

KORTVERSJON AV HÅNDBOKEN

beste praksis

for å

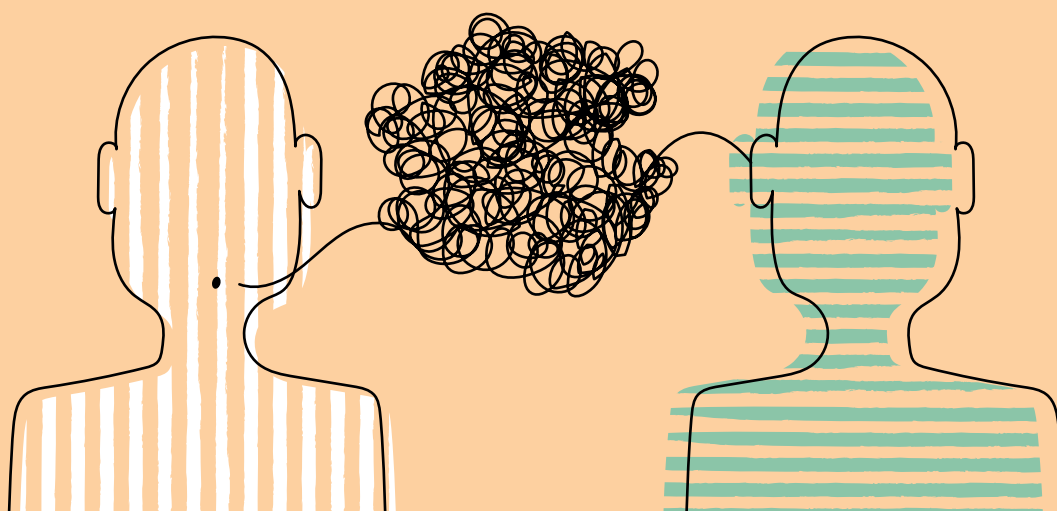
REKRUTTERE

unge frivillige

til

krisetjenesten på telefon og internett

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





EU-prosjektet



Beste praksis for å rekruttere unge frivillige til krisetjenesten på telefon og internett (TES - Telephone Emergency Services)

Kortversjon av håndboken

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



EU-kommisjonens støtte til produksjonen av denne publikasjonen betyr ikke en godkjenning av innholdet. Innholdet er forfatterens synspunkter, og Kommisjonen kan ikke holdes ansvarlig for bruk av informasjon hentet fra i denne publikasjonen.

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.



Denne håndboken ble publisert i februar 2019

Mer informasjon

IFOTES www.ifotes.org

KONTAKT :

IFOTES Europe e. V., Hagen, Germany

europa@ifotes.org

IFOTES, Rolle, Switzerland

info@ifotes.org

Kirkens SOS I Norge

www.kirkens-sos.no



International Federation
of Telephone Emergency
Services



INNHOOLD

1. INTRODUKSJON	9
1.1 Bakgrunn for prosjektet	
1.2 Temaer	
1.3 Partnerorganisasjoner	
1.4 Metoder	
1.5 Resultatet	
2. GJENNOMGANG OG BESKRIVELSE AV HER OG NÅ SITUASJONEN.	11
2.1 Den nåværende situasjonen for TES-frivillig	
2.2 Ungdommer i TES	
2.3 Opplæring i TES	
2.4 Konklusjoner	
3. MOTIVASJON FOR REKRUTTERING AV UNGE FRIVILLIGE	13
3.1 Gevinsten for TES organisasjoner å ha unge frivillige	
3.2 Gevinsten for samfunnet å ha unge frivillige i TES-arbeidet	
3.3 Gevinsten for en ung voksen å være frivillig i TES arbeid	
3.4 TES organisasjonene sin skepsis til å rekruttere unge frivillige	
3.5 Konklusjoner	
3.6. Anbefalinger	
4. LOKALE, NASJONALE OG INTERNASJONALE STRATEGIER FOR Å REKRUTTERE UNGE FRIVILLIGE	16
4.1 På lokalt nivå:	
4.2 På nasjonalt nivå:	
4.3 På internasjonalt nivå:	
4.4 Anbefalinger	
5. ULIK BRUK AV MEDIA OG INTERNET I REKRUTTERINGEN.	18
5.1 Generell bruk av media og internett	
5.2 Hvor søker unge mennesker informasjon?	
5.3 Hva motiverer unge mennesker til frivillig tjeneste?	
5.4 Hvilke forbedringer kan TES-organisasjonene gjøre?	
5.5 Oppsummert	
5.6 Anbefalinger	
6. KOMMUNIKASJON. MARKEDSFØRING OG ANDRE MÅTER Å MOTIVERE OG INVOLVERE UNGE FRIVILLIGE PÅ.	20
6.1 Metodene	
6.2 Det er knyttet utfordringer til unge frivillige som krever tilpassede løsninger:	
6.3 Følgende aktiviteter ble identifisert som nyttige i rekruttering av nye frivillige:	
6.4 Nyttige verktøy for TES rekruttering og strategi	
6.5 Om å støtte unge mennesker i tjenesten	
6.6. Anbefalinger	
7. MODELLER OG KONSEPTER FOR BESTE PRAKSIS FOR Å REKRUTTERE UNGE FRIVILLIGE.	22
7.1. 5 Anbefalingspunkter	
8. ANBEFALINGER OPPSUMMERT.	25
TAKK OG ANERKJENNELSER.	27

