

KEZIKÖNYV KIVONAT

A Telefonos

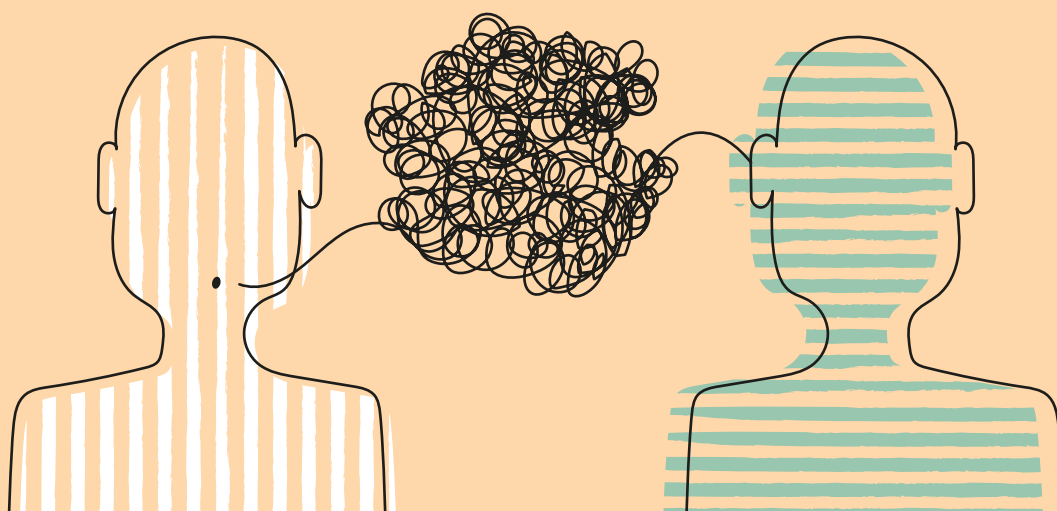
– Segélyvonalak –

FIATAL

önkéntesek toborzásának

legjobb
gyakorlatai

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union





Kézikönyv kivonat / Magyar



A Telefonos Segélyvonalak fiatal önkéntesek toborzásának legjobb gyakorlatai

Kézikönyv kivonat

2019

ERASMUS + PROGRAMME 2014-2020
Key Action 2 – Cooperation for Innovation and the exchange of good practices –

Strategic Partnership

Project Number : 2016 – 1 – DE02-KA204-003302



Az Európai Bizottság e kiadvány elkészítéséhez nyújtott támogatása nem minősül tartalmi jóváhagyásnak, mely tartalom a szerzők nézeteit tükrözi, valamint a Bizottság nem felelős az abban foglalt információk felhasználásáért.

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Kézikönyv kiadás dátuma: 2019. február

További információk

IFOTES **weboldal** www.ifotes.org

KAPCSOLATOK

IFOTES Europe e. V., Hagen, Germany
europa@ifotes.org

IFOTES, Rolle, Switzerland
info@ifotes.org

Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ), Magyarország
www.sos116-123.hu



TARTALOM

1. BEVEZETÉS	9
1.1 A projekt célja	
1.2 Témák	
1.3 Partnerek	
1.4 Módszerek	
1.5 Eredmény	
2. A JELENLEGI HELYZET ÁTTEKINTÉSE, TAPASZTALATCSERE	11
2.1 A Telefonos Segélyszervezeteknél jelenleg dolgozó önkéntesek felmérése	
2.2 Fiatalok a TES szervezeteiben	
2.3 TES Képzés	
2.4 Következtetések	
3. MOTIVÁCIÓ FIATALOK TOBORZÁSÁRA	13
3.1 Fiatal önkéntesek jelenlétének előnyei és motiváció a TES szervezetei számára	
3.2 Fiatal önkéntesek jelenlétének előnyei és motiváció a társadalom egésze számára	
3.3 A TES szervezetekben végzett munka előnyei a fiatal önkéntesek számára	
3.4 Fiatalok toborzása kapcsán a TES szervezetekben felmerült kétségek	
3.5 Következtetések	
3.6 Javaslatok	
4. HELYI, ORSZÁGOS ÉS NEMZETKÖZI STRATÉGIÁK FIATALOK TOBORZÁSÁRA	16
4.1. Helyi szinteken:	
4.2. Országos szinten:	
4.3. Nemzetközi szinten:	
4.4. Javaslatok	
5. MÉDIA ÉS INTERNET HASZNÁLAT A TOBORZÁS SORÁN	18
5.1. Média és internet használat általánosságai	
5.2. Hol keressélnék információt a fiatalok?	
5.3. Mi az ami motiválja a fiatalokat a TES szolgálatban végzett munkára?	
5.4. Milyen fejlesztéseket lenne érdemes a TES szervezeteinek bevezetni?	
5.5. Összefoglalás	
5.6. Javaslatok	
6. KOMMUNIKÁCIÓ, PROMÓCIÓS TEVÉKENYSÉGEK ÉS MÓDSZEREK FIATAL ÖNKÉNTESOK TOBORZÁSÁRA	20
6.1. Módszerek	
6.2. Kihívások	
6.3. Kiemelten fontos tevékenységek	
6.4. Hasznos eszközök a TES toborzási politikájában	
6.5. Fiatal ügyelők támogatása a szolgálatban	
6.6. Javaslatok	
7. FIATAL ÖNKÉNTESOK TOBORZÁSÁHOZ MODELLEK ÉS KONCEPCIÓK	22
7.1. Összefoglalás: 5 ajánlás	
8. KÖVETKEZTETÉSEK	25
KÖSZÖNET ÉS ELISMERÉSEK	27

1 . BEVEZETÉS

1.1 A projekt célja

A YOUThES projekt célja volt a telefonos segélyszervezetek fiatal önkéntesek toborzásának módszereivel kapcsolatos tapasztalatcsere és információk megosztása közös reflexiók és legjobb gyakorlatok feltárásán keresztül.

