesekkel való kapcsolattartást hírlevelek vagy jövőbeli eseményekre való meghívók révén.



Az önkéntes kilépési interjúhoz itt talál hasznos kérdéseket.

A KILÉPÉSI INTERJÚ CÉLJAI

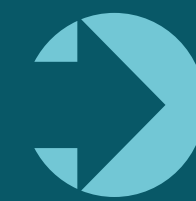
3. Miért érdemes kilépési interjút csinálni?

- **Pozitív búcsú értéke:** A kilépő interjúk lezárást jelenthetnek a távozó önkéntesek számára, és lehetővé tehetik, hogy a meghallgatás és megbecsülés érzésével távozzanak.
- **Az önkéntes-elégedettség és -megtartás érdekében:** A távozások okainak megértésével a szervezetek kezelhetik a mögöttes problémákat, és potenciálisan javíthatják az önkéntesek elégedettségét és megtartását.
- **A szervezeti kultúra javításáért:** A kilépő interjúkról kapott visszajelzések rávilágíthatnak azokra a területekre, ahol a szervezet javíthat a szabályzatain, eljárásain és az általános munkakörnyezetén.

4. Ki végezze és milyen formában a kilépési interjút?

Jellemzően az önkéntes-koordinátor és/vagy a mentor vezetik

- személyesen,
- virtuálisan, vagy
- kérdőív segítségével.



*Ne felejtse el
köszönetet mondani
az önkéntesnek –
személyesen vagy az
önkéntes közösség
előtt – és elismerését
szóban vagy írásban
(esetleg tárgyi
ajándékkal) kifejezni!*

A KILÉPÉSI INTERJÚ FELTÉTELEI

5. Hogyan folytassam le a személyes kilépési interjút?

Válasszon semleges helyszínt: Az interjút privát és kényelmes környezetben végezze, hogy ösztönözze a nyílt kommunikációt.

Összpontosítson a meghallgatásra: Hagyja, hogy az önkéntes megszakítás vagy vita nélkül fejezze ki gondolatait és érzéseit.

Tegyen fel nyitott kérdéseket: Ösztönözze a részletes válaszokat olyan kérdések feltevésével, amelyek lehetővé teszik a kifejtést.

Adjon pozitív lezárást: Köszönje meg az önkéntes hozzájárulását, és kíváncson sok sikert a jövőbeli törekvéseihez.

Önkéntes jelleg: Fontos hangsúlyozni, hogy a kilépő interjúk önkéntesek, és az önkéntesek nem kötelesek részt venni bennük.

AZ ÖNKÉNTES MUNKA BEFEJEZÉSÉNEK, LEZÁRÁSÁNAK ADMINISZTRÁCIÓJA

6. Mire érdemes még odafigyelni a lezárás adminisztrációjánál?

Amennyiben elégedetlenség, esetleg konfliktus vezet az önkéntes szerződés/ megállapodás felmondásához, fordítsunk figyelmet arra, hogy az önkéntes írásban is megkapja a felmondás indoklását. A felmondás írásbeliségét általában az önkéntes szerződésben is érdemes előírni, de ettől függetlenül is egyértelműsíthetjük mindkét fél számára az együttműködési szándék változását és ennek okait. Törekedjünk az objektív, tényyszerű megfogalmazásokra, hiszen nem a konfliktus mélyítése, hanem a lezárása a cél.

Kilépési dokumentációra részletes minták¹⁹ **itt érhetők el.**

Önkéntes útlevél mintája **itt érhető el.**



Fontos, hogy a kilépési interjúnál rákérdezzünk az önkéntes által igényelt és preferált kapcsolattartási formára!



Az önkéntes koordinátor munkáját segítőként hozzunk létre az önkéntesekből egy „kapcsolattartó” csoportot, akik a kilépő – különösen az idős – önkéntesekkel személyesen, telefonon tartják a kapcsolatot.