1 . I N T R O D U K S J O N

1.1 Bakgrunn for prosjektet

Målet med YOUThES-prosjektet er å dele erfaring for å få mer kunnskap om beste praksis for å rekruttere unge frivillige til krisetjenesten. Prosjektet er gjennomført ved at de som deltok i prosjektet (partnerorganisasjonene) beskrev nasjonal praksis, bearbeidet kunnskapen, inviteret til refleksjon og ut fra dette har beskrevet modeller for beste praksis.

1.2 Temaer

Følgende temaer og mål ble utforsket under prosjektutviklingen:

- aldersstruktur i de enkelte foreninger og TES-sentre: likheter og forskjeller
- Analyse av utfall og data fra tidligere prosjekter QuaLiS og TESVolSat med hensyn til alder og motivasjon av frivillige som arbeider på kriselinjer
- deling av modeller og erfaringer fra partnerorganisasjonene om vellykket rekruttering av unge frivillige
- Opplæring og støtte til unge frivillige: Spesifikke behov og egenskaper til målgruppen
- Arbeidslivsbalanse for yngre frivillige når det gjelder antall timer og lengden på oppholdet

1.3 Partnerorganisasjoner

IFOTES Europe (IE) - Germany

SOS Amitié France (SOS) - France

Kirkens SOS i Bjørgvin (KIRB) - Norway

Telefono Amico Italia (TAI) - Italy

Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege (LESZ) - Hungary

Telefonseelsorge (TES) - Austria

Studio Rucli (SR) - Italy

Palveleva Puhelin (PP) changed now in Kirkon keskusteluapua - Finland

1.4 Metoder

Prosjektet ble gjennomført ved at TES-partnerne hadde møter med workshops for å utveksle informasjon om praksis og utvikle strategier for rekruttering, bl.a. med fokus på bruk av media og internett.

Resultatene er forankret i arbeidet som ble gjort på de ulike samlingene, i en kartlegging av status og gjennom to spørreundersøkelser. Resultatene er vist i denne rapporten i tematisk rekkefølge.

YOUThES spørreundersøkelse A ble gjennomført blant for partnerne i prosjektet. Spørsmålene dreide seg om hvordan partnerne gikk frem for å rekruttere unge frivillige, og om partners vurdering av hvilken positiv gevinst tjenesten kunne ha for henholdsvis de unge selv, TES organisasjonene og samfunnet. Spørsmålene dreide seg også om praksis i bruken av media og internett ved rekruttering. Alle partnerne svarte på spørreundersøkelsen. Det gav et godt bilde av situasjonen i 11 land i Europa: Østerrike, Belgia, Finland, Frankrike, Tyskland, Ungarn, Italia, Nederland, Norge, Slovenia og Sveits.

YOUThES spørreundersøkelse B ble gjennomført blant unge mennesker i Europa. Spørsmålene dreide seg om hva som motiverer unge mennesker for å bli frivillig i krisetjenesten, om innspill til forbedringer i presentasjonen av krisetjenesten og hvordan en oppfattet mulighetene for å finne informasjon om tjenesten på nettet. Spørreundersøkelsen ble åpnet for on-line besvarelse i desember 2017 og var åpen til mars 2018. Prosjektet fikk 315 svar fra 11 land: Østerrike, Belgia, Finland, Frankrike, Tyskland, Ungarn, Italia, Nederland, Norge, Slovenia og Sveits. I alt var 84% av respondentene i gruppen 20-34 år. En tredjedel av dem som svarte var mellom 25-29 år. Tre fjerdedeler var kvinner. Nesten halvparten av respondentene var frivillige i krisetjenesten nå, mens 10% var tidligere frivillige. Det vil si at 42% av dem som deltok i spørreundersøkelsen ikke var frivillige nå.

1.5 Resultatet

Partnene utviklet en best practice manual som inneholder utfallet av prosjektet og anbefalinger til hjelpelinjer som har til hensikt å forbedre rekruttering av unge frivillige gjennom en mer fokusert informasjons- og opplæringsmetode. Håndboken er tilgjengelig for alle hjelpelinjer for emosjonell støtte i Europa og enhver annen ideell organisasjon som ønsker å rekruttere unge.

Den fullstendige versjonen av håndboken er på engelsk og er tilgjengelig på partnerens nettsider.