1.2 Témák

A projektfejlesztés során a következő témákat és célokat vizsgálták a partnerszervezetek:

- a TES szolgálatok **korszerkezete**: hasonlóságok és különbségek
- a korábbi QuaLiS és TESVolSat projektek eredményeinek és **adatainak elemzése a krízis vonalakkal dolgozó önkéntesek életkora és motivációja tekintetében**
- a partnerszervezetek toborzási **modelljeinek és tapasztalatainak megosztása** fiatal önkéntesek sikeres toborzása kapcsán
- fiatal önkéntesek **képzése és támogatása**: a célcsoport sajátos igényei és jellemzői
- **munka-magánélet egyensúly** a fiatal önkéntesek kapcsán az órák száma és a szolgálatnál töltött idő tekintetében

1.3 Partnerek

IFOTES Europe (IE) - Németország

SOS Amitié France (SOS) - Franciaország

Kirkens SOS i Bjørgvin (KIRB) - Norvégia

Telefono Amico Italia (TAI) - Olaszország

Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ) - Magyarország

Telefonseelsorge (TES) - Ausztria

Studio Rucli (SR) - Olaszország

Palveleva Puhelin (PP) új neve: Kirkon keskusteluapua – Finnország

1.4 Módszerek

A projekt során a TES partnerek **hat transznacionális találkozót és workshopokat** tartottak, tapasztalatcsere, valamint toborzási és média stratégiák kidolgozása céljából.

Az eredmények a projekt workshopokon és két kérdőíven alapultak, azok időrendi sorrendben kerültek összefoglalásra.

A "YOUThES A" kérdőív a projektpartnerek számára készült. A kérdések fiatal önkéntesek toborzására, a toborzás számukra, a TES szervezetek, valamint a társadalom számára releváns előnyeire és a toborzásban használt média és internet módszereire vonatkoztak. Minden partner válaszolt a kérdőívre, mely ezáltal átfogó helyzetképet adott 11 európai országról (Ausztria, Belgium, Finnország, Franciaország, Németország, Magyarország, Olaszország, Hollandia, Norvégia, Szlovénia és Svájc).

A YOUThES B kérdőív az európai fiatalok számára készült. A kérdések a motivációra, a segélyvonalon szükséges fejlesztésekre és az információkeresésre vonatkoztak. Az elektronikus kérdőív 2017 decemberétől 2018 márciusáig volt „online” és válaszadásra nyitott. A fenti 11 országból 315 válasz érkezett. A megkérdezettek 84% -a 20-34 éves célcsoportba tartozott. Egyharmada 25-29 éves volt. Háromnegyed nő volt. A megkérdezettek közel fele volt segélyvonal önkéntese, 10% volt korábban önkéntes; 42% a válaszadáskor nem volt önkéntes.

1.5 Eredmény

A partnerek kidolgoztak egy **kézikönyvet**, amely a projekt eredményeit és a segélyvonalakra vonatkozó ajánlásokat tartalmazza, melynek célja a fiatal önkéntesek toborzásának javítása, célzottabb információs és képzési módszerekkel. A kézikönyv elérhető minden Európai segélyvonal és nonprofit szervezet számára, mely fiatalokat kíván toborozni.

A kézikönyv teljes verziója angol nyelven készült, és elérhető a partnerek weboldalain.

A kézikönyvből készült egy **kivonat** is. Az Ifotes Nemzetközi Bizottsága tagjainak és a partnerek elkötelezettségének köszönhetően a kivonat elérhető az alábbi 10 nyelven:

- angol
- német
- francia
- olasz
- spanyol
- holland
- szlovén
- finn
- norvég
- magyar

Minden kivonat elérhető az IFOTES www.ifotes.org, valamint a partnerek és az Ifotes tagjainak weboldalán.

Megjegyzés:

TES: Telefonos Elsősegély Szolgálatok

2. A JELENLEGI HELYZET ÁTTEKINTÉSE, TAPASZTALATCSERE

2.1 A Telefonos Segélyszervezeteknél jelenleg dolgozó önkéntesek felmérése

A munkacsoport az európai helyzetkép áttekintésével kezdte a projekt tevékenységet. A Telefonos Segélyvonalak (továbbiakban: TES) jelenlegi Európában jellemző helyzetét egy **a partnerszervezetek által készített felméréssel (YOUThES_Survey 1_Data from Members) vizsgálta.**

Az eredmények azt mutatták, hogy az önkéntesek elsősorban 50 év feletti életkorúak, 77,04 százalékuk 50 és 79 év közötti, 76 százalék nő.

Ezen adatok megerősítették, hogy a **telefonos segélyvonalak munkatársai között elkötelezett fiatal önkéntesekből komoly hiány mutatkozik, és ez a szolgálat jövőjével, valamint ennek társadalmi hatásával kapcsolatos kérdést is felvetett. A projekt kezdetén a munkacsoport a "fiatal" korosztályt 20 és 34 év közötti korcsoport-ként határozta meg.**

2.2 Fiatalok a TES szervezeteiben

A TES vezetők részére elkészített kérdőív (YOUThES_Questionnaire A_for members) hozzájárult a **fiatal ügyelők összetételének** további tisztázásához. Kiderült, hogy a fiatal önkéntesek aránya kevesebb mint 5%, főleg nők, általában 1-2 évig maradnak szolgálatban, amely a legtöbb szervezet által a minimum elvárt időintervallum. A fiatal önkéntesekkel való kapcsolatra, toborzásra, képzésre és motiválásra a TES átlagosan 20-30% munkaidőt és 0-10% költségvetési részt fordít.