A TÁVOZÓ ÖNKÉNTES UTÁNKÖVETÉSE

AZ UTÁNKÖVETÉS CÉLJA

7. Miért érdemes időt és energiát fordítani az utámkövetésre?

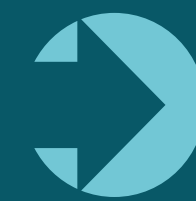
- Az utámkövetéssel „megőrizzük” az önkéntessel meglévő szervezeti kapcsolatot.
- Az utámkövetéssel – esetenként – egyszeri vagy epizodikus önkénteseink körét bővíthetjük.
- Adományozói bázist építhetünk fel.
- Segítséget nyújthatnak a toborzáshoz.
- A szervezet „jó hírét” terjeszthetjük általuk.
- Nagykövetei lehetnek a szervezetnek.
- Alumni közösséget építhetünk ki az önkéntesekből.

AZ UTÁNKÖVETÉS FORMÁI

8. Milyen módon tartsuk az önkéntes munkájukat befejező, lezáró önkéntesekkel a kapcsolatot?

- személyes kapcsolattartás
- telefonos kapcsolattartás
- célzott email üzenetek által
- hírlevélen keresztül - rendszeresen,
- alkalmanként,
- szervezeti eseményekhez kötődően

A személyes vagy telefonos kapcsolattartás során érdeklődjünk a kilépett önkéntes élethelyzetéről, életeseeményeiről és kérjük visszajelzését is. A szervezeti célokról, eseményekről, eredményekről email-en, hírlevélen keresztül tájékoztassuk a kilépett önkénteseket. Kérjük visszajelzésüket is.



Az önkéntes koordinátor munkáját segítő, hozzunk létre egy alumni szervező csoportot!



Mik segítik és gátolják a szervezeténél egy alumni csoport/hálózat létrehozását a távozó önkéntesekből?

ÉPÍTSÜNK ALUMNI CSOPORTOT/HÁLÓZATOT A KILÉPŐ ÖNKÉNTESEKBŐL

9. Mi a távozó önkéntesek alumni csoport/hálózata?

A távozó önkéntesek alumni hálózatának építése még nem nagyon elterjedt Magyarországon.²⁰ Az alumni hálózat a volt önkéntesek közössége, amely lehetőséget ad network építésre, nagykövetté válásra/kiválasztásra, adományozói közösség létrehozására.

10. Mit nyújtson az alumni csoport/hálózat?

- A saját élmények, tudások tapasztalatok megosztása, a szervezet értékeinek közvetítése.
- Kínáljunk részvételi lehetőséget szakmai, közösségi rendezvényeken.
- Kapcsolat és network a többi volt önkéntessel, közösségi részvétel.



- [1](#) Számszerűleg ennél azért jóval több, de matematikailag meg akartunk felelni a 101 kérdés pontosságának.
- [2](#) Hajdú Krisztina (2015). Jobbá tesszük – Önkéntes praktikum kézikönyv. Budapest: Magyar Máltai Szeretetszolgálat. 96. oldal.
- [3](#) Ungi Cecília – Zsivkovitsné Gyenes Krisztina (2023). **Szervezz Ömivel! Segédlet az önkéntesekkel való munkához. Online kézikönyv.** Szeged: Talentum Alapítvány az Önkéntesség Támogatásáért. 54.oldal.
- [4](#) Surányi Ákos (2022). Önkéntes-koordinátori munka a Menedékház Alapítványnál. Önkéntes Szemle, 2(1), 101. oldal. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/2022-2-evf-1-szam/>
- [5](#) Kósa Éva Szilvia – Mike Csenge – Szabó Anikó (2022). Esettanulmány a kórházi önkéntességről, a 2000-es évek közepétől a COVID-19 járvány kitöréséig – szegedi, debreceni és veszprémi példák alapján. Önkéntes Szemle, 2(2), 95. oldal. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/onkentes-szemle-2022-2-evf-2-szam/>
- [6](#) Kósa Éva Szilvia – Mike Csenge – Szabó Anikó (2022). Esettanulmány a kórházi önkéntességről, a 2000-es évek közepétől a COVID-19 járvány kitöréséig -szegedi, debreceni és veszprémi példák alapján. Önkéntes Szemle, 2(2), 105-106. oldal. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/onkentes-szemle-2022-2-evf-2-szam/>
- [7](#) Tóth Tünde (2023). A Művészetek Völgye Fesztivál önkéntes-koordinációja és önkéntesei, 2017-2023. Önkéntes Szemle, 3(3), 96. oldal. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/2023-3-evfolyam-3-szam-onkentes-szemle/>
- [8](#) Kósa Éva Szilvia – Mike Csenge – Szabó Anikó (2022). Esettanulmány a kórházi önkéntességről, a 2000-es évek közepétől a COVID-19 járvány kitöréséig – szegedi, debreceni és veszprémi példák alapján. Önkéntes Szemle, 2(2), 95. oldal.
- [9](#) Harsányi Katalin (2021): A „Konnekt-életút” – egy mentorprogram módszertana és hatásai. Önkéntes Szemle, 1(3) 72-84. oldal. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/elsoevfolyam-harmadikszam/>
- [10](#) Harsányi Katalin (2021): A „Konnekt-életút” – egy mentorprogram módszertana és hatásai. Önkéntes Szemle 1(3) pp. 72-84. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/elsoevfolyam-harmadikszam/>
- [11](#) Harsányi Kata (2021). A „Konnekt-életút” – egy mentorprogram módszertana és hatásai. Önkéntes Szemle, 1(3) 76. oldal. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/elsoevfolyam-harmadikszam/>
- [12](#) Nagy Réka (2021). Az önkéntesség nem elég? Önkéntes Szemle, 1(1), 110. oldal. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/elsoevfolyam-elsoszam/>
- [13](#) Nagy Réka (2021). Az önkéntesség nem elég? Önkéntes Szemle, 1(1), 102. oldal. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/elsoevfolyam-elsoszam/>