Et abstrakt av håndboken ble produsert. Takket være engasjementet fra partnerne og medlemmene av IFOTES som er tilstede i den internasjonale komiteen, ble denne abstrakt oversatt og er tilgjengelig på følgende 10 språk:

- engelsk
- tysk
- french
- italiensk
- spansk
- dutch
- slovenian
- finsk
- norsk
- ungarsk

Alle abstrakter er tilgjengelige på IFOTES nettsted www.ifotes.org og, avhengig av språket, på de respektive nettstedene til IFOTES-partnerne og medlemmene.

Merk

TES: Telefon nødtjenester

2 . GJENNOMGANG OG BESKRIVELSE AV HER OG NÅ SITUASJONEN

2.1 Den nåværende situasjonen for TES-frivillige

Det første prosjektgruppen gjorde, var at beskrive situasjonen i Europa. Det gjorde prosjektgruppen ved å gjennomføre en undersøkelse i partnerorganisasjoner (YOUThES_Survey 1_Data from Members). Prosjektgruppen definerte “unge” som mennesker mellom 20 og 34 år gamle.

Status viser at frivillige i dag i hovedsak er over 50 år, - 77,04% er mellom 50 og 79 år, og 76% er kvinner.

Dette avdekker en alvorlig mangel på unge frivillige i krisetjenesten i Europa i dag og det gir grunn til å stille spørsmål om fremtiden for tjenesten og mulige sosiale konsekvenser av denne situasjonen.

2.2 Ungdommer i TES

Et spørreskjema spesifikt for daglige ledere for TES-sentre, (YOUThES_Questionnaire A_for medlemmer) gav et enda mer presist bilde av hvordan sammensetningen av frivillige ved TES-sentrene var og hvor stor andel de unge utgjorde. Unge frivillige utgjør vanligvis mindre enn 5% av de frivillige ved sentrene. De er i hovedsak kvinner og står i tjenesten i 1 til 2 år. For noen TES-senter er det minimumstiden de frivillige forplikter seg til å være frivillig.

For å kontakte, rekruttere, trene og motivere unge frivillige investerer TES-sentrene ca 20-30% av arbeidstiden og 0-10% av budsjettet.

2.3 Opplæring i TES

Ingen TES-sentre gir en spesifikk trening for unge, og de fleste TES-sentre (18 av 20 TES-sentre) har ikke et eget opplegg for opplæring av unge frivillige. Det er heller ikke forskjeller i lengden på innføringskursene for unge frivillige. Blant partnerne i prosjektet, er praksis at innføringskurset varer fra 40 til 120 timer og går over 3 til 24 måneder. Endel TES-sentre ser på den lange varigheten på opplæringen som en garanti for kvalitet, en god måte å utforske deltakernes motivasjon på og en måte å skaffe seg frivillige på som står lengre i tjenesten. En ambisiøs opplæring blir sett på som en god måte å forberede de frivillige til tjenesten og å styrke involveringen deres. Undersøkelsen slo fast at TES-sentrene ikke er villig til å ofre kvaliteten på opplæringen for å rekruttere unge (YOUThES_Questionnaire A_for medlemmer).

2.4 Konklusjoner

Etterhvert som resultatene fra spørreundersøkelsene (YOUThES_Survey 1_Data from Members) ble klare, og det viste seg at det generelt var en begrenset bruk av ressuser i arbeidet med å rekruttere og utdanne unge frivillige til TES-teneste, ble det avdekket i diskusjonene på de første møtene, mye motstand i TES-miljøet mot å rekruttere unge frivillige til krisetjenestene. De negative sidene kom tydeligere frem enn de positive. Men mot slutten av prosjektperioden endret holdningen seg og gruppen hadde i løpet av prosessen i prosjektet blitt mer entusiastisk og så fordelene som kan følge med det å ha unge frivillige i kiristjenestene.

”Først kommer tanken; deretter organisering av den tanken i ideer og planer; så omsette disse planene til virkelighet. Begynnelsen er, som du vil forstå, i fantasien din” Napoleon Hill

3 . MOTIVASJON FOR REKRUTTERING AV UNGE FRIVILLIGE

Et av de første spørsmålene i starten av prosjektet var “Hvorfor skal vi rekruttere unge frivillige?” Tradisjonelt har frivillige i hjelpelinjer hovedsakelig vært voksne og eldre. Gjennom diskusjoner i prosjektet ble det etterhvert mer og mer klart at partnerne mente at unge frivillige medarbeidere vil gi mange fordeler både for TES organisasjonen og for samfunnet som helhet.

3.1 Gevinsten for TES organisasjoner å ha unge frivillige

Gjennom idedugnad i prosjektet summerte partnerne opp følgende fordeler:

- Unge frivillige gir oss tilgang til ny teknologi
- På grunn av livssituasjonen, er mange mer fleksible
- Mange er dynamiske, engasjerte, innovative og motiverte
- Unge bringer ofte med seg mye humor og livsglede og TES blir et sted for samvær med litt liv og røre
- Unge folk er ivrig etter å lære og forbedre ting og utfordrer dermed på en positiv måte erfarne og eldre frivillige
- Unge frivillige kjenner mange andre unge, slik at de kan bruke nettverket sitt til å rekruttere enda flere unge frivillige
- Unge frivillige forstår unge menneskers situasjon fordi de snakker deres språk og kan være veldig gode samtalepartnere på både chat og telefon
- Mange unge har nylig studert og kan være godt oppdatert på mange aktuelle problemstillinger som også omfatter menneskers levkår
- Oppsummert: Å ha unge frivillige gir håp for fremtiden for TES-organisasjoner og vil i tillegg bidra til å gi TES et bedre og oppdatert bilde av unges hverdag.