2.3 TES Képzés

Fiatalok számára kialakított speciális **képzés** nincs, és a többség (20 tagszervezetből 18) nem rendelkezik a fiatal önkéntesek részére specifikus eszközkészlettel sem. A képzési időtartam hossza tekintetében sincsenek célcsoport-specifikus különbségek, mely képzés rendszerint 40 és 120 óra közötti időszakot jelent 3-24 hónap alatt. A TES környezetben e hosszú képzési idő egyrészt **minőségi garancia**, bevált módja a képzetek motivációs erősítésének, és

annak hogy az önkéntesek hosszú távon köteleződjenek el a szolgálatban. Az igényes képzés jó lehetőség arra, hogy az önkénteseket megfelelően felkészítse erre a munkára. A TES nem hajlandó képzésének minőségét áldozni azért, hogy fiatal önkénteseket toborozzon (YOUThES_Questionnaire A_for members).

2.4 Következtetések

A felmérés ((YOUThES_Survey 1_Data from Members) és a kérdőív (YOUThES_Questionnaire A_for members) kiemelte hogy fiatalok toborzására és képzésére csekély befektetést eszközölnek a partnerszervezetek – emellett a csoport viták már az első találkozókön szimbolizálták a TES környezetben jelenlévő igen **komoly ellenállást a fiatal önkéntesek toborzásával kapcsolatban. A negatív szempontok sokkal nyilvánvalóbban megjelentek, mint a pozitívak. A folyamat végén azonban az egész munkacsoport lelkesé vált és nézőpontot váltva ismerte el egyöntetűen a fiatal kollegák jelenlétének előnyeit a TES-ben.**

“Először jön a gondolat; majd e gondolat tervekké és ötletekké alakul; majd ezen tervek valóra válnak. A kezdet – mint megfigyelheted, a te képzeletedben születik meg.” Napoleon Hill

3. MOTIVÁCIÓ FIATALOK TOBORZÁSÁRA

A project kezdetén a legelső kérdések egyike ez volt: “Miért is kellene fiatal önkénteseket toborozni?” A telefonos segélyvonalaknál hagyományosan az önkéntesek elsősorban felnőttek és idősebb ügyelők.

A project eredménye azonban rámutatott, hogy a partnerek úgy vélik, a fiatal önkéntesek számos előnnyel járulnak hozzá mind a TES szervezet, mind pedig a társadalom egésze számára.

3.1 Fiatal önkéntesek jelenlétének előnyei és motiváció a TES szervezetei számára

A projekt munkacsoportjai során a következő ötletek és vélemények kerültek összegzésre:

- A fiatal önkéntesek új technológiákhoz való hozzáférést biztosítanak.
- Élethelyzeteik kapcsán **rugalmasabbak**.
- **Dinamikusak, lelkesek, innovatívak és motiváltak**.
- A fiatalok **szórakoztatóbbak!** A TES is sokkal szórakoztatóbb, s ez mindannyiunk számára mindenki örömteli.
- Nagyon **szívesen fejlődnek és tanulnak**. Az idősebb önkéntesek számára jó értelemben véve kihívást jelentenek.
- Fiatal önkéntesek **fiatalokkal vannak kapcsolatban**, így még több fiatal önkéntest tudnak toborozni.
- **A fiatal generáció problémáit kölcsönösen megértik**.
- **Ugyanazt a nyelvet beszélik melyet a fiatal hívók**, így kiváló meghallgatói lehetnek főként a fiatal hívóknak illetve chatelőknek.
- **Mostanában végezték tanulmányaikat**, így tehát naprakész információkkal rendelkeznek.

A TES szervezetekben dolgozó fiatalok valódi reményt jelentenek a szolgáltatás jövőjét illetően. Emellett a TES fejlődőképes és naprakész imázsát is ők alakítják.

A TES szervezeteiben több fiatal önkéntes jelenléte a társadalom egészére van hatással. A TES képzés és a szervezetben végzett tevékenység a fiatal önkénteseket fejleszti a kríziskezelésben és válság- helyzetek kezelésében. Másokkal való kapcsolatukban **tudatosabbakká és figyelmesebbekké** válnak. **Elkötelezett polgárok** lehetnek, mely pedig hatással van magán és munkahelyi környezetükre is. **“Fertőzik” azt az ideát, hogy a beszélgetés segít**, és hogy mennyire hasznos ha valakit értő figyelemmel hallgatnak.

Meghallgatóként – ügyelőként a fiatalok **részt vehetnek az öngyilkosság megelőzésben**. Több fiatal ügyelővel dolgozva a TES színesítheti szolgáltatását fiatal hívók és chattelők kapcsán.

3.3 A TES szervezetekben végzett munka előnyei a fiatal önkéntesek számára

A projektben egy felmérést és két kérdőívet készítettünk. A B kérdőívben a fiatal felnőtteket a TES munkáról kérdeztük. A leginkább motiváló szempont számukra az volt, hogy ügyelőként **segíteni tudnak másoknak**. Valójában a válaszadók 96%-a értékelte ezt a szempontot « nagyon fontos » vagy « fontos » érvként hogy TES ügyelői munkát végezzenek. A fiatalok nem csupán saját maguknak keresik az önkéntes munka előnyeit. Adni akarnak valamit a világnak és másoknak.