- [14](#) Fényes Hajnalka – Perpék Éva – Dorner László (2023). Az önkéntesség jellemzői az Európa Kulturális Fővárosa programokban 2008-2022 szakirodalmi áttekintés és elemzés. Önkéntes Szemle, 3(4), 23. oldal. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/2023-3-evfolyam-4-szam/>
- [15](#) Balázs Piri Kata – Hegyi Dóra – Horváth Ádám – Udvarhelyi Tessza – Jo Urban (2021): Önkéntesek szervezése koronavírus idején – a Józsefvárosi Községi Részvételi Iroda tapasztalatai. Önkéntes Szemle, 1(2), 101-102. oldal. Lásd: <https://www.onkentesszemle.hu/elsoevfolyam-masodikszam/>
- [16](#) NIOK Tudástár: Mit tartalmaz az önkéntes szerződés. Lásd: https://www.nonprofit.hu/tudastar/Mit_tartalmaz_az_onkentes_szerzodes Példaként lásd még a Somogy Ifjúságáért Egyesület honlapját: <http://www.sie.hu/szerzodes-mintak.html>
- [17](#) Ungi Cecília – Zsivkovitsné Gyenes Krisztina (2023). **Szervezz Ömivel! Segédlet az önkéntesekkel való munkához. Online kézikönyv.** Szeged: Talentum Alapítvány az Önkéntesség Támogatásáért. 63. oldal.
- [18](#) Esmond (2005) alapján saját karakterisztika. Judy Esmond (2005). Count on me! 501 ideas on retaining, recognizing and rewarding volunteers. Victoria Park: Newseason Publications.
- [19](#) Hajdú Krisztina (2015): **Jobbá tesszük. Önkéntes praktikum kézikönyv.** Budapest: Magyar Máltai Szeretetszolgálat. (Mellékletek, 90. oldal) Ungi Cecília – Zsivkovitsné Gyenes Krisztina (2023). **Szervezz Ömivel! Segédlet az önkéntesekkel való munkához. Online kézikönyv.** Szeged: Talentum Alapítvány az Önkéntesség Támogatásáért.
- [20](#) Az ESC önkénteseknek ismert hálózata. Lásd: <https://escalumni.tpf.hu>
- [21](#) Részlet a Cselekvő közösségek gyakorlati útmutatójából, amikor is a Szépművészeti Múzeum Önkéntes Kézikönyvébe az Önkéntes Program működésének első tíz évében az alábbi passzusok kerültek bele a megtörtént események lekövetése érdekében. Csordás Izabella (2017). Gyakorlati útmutató intézményi önkéntes programok létrehozásához és működtetéséhez. Budapest: Szabadtéri Néprajzi Múzeum, Múzeumi Oktatási és Módszertani Központ, NMI Művelődési Intézet Nonprofit Közhasznú Kft., Országos Széchenyi Könyvtár. 142.o. Lásd: https://cselekvokozossegek.hu/wp-content/uploads/CSK_utmutato_onkentesseg_online.pdf