3.2 Gevinsten for samfunnet å ha unge frivillige i TES-arbeidet

Hvis TES har flere unge frivillige, vil det ha innvirkning på hele samfunnet. TES-opplæringen og erfaringen gjennom praksis, gjør unge frivillige godt rustet til å møte kriser og ha mot og trygghet i utfordrende situasjoner. De blir mer oppmerksomme på andre menneskers situasjon som igjen gjør dem mer reflektert både om sin egen

rolle og plass i eget liv og i samfunnslivet. De kan gjennom egen praksis og bevisste holdninger, vise at åpenhet i samtaler og evne til aktiv lytting, er viktig. Dette er en viktig ferdighet og vil styrke det selvmordsforebyggende arbeidet i TES når unge innskrivere eller innringere, opplever å møte unge medarbeidere som lytter aktivt og er gode samtalepartnere.

3.3 Gevinsten for en ung voksen å være frivillig i TES arbeid

I prosjektet har vi laget en undersøkelse og to spørreskjemaer. I spørreskjema B spurte vi unge voksne om TES-arbeid. Det som mest motiverer unge voksne til å være frivillig på en hjelpelinje, er opplevelsen av å være til nytte for andre. Hele 96% av respondentene pekte på dette som en «veldig viktig» eller «viktig» grunn til å gjøre TES-arbeid. Unge mennesker søker altså ikke bare å få noe selv, men er opptatt av å gi noe til verden, - til andre mennesker.

Nesten 90% av respondentene sa det var «viktig» eller «svært viktig» å ha muligheten til å bli bevisst sin egen måte å være og reagere på, og gjennom det erfare personlig vekst. I TES-arbeidet vil de være i samtale med oppgitte og fortvilte mennesker og høre livshistorier som er helt annerledes enn det mange har hørt før. For endel unge mennesker vil dette være erfaringer som vil gi til personlig vekst fordi de lærer empati og vokser i modenhet ved å bli mer bevisst andres hverdag og egne reaksjoner.

Kvaliteten på opplæringen gir rom for denne modningen og veksten, og gjør dermed TES arbeidet attraktivt for unge fordi TES-kompetansen blir sett på som positiv å vise til på egen CV.

TES-arbeidet gir også unge frivillige muligheten til å bli kjent med og jobbe med voksne og eldre frivillige. Blanding av mennesker i ulike alder i et arbeidsfelleskap, blir sett på som positivt. Det er idag en tendens til at mennesker i ulike alder ofte ikke har så mange møtesteder. Det er mer vanlig at mennesker i samme alder møtes på hver sine arenaer.

3.4 TES organisasjonene sin skepsis til å rekruttere unge frivillige

I første fase av dette prosjektet var det en viss skepsis. Noen TES-organisasjoner stilte spørsmål ved om rekruttering av unge frivillige vill gi så mye igjen. Begrunnelsen var følgende:

- Opplæring av unge er en investering. Hvis unge frivillige forlater kort tid etter opplæring, kan organisasjonen erfare det som negativt.
- Unge frivillige vil ofte ikke forplikte seg så mye som kontraktene krever. De er involvert i mange prosjekter, og TES er bare et av mange andre interesser.
- Det er usikkert om unge frivillige har nok livserfaring til å forstå og fylle rollen som TES-medarbeider.
-

3.5 Konklusjoner

YOUThES-prosjektet ga mange nye perspektiver på spørsmål om hvorfor organisasjonene skal rekruttere unge frivillige. Det største hindret for å rekruttere unge frivillige syntes å være frykten for at de unge frivillige forlater TES-arbeidet for tidlig. Dette kan sees som et tema om holdninger. Deltakerne i prosjektet vurderte at fordelene med å rekruttere unge frivillige veier opp for de eventuelle ulempene det er. Det ble også bemerket at opplæringen og obligatorisk tjenestetiden nå jevnt over går over kortere tid og at lengden på opplæring og obligatorisk tjenestetid ikke bare var en kritisk faktor for unge frivillige, men for alle.

Videre ble det pekt på at TES-organisasjoner bør revurdere retningslinjer for total anonymitet for de som jobber i TES. Hvis unge frivillige mer åpent kan fortelle sine venner om sitt eget TES-engasjement, kan dette bidra til å rekruttere enda flere unge til TES-arbeidet.