A válaszadók közel 90%-a értékelte « fontosnak » vagy « nagyon fontosnak » **az önismeret és személyes fejlődés** lehetőségét. Az ügyelők olyan nehézségekről és nyomorúságokról hallanak, melyekről korábban talán sosem. A TES munka fejleszti az empátiát és a személy érettségét.

A TES képzéseinek minősége szintén vonzóvá teszi az önkéntes munkát a fiatalok számára, valamint az önéletrajzok értékét is növeli.

Viszonylag ritka lehetőség az, hogy különböző életkorú felnőttek közös munkacsoportban dolgozzanak. A hobbi miatt vagy egyéb önkéntesség miatt kialakult munkacsoportok gyakran nagyon homogének. A TES munka lehetőséget nyújt a fiatal önkéntesek számára hogy megismerkedjenek és együtt dolgozhassanak felnőttekkel és idősekkel. Az ily módon jelen lévő korosztálybeli változatosságot a partnerszervezetek igen hasznosnak vélték.

3.4 Fiatalok toborzása kapcsán a TES szervezetekben felmerült kétségek

A projekt kezdetén felmerült néhány kétely fiatal ügyelők toborzása kapcsán :

- Fiatalok képzése befektetést igényel. Amennyiben a fiatal önkéntesek képzés után **hamar elmennek**, a szervezet számára ez amolyan cserben hagyást jelent.
- A fiatal önkéntesek esetleg **nem is annyira elkötelezettek** az ügyelői munkára. Nagyon sok más dologban is részt vesznek, és a TES csak egyike ezeknek.
- A TES számára kétséges lehet, hogy a fiatalok vajon **elég életpaszttal** rendelkeznek-e hogy ügyelői munkát végezzenek.

3.5 Következtetések

A YOUThES projekt számos új perspektívát világított meg a fiatalok toborzásának motiválására. A fiatal önéletrajzok toborzásának legnagyobb akadálya annak félelme volt, hogy a fiatalok esetleg hamar abbahagyják a munkát. Ez úgy tűnik hogy egy általános gondolkodásmódbeli kérdés. A partnerek megállapították, hogy **fiatal ügyelők jelenlétének előnyei felülmúlják azon problémákat melyeket esetleg toborzásuk okozhat**. Azt is megállapították, hogy ma már a rövidtávú projektek általánosan elfogadott normákká váltak, és nem szükségszerűen csak fiatalokra vonatkoznak. A TES szervezeteknek esetleg újra kellene vizsgálniuk a **teljes anonimitási politikájukat** is. A fiatal önkéntesek beszélhetnének a TES ügyelői munkájukról barátaiknak, mely segíthetné fiatalok toborzását is. A TES maga is többet kellene **beszéljen meghallgatói készségekkel** rendelkező ügyelőiről és arról az értékről, melyet e képesség az egész társadalom számára jelent. A munkacsoportokban a partnerek hangsúlyozták, hogy képzett meghallgatói készségekkel rendelkező önkénteseik a társadalomban fontos szerepet töltenek be. A B kérdőív feltárta, hogy a fiatalok valóban segíteni akarnak másoknak, és a TES-ben végzett munkájukkal általánosan fejlesztik figyelemre, meghallgatásra való készségüket és ennek megfelelően cselekednek a társadalomban akkor is, ha abbahagyják az önkéntes munkát a szervezetben. Ez a közösség egésze számára valós érték.

3.6 Javaslatok

Úgy tűnik, hogy fiatalok képzésénél a legnagyobb akadály annak félelme, hogy úgylis hamar abbahagyják az ügyelői munkát. A TES szervezeteknek érdemes lenne ezt a “túl hamar kilépnek” nézőpontot újraértelmezni. Igen fontosak a fiatal önkéntesek jelenlétének előnyei. Még akkor is, ha csak egy évig dolgoznak ügyelőként, igenis megéri toborozni és képezni őket.

4. HELYI, ORSZÁGOS ÉS NEMZETKÖZI STRATÉGIÁK FIATALOK TOBORZÁSÁRA

A fiatalok toborzásának és képzésének előnyei mind a TES szervezetek, mind a társadalom egésze számára egyértelműen igazolódtak. Mely stratégiákat lehetne fejleszteni annak érdekében hogy a TES munkakörnyezetben a generációk közötti egyensúly megvalósuljon?

4.1. Helyi szinteken:

- **Változtatni a gondolkodásmódon**, és ebbe mindenkit bevonni (toborzók, képzők, szolgálatvezetők) tudatosítani a szervezet céljait melyet elérni szándékozik: egy modernebb imázs, új technológiákat és közösségi médiát használó segítségnyújtás, egy szolgáltatás, melyben korosztályok dolgoznak együtt ugyanazon cél érdekében.
- **Kommunikáció:** a fiatalok szükségleteiről és elvárásairól szóló kérdőívek a TES tevékenységekkel összefüggésben alapul szolgálhatnak egy olyan egyértelmű és célzott, egységes anyagokat használó kommunikációs stratégia bevezetéséhez, mely kifejezetten a 35 év alatti korosztályt célozza: közösségi média jelenlét, digitális tartalmak létrehozása és rendszeres frissítése.

A **“szájról szájra” történő kommunikáció hatását** a fiatalok körében nem szabad alábecsülni.

Szoros kapcsolatok fenntartása a helyi ifjúsági szervezetekkel, iskolákkal, egyetemekkel.

- **Egyezmények hozzájuk igazítása**, fiataloktól elvárt óraszám munka és családi lehetőségekhez igazítása, képzési módszer változtatása
- **Azon idea erősítése**, hogy a meghallgatói készségek megszerzése személyes és társadalmi szinten is életet-változtató tapasztalat.

4.2 Országos szinten:

Elsősorban az igazgatók és az országos vezetés az akik először kell meggyőződjenek fiatal önkéntesek toborzásának és képzésének szükségességéről, hogy a változást ösztönözzék, a döntést meghozzák és végrehajtsák.

- Az országos kommunikációs stratégia/**imázs** jó ha minden típusú embert és korosztályt magában foglal és reprezentál.
- A fiatalok körében népszerű **“nagykövet”** lehetne a szervezet közösségi médiában, országos kampányokban

megjelenő "arca".

- **A képzések** tematikájukban hasonlóak kellene legyenek a különböző stábokban, hogy a fiatal önkéntesek személyes, vagy munkahelyi változásaik miatti költözés után is folytatni tudják munkájukat a TES szervezeteiben.
- **Kapcsolatok fenntartása** egyetemekkel vagy kutatóintézetekkel: pszichológiai és szociális tanulmányokat folytató tanulók valószínű hogy vonzóknak találják a TES által biztosított minőségi képzéseket. De az üzleti iskolákat sem kellene figyelmen kívül hagyni, lévén ők képzik a holnap vezetőit, vagonkezelőit és adományozóit.
- **Projektek** úgy mint országos rendezvények, kongresszusok bevonhatják a fiatalokat, persze figyelembe véve a számukra releváns témákat.

4.3 Nemzetközi szinten:

- **IFOTES küldöttek** átadják saját szervezeteiknek a projekt eredményeit és tapasztalatait.
- **Az IFOTES szerepe** lehet segíteni partnerszervezeteit fiatal önkéntesek toborzásával kapcsolatos új perspektívák alkalmazásában.
- **Web-oldal:** az IFOTES weboldalán fiataloknak szóló oldalakat tarthatna fenn mint Európai információs network (különböző országok ügyelői közötti chatek, és tapasztalatcserék céljából)
- **Kongresszusok:** Alacsonyabb részvételi díj meghatározásával, valamint őket érdeklő témájú workshopok tervezésével az IFOTES elősegíthetné fiatal önkéntesek részvételét.
- **Egy komoly lobb, kampány** annak érdekében, hogy a meghallgatásra való emberi jogot belefoglalják az Emberi Jogok Európai Egyezményébe.
- **A Meghallgatás Nemzetközi Napja**, egy kifejezetten erre kijelölt nap Európában, mely hangsúlyozná a meghallgatás mind az egyének, mind az egész társadalom számára nyilvánvaló előnyeit.

4.4 Javaslatok

- Minden szinten széles körben kommunikálni és elősegíteni a szolgáltatás ismertségét, a TES előnyeit mind a fiatalok mind pedig a társadalom egésze számára.
- Modern, teljeskörű és attraktív imázs használata minden média felületen.
- Szívesen fogadni a fiatalokat, speciális igényeiket, elvárásaikat is figyelembe véve.

5. MÉDIA ÉS INTERNET HASZNÁLAT A TOBORZÁS SORÁN

5.1 Média és internet használat általánosságai

A projekt rávilágított arra, hogyan használják a TES szervezetei a média és internet lehetőségeit fiatal önkéntesek toborzására. A felmérésből kiderült, hogy a média és internet használatára általánosságban a statikus használat jellemző, és hogy jelentős különbségek vannak kapacitás, tudás és motiváció terén fiatal önkéntesek toborzásában.

Minden szervezet saját **honlappal** rendelkezik. A webhelyeket könnyű megtalálni és informatív előoldallal is rendelkeznek, de csak néhány szolgálat használja a weboldalt és a **Facebookot** célzottan fiatal önkéntesek toborzására. A tagszervezetek különböző megoldásokat használnak a Facebook-ból a weboldalra történő navigáláshoz azon információk megtalálására hogyan jelentkezhetnek a fiatalok önkéntes munkára. A fiatalok számára fontos, hogy az információ elérésre egyszerű és könnyen hozzáférhető módszerek legyenek. Napjainkban a szolgálatok csak fele kínál pályázati űrlapok formájában a jelentkezésre **online** megoldást.

Valószínű más egyéb okai is vannak a média és internet ilyen véletlenszerű alkalmazásának fiatal önkéntesek toborzásában, de ez a két legfontosabb ok:

- A szervezet nem rendelkezik elég szakértelemmel és kapacitással
- Ha figyelembe vesszük a képzéshez szükséges beruházásokat, a szervezet talán nem kíván kockáztatni a toborzásukra, mivel esetleg úgyszólván csak rövid ideig maradnak a szolgálatban.

5.2. Hol keresgélnek információt a fiatalok?

Azok a fiatalok, akik segélyvonalokról vagy hasonló szervezetekről a **Google** szolgáltatáson keresztül keresnek, **kulcsszavakat** használnak. A B kérdőív megállapította, hogy nemzetközi összefüggésben a 10 legfontosabb kulcsszó a következő: segélyvonal, segítség, önkéntes munka, önkéntesség, öngyilkosság, depresszió, anonimitás, magány, krízis, meghallgatás.

Ezeket a szavakat érdemes integrálni a **Facebookon** és **weboldalon** keresztül történő toborzási stratégiába, valamint rendszeresen használni a weboldalon és Facebookon megjelenő szövegekben. Ez a stratégiai tudatosság néhol erősebben jelen van, máshol kevésbé.