TES-organisasjoner bør snakke mer om verdien av at flere mennesker i samfunnet har opplæring i å lytte og trening i å være gode å snakke med. Dette temaet ble diskutert mye i grupparbeidet i prosjektet. Svarene i

spørreskjema B viste at unge mennesker ønsker å være noe for andre, og at de derfor vil bruke sine ferdigheter til å lytte og samtale med mennesker i hverdagen, selv om de har avsluttet sin tjeneste i TES. Derfor vil mange med dette bidrag på et viktig område for hele samfunnet.

3.6. Anbefalinger

TES organisasjoner bør revurdere sin bekymring for at unge frivillige er i tjenesten for kort tid. Alle får mye tilbake ved å rekruttere og gi unge mennesker opplæring fordi gevinsten er betydelig, selv om unge frivillige skulle stå i tjenesten bare ett år.

4. LOKALE, NASJONALE OG INTERNASJONALE STRATEGIER FOR Å REKRUTTERE UNGE FRIVILLIGE

Det er altså enighet om at rekruttering og opplæring av unge frivillige vil være en gevinst for TES-arbeidet og samfunnet som helhet. Hvilke strategier bør en da utvikle for å sikre flere unge og med det få en beder alderssammensetning av frivillige i Tes-arbeidet?

4.1 På lokalt nivå:

- holdningsendring blant viktige aktører (de som rekrutterer, veiledere, tidligere frivillige) for å fremme det krisetjenesten vi oppnå: et mer moderne preg som bruker ny teknologi og sosiale medier, og er en tjeneste der folk i alle aldre kan jobbe sammen mot samme mål.
- **god kommunikasjon** forankret i kunnskap om unges behov og forventninger knyttet til TES-arbeid. Målsetting og tiltak bør beskrives i en kommunikasjonsstrategi rettet mot unge under 35 år. Det handler bl.a. om tilstedeværelse på sosiale medier, skape digitalt innhold og jevnlig oppdatering dem.
- **legge til rette** for at kommunikasjon og erfaringsdeling unge imellom
- **ha kontakt** med lokale ungdomsorganisasjoner, skoler, universiteter.
- **tilpasse** kontrakter og opplæringsmetodene slik at antall timers tilstedeværelse kan kombineres med unge voksne med jobb og familie
- formilde at **ferdigheter** i å lytte og være en god samtalepartner fremmer egenutvikling for personlig vekst og sosialt samspill

4.2 På nasjonalt nivå:

Det er viktig at styremedlemmer og medlemmer av nasjonalt styre, er overbevist om nødvendigheten av å rekruttere og gi opplæring til unge frivillige. De fremmer forandring, tar beslutninger og gjennomføre dem. Derfor bør:

- inntrykket i all nasjonal markedsføring må være at samlingen frivillige er en sammensatt gruppe mennesker fra alle samfunnslag og med mennesker i alle aldre
- TES-organisasjonen ha "en ambassadør" som et ansikt utad som har et positivt image blant unge og som er

kjent i media gjennom positivt omdømme

- sikre en felles opplæring slik at unge frivillige kan fortsette sin aktivitet innen TES selv om de flytter til et annet sted
- ha god kontakt med universiteter og forskningsinstitusjoner fordi studenter innen psykologi eller samfunnsfag har interesse for TES sitt praksisområde og metode for opplæring. Det er samtidig viktig å være bevisst at studenter innen andre studiefelt som f.eks økonomi og ledelse også er viktige. Blant dem vil en finne mange av morgendagens ledere og beslutningstakere.
- sikre at nasjonale arrangementer, kongresser involverer unge mennesker og setter på dagsorden tema som er relevante for dem.

4.3 På internasjonalt nivå:

- IFOTES delegater bør sikre at holdninger, kunnskap og arbeidsmåter fra Youthes-prosjektet, blir kjent for de nasjonale organisasjonene og implementers i planarbeidet.
- IFOTES må ta opp i seg det viktige perspektivet at unge frivillige bli inkludert og involvert. Det bør derfor vurderes tiltak som f.eks:
- IFOTES bør på sin nettside ha egne områder der unge frivillige er målgruppen med bl.a. informasjon om det europeiske IFOTES-nettverket og legge til rette for erfaringsdeling for unge TES-frivillige fra forskjellige land gjennom chat, nettmøter o.l. for erfaringsdeling og diskusjoner
- IFOTES kan oppmuntre unge frivillige til å delta på kongresser, kurs og seminar ved å tilby lavere deltakeravgift og relevante workshops for målgruppen
- IFOTES bør ta initiativ til en lobbykampanje for å få fokus på en artikkel i Europakonvensjonen om menneskerettigheter som sier at det å bli hørt er en grunnleggende menneskerettighet.
- IFOTES bør ta initiativ til å fastsette en enkeltdag i året i Europa som den europeiske lytte-dagen («Day of listening») for å markere viktigheten for enkeltpersoner og for samfunnet som helhet at folk blir lyttet til.