5.3. Mi az ami motiválja a fiatalokat a TES szolgálatban végzett munkára?

A B kérdőívben három tényezőt találtak a fiatalok komoly motivációnak: Az első annak tudata, hogy **mások segítségére** lehetnek, hogy az önkéntes munka jó meghallgatókká teszi őket, és hogy olyan élettapasztalatot nyújt számukra, mely hasznos lehet **saját életük és fejlődésük** szempontjából. A második az a lehetőség, hogy **tanúsítványt** kapnak a képzés befejezése után arról, hogy az ügyelői munka minimális követelményeit teljesítették. A harmadik pedig, hogy esetleges költözés után a képzés és a gyakorlati tapasztalat más TES szolgálatoknál történő munkára is képesítést ad.

5.4. Milyen fejlesztéseket lenne érdemes a TES szervezeteinek bevezetni?

Az országos központok számára előnyös lehetne az olyan alkalmazottak vagy önkéntesek jelenléte, akik tapasztalattal rendelkeznek és **az internetet és a médiát gyakorlatiasan tudják kezelni**. Az lenne az ideális ha a helyi stábok a központi menedzsmenttel egységesen jelentetnék meg helyi tartalmaikat. Rendszeres posztok megjelenése fontos lehet hírek, aktuális események és cikkek, valamint a szolgáltatásról szóló információk kapcsán. A fiatalok rámutattak arra, hogy szerintük a leghatékonyabb kommunikáció olyan **történetek közvetítése, melyek érzelmileg hatással vannak rájuk fotók, rövid videók, történetek, vagy ezek kombinációi** révén. Rögtönzött interakciók, melyben dolgozók, önkéntesek és mások beszélnek a szolgáltatásban szerzett tapasztalataikról további előnyöket hozhatnak a weboldalak látogatói számára.

5.5. Összefoglalás

A TES szervezetek számára fiatal önkéntesek toborzásához Európa szerte rendelkezésre állnak a média és internet során használható hatékony eszközök. Jelenleg azonban mégsem elegenden használják ezeket. A Weboldalak és a Facebook oldalak nem elég dinamikusak. A fiatalokkal mint célcsoporttal való kapcsolat szinte hiányzik. Közösségi médián keresztül zajló toborzás fejlesztésére és új módszerek kidolgozására jelentős potenciálok vannak. A stratégiák fejlesztéséhez azt javasoljuk, hogy kiindulópontként érdemes tudni, mi az ami motiválja a fiatalokat az önkéntes-ségre.

5.6 Javaslato

1. Fiatal önkéntesek toborzására média és internet stratégia kidolgozása
2. A toborzásban figyelembe venni azt az információt ami motiválja a fiatalokat a TES munkára
3. Média használatban kompetens munkatársak jelenléte

6. KOMMUNIKÁCIÓ, PROMÓCIÓS TEVÉKENYSÉGEK ÉS MÓDSZEREK FIATAL ÖNKÉNTESÉK TOBORZÁSÁRA

A fiatalok számára készült felmérés - melyet több mint 300 fiatal töltött – azt vizsgálta, vajon melyek azok a tényezők, amelyek ezt a korcsoportot inspirálnák.

A YOUThES projekteredmények kihangsúlyozták, hogy a TES szervezeteken belüli motiváció kulcsfontosságú tényező fiatal önkéntesek létszámának növeléséhez.

6.1. Módszerek

Fiatal önkéntesek csatlakozására és maradásuk ösztönzésére szolgáló **jelenlegi módszerek** vizsgálata az alábbi fontos megállapításokkal zárult:

- A képzések tartalmát úgy szükséges alakítani, hogy azok fiatalok számára is vonzóvá váljanak.
- A mobilitást figyelembe véve **közös európai képzési tartalom** könnyítheti munkahely vagy lakóhely változtatás esetén az önkéntesek elkötelezettségének folytathatóságát.
- Szolgáltatásaink manapság fiatal önkéntesek egyéb **készségeit és tehetségét** (például a kortárs kommunikációt) jellemzően még nem használják ki

6.2. Kihívások

Fiatalabb generációk kapcsán **különleges kihívásokkal** szembesülnek a szervezetek, melyhez speciális megoldások szükségesek:

- Nehézségek az **elköteleződésben** – jelenti a pszichológiai támogatás szükségességét
- **Idő hiánya** - toborzási időszak rövidítésének átgondolását
- **Motiváció vesztés** – támogatás és szupervízió kombinálását

6.3. Kiemelten fontos tevékenységek

Fiatal önkéntesek toborzásában a partnerszervezetek a következő tevékenységeket tartották kiemelten fontos- nak:

- **Média és sajtó-tájékoztatók** használata
- **Workshopok és kutatások** szervezése
- Képzett alkalmazottakkal menedzselte állandó **közösségi média** jelenlét
- **Személyes kapcsolatok** felhasználása úgy mint: az önkéntesek professzionális, családi és baráti kapcsolatai
- **Egyetemi kapcsolatok és együttműködés** a gyakorlatban
- Tanulók önkéntességének motiválása, mint lehetőség a tanulásra és a **meghallgatói készség fejlesztésére**
- **Fesztiválokon és kiállításokon, valamint egyéb különleges eseményeken való TES jelenlét**, mint például a Lelki Egészség Világnapja
- **Videók, interjúk**, rövid filmek híres emberekkel, fiatal ügyelőkkel, és hívókkal.

6.4. Hasznos eszközök a TES toborzási politikájában

- Olyan **toborzó kampányok**, melyek egységes, jól megtervezett anyagokat használnak fel egyidejűleg az összes lehetséges kommunikációs csatornán keresztül.
- **Kulcsszavak** használata toborzási anyagokban a hosszú és bonyolult szövegek helyett, valamint ezek cikkekbe és interjúkba való « beágyazása ».
- **Más szervezetekkel, cégekkel, helyi és országos intézményekkel való együttműködés** fejlesztése.
- **On-line hozzáférés** képzési modulokhoz és önkéntes munka lehetősége a kiválasztásra várakozás idején.

6.5. Fiatal ügyelők támogatása a szolgálatban

- **Kellemes és nyitott légkör** kialakítása a stábben
- Fiatal ügyelők számára szakmai vezetők, szupervízorok és krízis munkások részéről **külön figyelem** biztosítása
- **Ügyeleti idők hozzájuk adaptálása**, vagy akár ügyeleti idő csökkentése
- **Bizonyos ügyeletet kifizetése** különösen éjjel vagy ünnepnapokon
- **Pszichológiai szakemberek vagy híres előadók meghívása** a stábhoz

6.6. Javaslatok

- Egységes képzés mely a szolgálatok közötti mozgást lehetővé teszi.
- Lehetőség, hogy egyéb más, önkéntesen végezhető feladatban közreműködjenek a meghallgatás mellett.
- Állandó közösségi média jelenlét.

7. FIATAL ÖNKÉNTESEK TOBORZÁSÁHOZ MODELLEK ÉS KONCEPCIÓK

Fiatal önkéntesek sikeres toborzásához mind a kollegák, vezetők és az ügyelők **motivációja** is elsődleges. Ha a szolgálatvezetők, toborzók és önkéntesek elkötelezetten meg vannak győződve a fiatalok értékeiről, az első lépést már megtette a szervezet.

A következő lépés a **szervezet megismertetése** a fiatalokkal, hangsúlyozva a szolgálatban vállalt munka számukra nyilvánvaló előnyeit, különösen a mások segítségét, a társadalom hasznos tagjává válást, a személyes fejlődést és élettapasztalat szerzés lehetőségét kiemelve. Bizonyítvány, mely tanúsítja az elvégzett képzést, és a szolgálatban eltöltött időt.

A fiatalok elérése érdekében a hagyományos kommunikációs eszközök és csatornák mellett fontos a **közösségi média használata**.

Jelenleg a top három színtér a weboldalak, a Facebook és a személyes ismeretség. Fontos hogy a kommunikáció naprakész legyen és használja a célcsoport kedvelt kommunikációs eszközeit. A cél, hogy a fiatalokkal ott kell találkozni ahol az idejüket töltik (pl. internet), mert így lehet könnyen kapcsolatba kerülni velük és átadni hasznos és érdekes információkat a szervezetről. Mindezek előfeltétele az internet hatékony használatára vonatkozó szakértelem, illetve források jelenléte a megfelelő szakember alkalmazására ennek érdekében.

Nem csak az internet az a fórum, ahol a fiatalok megtalálhatók. A személyes kapcsolat még mindig fontos. Az **iskolákkal és az egyetemekkel való kapcsolat** szintén komoly lehetőség.

A **szervezet struktúrális változtatására**, valamint a régi szabályok és szokások változtatására is szükség lehet, úgy mint a minimum elkötelezett vállalásidő, az anonimitás, a megszokott toborzási és képzési módok. A mobilitás lehetőségét meg kell teremteni, hogy lehetőség legyen egyik szolgáltatótól a másikhoz való csatlakozásra.

A partnerek úgy érzik, hogy a fiatalok akkor képesek és hajlandóak is tovább maradni a szolgálatban, vagy későbbi életszakaszukban visszatérni, ha jól érzik magukat a szervezetben. A **jó képzés** vonzza őket, amely jó ha folytatódik is az alap képzésrész és képzésidő után is.

Egy másik fontos szempont az, hogy a **fiatalokat be kell integrálni a szervezetbe**. Nem a "partvonalon" hanem a közepén kell hogy legyenek. Biztosítani lehet az elkötelezettségük időtartamát figyelemmel, és a tehetségük támogatásával.

7.1. Összefoglalás: 5 ajánlás

01 MOTIVÁLNI AZ EGÉSZ KOLLEKTÍVÁT, HOGY FIATAL ÜGYELŐK JELENLÉTÉNEK ELŐNYEIT ELISMERJÉK!

- Különböző módszerek használata: workshopok, helyi és országos szintű beszélgetések az önkéntesek, munkatársak és a teljes szervezet részvételével
- Nézőpont váltás: nem félni attól, hogy a fiatalok hamar elmennek

02 MEGISMERTETNI A TES-T A FIATALOK SZÁMÁRA!

- Szakértők bevonása kommunikációs stratégia kidolgozására
- Modern kommunikációs csatornák használata
- Személyesen kapcsolódni a fiatalokhoz iskolákban, egyetemeken, országos és helyi rendezvényeken

03 A TOBORZÁSI SZOKÁSOKAT ÉS MÓDSZEREKET ÁTGONDOLNI ÉS VÁLTOZTATNI!

- Mobilitás: a képzett ügyelők bárhol dolgozhassanak a szervezeten belül, még akár külföldi TES szervezetben is
- A szervezetbe integrálni a fiatalokat és megértetni felelősségüket
- A fiatalok tehetségét elismerni és támogatni
- A TES anonimitással kapcsolatos szabályait újragondolni. Hagyni hogy a fiatalok beszéljenek mások segítségére vállalt elkötelezettségükről
- Az új ügyelőktől legalább egyéves időtartamra vállalt elkötelezettséget kérni

04 A FIATALOK MOTIVÁCIÓJÁT SEGÍTENI!

- Minőségi, vonzó, hiteles képzést kínálni
- Hangsúlyozni a személyes fejlődés és élettapasztalat előnyeit
- Biztosítani az önkéntesek számára egy nemzetközi közösségbe tartozás lehetőségét (IFOTES)