4.4 Anbefalinger

- Påpeke overfor alle instanser på alle nivå som berøres av TES-arbeidet alle fordeler for både de unge selv og hele samfunnet at unge mennesker er frivillige i TES-arbeidet.
- Bruk alle moderne kommunikasjonsmidler for å fremme et bilde av TES-arbeidet som moderne, inkluderende og attraktivt.
- Ønske alle unge frivillige velkommen ved å vise at TES-organisasjonene vil tilpasse seg unge mennesker særlig livsfase ved å møte deres behov og forventninger

5. ULIK BRUK AV MEDIA OG INTERNET I REKRUTTERINGEN

5.1 Generell bruk av media og internett

Prosjektet har kartlagt generell bruk av media og internett i arbeidet med å rekruttere unge frivillige til TES-arbeid. Kartleggingen avdekker at dagens praksis for det meste er preget av ganske statisk bruk av media og internett, og at det er store forskjeller på kapasitet, kunnskap og motivasjon i bruken media og internett for å rekruttere unge frivillige medarbeidere.

Alle sentre har egne nettsider. Disse nettsidene er lette å finne og har en informativ landingside, men nesten ingen sentre bruker hjemmesiden eller Facebook til målrettet henvendelse til unge mennesker for å rekruttere dem til å bli frivillig. Sentrene har ulike løsninger for å navigere seg videre fra Facebook til nettsiden for å få informasjon om hvordan en kan søke om å bli frivillig. For unge mennesker er det viktig at det er enkle og lett tilgjengelige fremgangsmåter for å finne informasjon og for å melde seg som frivillig. I dag tilbyr bare halvparten av sentrene en on-line løsning med utfylling av søknadsskjemaer.

Årsakene til denne tilfeldige praksis i målrettet bruk av media og internett for å rekruttere unge frivillige til TES-arbeidet, kan være flere, men dette er de to mest fremtredende årsakene:

- Organisasjonen har ikke nok kunnskap og kapasitet
- Organisasjonen ønsker ikke å satse på unge frivillige medarbeidere fordi unge frivillige er kun en kort tid i tjenesten sett i forhold til investeringen organisasjonen gjør i opplæringen

5.2 Hvor søker unge mennesker informasjon?

Unge mennesker som søker informasjon på Google for å finne informasjon om hjelpelinjer eller andre tilsvarende organisasjoner, bruker søkeord. Etter en rundspørring vet vi at de 10 mest aktuelle søkeordene i en internasjonal kontekst, vil være disse: hjelpelinje, hjelp, frivillig arbeid, frivillighet, selvmord, depresjon, anonymitet, ensomhet, krise, lytte

Dette er ord som i en strategi for rekruttering gjennom Facebook og via hjemmesiden på en eller annen måte bør være ord i tekster på hjemmesiden eller Facebook. Bevisstheten på denne «inngangsporten» kan bli sterkere hos mange sentre.

5.3 Hva motiverer unge mennesker til frivillig tjeneste?

I kartleggingen var det tre faktorer som ungdom selv sa vil være motiverende for dem hvis de skal melde seg som frivillig i TES.

Det ene er å kjenne at de er til hjelp, at det gjør dem til gode lyttere og at det gir dem livserfaring som er nyttig for egnt liv og utvikling. Den andre er muligheten til å motta dokumentasjon på at de har gjennomført opplæring og at de har oppfylt minimumskravet til praksis. Den tredje er at opplæringen og praksiserfaringen kvalifiserer til å kunne gjøre tjeneste ved andre TES-sentre dersom en endrer bosted.

5.4 Hvilke forbedringer kan TES-organisasjonene gjøre?

Nasjonale sentre bør ha medarbeidere som har erfaring og kan prioritere og bruke internett og media på en moderne måte. Det beste er hvis de lokale sentrene i kombinasjon med en sentral styring, kan skape aktivitet på lokale sider. Det må være en kontinuerlig posting av nyheter, aktuelle arrangement, artikler og innlegg som omhandler tjenesten. Ungdom selv peker på at den mest virkningsfulle kommunikasjonen er å formidle historier som berører gjennom bilder, korte videofilmer, fortellinger eller i ulike kombinasjoner av disse. Det er også en særlig oppmerksomhetskaper hvis en besøkende på nettsiden kan ha en umiddelbar interaktiv samhandling med ansatte, frivillige eller andre som kan fortelle om erfaringer i tjenesten.

5.5 Oppsummert

TES i Europa har midler og nødvendige verktøy for å bruke media og internett på en offensiv måte for å rekruttere unge frivillige. I dag er det altfor få som benytter verktøyet offensivt. Nettstedene og Facebook-sidene er statiske og ikke så dynamiske som de kunne ha vært. Måltrettet henvendelse til unge mennesker er nesten fraværende. Det er et betydelig forbedringspotensial for å utvikle nye måter å rekruttere unge til TES-arbeid ved bruk av sosiale medier. For å utvikle strategien er det viktig å vite hva som motiverer unge til å frivillige i TES og la det være utgangspunktet.

5.6 anbefalinger

1. Lag en egen strategiplan for å bruke media og internett for å rekruttere unge frivillige
2. Ha det som motiverer unge mennesker til TES-tjeneste som utgangspunkt
3. Finn kompetente personer til å legge til rette for bruk av sosiale medier i organisasjonen.

6. KOMMUNIKASJON . MARKEDSFØRING OG ANDRE MÅTER Å MOTIVERE OG INVOLVERE UNGE FRIVILLIGE PÅ

Youthes prosjektet understreket at motivasjon i TES til å øke antall unge frivillige er en nøkkelfaktor for å lykkes.

Det ble gjennomført en undersøkelse med over 300 unge mennesker for å finne ut hva som appellerer til og inspirerer denne aldersgruppen.

6.1 Metodene

Undersøkelsen kartla hvilke metoder som i dag brukes av TES for å tiltrekke seg unge frivillige og holde på dem, derav følgende konklusjoner:

- Det er nødvendig med attraktive opplæringsprogrammer.
- Felles Europeiske opplæringsprogram bør gjøre det mulig for frivillige å fortsette å arbeide for TES også når de bytter jobb eller bosted.
- Ferdigheter og egenskaper hos unge frivillige ut over å være gode lyttere er ikke utnyttet i tilstrekkelig grad.

6.2 Det er knyttet utfordringer til unge frivillige som krever tilpassede løsninger

- Utfordringer med å forplikte seg krever også veiledning
- En travel hverdag betyr at kortere rekrutteringsprogram bør vurderes.
- At motivasjonen forsvinner burde bli forebygget ved å tilby rådgivning og støtte.

6.3 Følgende aktiviteter ble identifisert som nyttige i rekruttering av nye frivillige

- Bruk av media og utsendelse av informasjon.
- Organisere work-shops og undersøkelser.
- Bruk av sosiale medier og ansatte som oppdaterer jevnlig.

- Bruk av de frivilliges personlige nettverk; familie, venner og kolleger.
- Kontakt og samarbeid med universiteter og høyskoler
- Bruke frivillig aktivitet som en mulighet for å lære og forbedre sine samtalekunnskaper i praksis.
- Tilstedeværelse på festivaler, utstillinger og eventer som for eksempel Verdensdagen for psykisk helse.
- Videoer og intervjuer med kjente personer, unge TES frivillige og innringere.

6.4 Nyttige verktøy for TES rekruttering og strategi

- Felles rekrutteringskampanjer med kvalitetssikret informasjonsmateriell brukt i ulike kommunikasjonskanaler.
- Bruk av gode søkeord og bevissthet på å bruke disse i artikler og intervjuer.
- Utvikle samarbeid med andre frivillige organisasjoner og offentlige institusjoner.
- Mulighet til å melde sin interesse for å bli frivillig online og tilgang til god informasjon om tjenesten

6.5 Om å støtte unge mennesker i tjenesten

- Skape en god og åpen atmosfære på vakt.
- Gi unge frivillige ekstra oppfølging fra kvalifisert fagpersonell gjennom veiledning
- Tilpasse vaktordninger og til og med gå ned på krav til antall timer på vakt.
- Betale for visse vakter, spesielt på nattestid og i ferier.
- Invitere psykologiekspertter eller berømte forelesere til å holde foredrag for de frivillige.

6.6. Anbefalinger

- Felles opplæringsprogram som gjør det mulig å flytte fra et sted til et annet.
- Muligheter til å gjøre andre frivillige aktiviteter enn å lytte.
- Øke organisasjonens tilstedeværelse og synlighet i sosiale medier.

7. MODELLER OG KONSEPTER FOR BESTE PRAKSIS FOR Å REKRUTTERE UNGE FRIVILLIGE

Første skritt for å motivere unge mennesker til frivillig tjeneste i TES er at både ansatte og frivillige i hele organisasjonen er positiv til å rekruttere unge frivillige.

Da blir neste skritt å gjøre organisasjonen kjent for unge mennesker ved å fortelle om hva unge frivillige får igjen ved å være frivillig i krisetjenesten. Det handler først og fremst å fortelle om at du som frivillig i TES er med å hjelpe andre mennesker, gjør et nyttig samfunnsarbeid, kan erfare personlig vekst gjennom lærerike møter. Videre bør en informere om at frivillige får kursbevis som kvalifisert samtalepartner gjennom opplæring og praksis og attest på utført tjeneste og hvor lenge en har vært frivillig

Når organisasjonene skal gjøre seg kjent for unge mennesker må en være aktiv i både tradisjonelle medier og på sosiale medier.

Idag er websider, Facebook og personlige møter de viktigste kanalene for å nå unge mennesker.

Det er viktig å være oppdatert på hvilke kommunikasjonskanaler som foretrekkes av målgruppen. Målet må være å møte unge mennesker der de er og bruker tiden sin, (for eksempel på Internett), for å presentere viktig og nyttig informasjon om organisasjonen og invitere dem til å ta kontakt på en enkel måte. En forutsetning for alt dette er at organisasjonen har tilstrekkelig med kunnskap om bruk av Internett og ressurser til å ansette noen som kan gjøre dette.