05 TERJESZTENI A MEGHALLGATÓI KÉSZSÉGEK FONTOSSÁGÁT A TÁRSADALOMBAN!

- Módszereket kidolgozni annak hangsúlyozására, hogy a jó meghallgatói készség segíti a polgárok elkötelezettségét, valamint hozzájárul a társadalom mentális és szociális egészségéhez

8 . K Ö V E T K E Z T E T É S E K

A YOUThES projekt számos új perspektívát hozott **fiatal önkéntesek toborzásának motiválására**. kezdetben néhány partner elismerte a fiatal önkéntesek szükségességét, mások viszont kétségbe vonták. A projekt során számos workshopot tartottunk, egy felmérést és két kérdőívet készítettünk. A projekt végeredményeként a partnerszervezetek felismerték mindazokat az előnyöket, melyeket a fiatalok hozhatnak a TES számára.

Legyőzésre váró akadályok és megoldásra váró problémák viszont vannak. Fiatalok toborzásának legnagyobb akadálya úgy tűnik hogy az a rövid idő, melyet úgy gondolunk hogy a TES munkában eltöltenének. A szervezeteket az jellemezte, hogy az ügyelők több évtizedig is szolgálatban maradtak. Ez látható, hogy általánosan jelenlevő szemlélet. Mivel fiatal önkéntesek jelenlétének igen sok előnye van, ez a probléma valószínű hogy könnyen oldható. Például az új ügyelők legalább egy éves ügyelői munkára vállalhatnának kötelezettséget.

A TES szervezetek arra képzik ki a fiatal ügyelőket, hogy a segélyvonalaknál és a chatszobákban dolgozzanak, de ők emellett a TES-en kívül a **mindennapokban is jobb meghallgatói készséggel élnek**. Hozzájárulnak ahhoz, hogy az emberek a közösségekben odafigyeljenek egymásra, meghallgassák egymást és erősítik annak fontosságát, hogy nehézségek idején a beszélgetés igenis segíthet. Ezek a szempontok az egész társadalom számára fontos tényezők.

A fiatal önkénteseket arról is kérdeztük, hogyan gondolkodnak az önkéntesen vállalt ügyelői munkáról. Az eredmények meglepőek voltak, új nézőpontot adtak. Először azt gondoltuk, hogy a fiatalokat elsősorban a saját maguk számára megszerezhető előnyök motiválják, mint például a minőségi képzés és az önéletrajzban szereplő szépen mutató ajánlások. Számukra azonban a legfontosabb szempont mégis a **másoknak segítség lehetősége, valamint a segítség nyújtás érzése volt**. Motivációjuk sokkal jobban belülről jövő, mint amennyire azt képzeltük.

KÖSZÖNET ÉS ELISMERÉSEK

Önkéntesek és szakemberek akik hozzájárultak a projekt fejlesztéséhez:

IFOTES Europe: Stefan Schumacher (Germany), Michael Grundhoff (Germany), Tina Duvivier (France), Marianne Maas (Belgium), Jaap Jakobs (The Netherlands), Samikannu Peter Jeganatha Pillai (Spain), Milena Jelen (Slovenia), Sonja Karrer (Switzerland), Susanna Winter (Finland), Dirk Meyer (Germany), Ben De la Mar (The Netherlands).

SOS Amitié France: Renée Cheval, Arnaud D’Avezac , Pierre Gutzwiller (France)

Kirkens SOS i Bjørgvin: Leif Jarle Theis (Norway)

Telefono Amico Italia: Monica Petra (Italy)

LESZ: Eva Brandisz, Melinda Medgyaszai, Attila Adam (Hungary)

Telefonseelsorge Austria: Astrid Hoeppeger (Austria)

Studio Rucli: Diana Rucli, Elena Misdariis (Italy)

Palveleva puhelin/Kirkon keskusteluapua: Titi Gavert (Finland)

Európai országok, ahol a project megvalósult és terjesztették, valamint az érintett TES szervezetek:

Austria:	Telefonseelsorge - www.telefonseelsorge.at
Belgium:	Fédération des Centres de Télé-Accueil de Belgique - www.tele-accueil.be ; Federatie van Tele-Onthaaldiensten - www.tele-onthaal.be ; Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe - www.telefonhilfe.be
Finland:	Palveleva puhelin/Kirkon keskusteluapua - www.kirkonkeskusteluapua.fi ; FAMH/Kriisipuhelin - www.mielenterveysseura.fi
France:	SOS Amitié - www.sos-amitie.com
Germany:	IFOTES Europe e.V. - www.ifotes.org/en/ifotes-europe ; Katholische Konferenz für Telefonseelsorge; Evangelische Konferenz für Telefonseelsorge - www.telefonseelsorge.de
Hungary:	Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ) - https://sos116-123.hu
Italy:	Telefono Amico Italia - www2.telefonoamico.it ; Studio Rucli – www.studiorucli.it ; ARTESS – Association for Research and Training on Emotional Support Skills – www.art-ess.org
The Netherlands:	Sensoor/deLuisterlijn - www.deluisterlijn.nl
Norway:	Kirkens SOS I Norge - www.kirkens-sos.no
Slovenia:	Association of Slovenian TES - www.telefon-samarijan.si
Spain:	Téléfono de la Esperanza - www.telefonodelaesperanza.org
Switzerland:	IFOTES - International Federation Of Telephone Emergency Services – www.ifotes.org ; Die Dargebotene Hand/La Main Tendue/Telefono Amico - www.143.ch