Internett er ikke det eneste stedet hvor man finner unge mennesker. Å møte mennesker ansikt til ansikt er fortsatt viktig. Man kan for eksempel ta kontakt med universiteter og høyskoler.

Strukturelle endringer i en organisasjon kan også være nødvendig. Det kan være nødvendig å endre gamle regler og vaner, for eksempel endre på hvor mye tid man krever av den frivillige, anonymitet, etablerte måter å rekruttere og lære opp de frivillige på. Vedrørende mobilitet så burde det også være mulig å flytte fra et sted til et annet og fortsatt kunne være frivillig i TES.

Deltakerne i prosjektet mente at unge mennesker kan ønske å være lenger i tjenesten og kanskje komme tilbake senere i livet, dersom de har følt seg ivaretatt i organisasjonen. God opplæring knytter dem til organisasjonen og ved å ivareta dem kan en beholde dem også etter at det har avsluttet innføringskurset og hatt sine obligatoriske vakter. Deres engasjement og tid i organisasjonen kan forlenges ved å ta godt vare på dem og gi rom for og utvikle ferdighetene de har.

Derfor bør unge mennesker integreres i organisasjonen og få spille en sentral rolle.

7.1. 5 Anbefalingspunkter

1. MOTIVER PERSONALET TIL Å SETTE PRIS PÅ VERDIEN AV Å HA UNGE FRIVILLIGE!

- Bruk ulike måter å motivere: workshops, diskusjon på lokalt og nasjonalt nivå og med frivillige, ansatte og organisasjon
- Endre tankene: Ikke vær redd for at ungene går for tidlig

2. GJØR TES KJENT FOR UNGE MENNESKER!

- Engasjer eksperter til å utvikle en strategisk kommunikasjonsplan
- Bruk moderne kommunikasjonskanaler
- Få kontakt med unge mennesker gjennom skoler, universiteter og nasjonale og lokale arrangementer

3. TENK OVER OG TILPASS REGLER, VANER OG MÅTER Å REKRUTTERE!

- Mobilitet: gi opplærte frivillige til å jobbe i ethvert sentrum av organisasjonen, selv i TES-organisasjoner i utlandet
- Integrer unge frivillige i organisasjonen og gi dem ansvar
- Kjenn og fostre ungdommens talenter
- Tenk på anonymiteten til å jobbe for TES. La unge frivillige snakke om deres forpliktelse til å hjelpe folk
- Be nye frivillige til å godta minst ett års engasjement for TES

4. BIDRA TIL MOTIVASJONEN TIL UNGE FRIVILLIGE!

- Tilby kvalitet, attraktiv og sertifisert kvalitetsopplæring
- Stress fordelene med å få personlig vekst og livserfaring
- Gi unge frivillige mulighet til å være en del av et internasjonalt samfunn (IFOTES)

5. DEL BETYDNINGEN AV Å LYTTE FERDIGHETER I SAMFUNNET!

- Utvikl metoder for å vise hvor god lytting kan gjøre engasjerte borgere og bidra til samfunnets mentale og sosiale helse

8 . ANBEFALINGER OPPSUMMERT

TES organisasjoner bør revurdere sin bekymring for at unge frivillige er i tjenesten for kort tid. Alle får mye tilbake ved å rekruttere og gi unge mennesker opplæring fordi gevinsten er betydelig, selv om unge frivillige skulle stå i tjenesten bare ett år.

- Påpek overfor alle instanser på alle nivå som berøres av TES-arbeidet alle fordeler for både de unge selv og hele samfunnet at unge mennesker er frivillige i TES-arbeidet.
- Bruk alle moderne kommunikasjonsmidler for å fremme et bilde av TES-arbeidet som moderne, inkluderende og attraktivt.
- Ønsk alle unge frivillige velkommen ved å vise at TES-organisasjonene vil tilpasse seg unge menneskers særlige livsfase ved å møte deres behov og forventninger
- Lag en egen strategiplan for å bruke media og internett for å rekruttere unge frivillige
- Ha det som motiverer unge mennesker til TES-tjeneste som utgangspunkt
- Finn kompetente personer til å legge til rette for bruk av sosiale medier i organisasjonen
- Ha felles opplæringsprogram som gjør det mulig å flytte fra et sted åg fortsatt være frivillig i TES-areidet
- Legg til rette for muligheten til å gjøre andre frivillige aktiviteter enn å lytte
- Øk organisasjonens tilstedeværelse og synlighet i sosiale medier

TAKK OG ANERKJENNELSER

Frivillige og fagfolk som har bidratt til prosjektutviklingen:

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 Hoeffner (Austria)

Studio Rucli: Diana Rucli, Elena Misdariis (Italy)

Palveleva puhelin/Kirkon keskusteluapua: Titi Gavert (Finland)

Europeiske land der prosjektet ble implementert og formidlet, og de berørte TES-organisasjonene:

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: Teléfono 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

