

PRIROČNIK - KRATKA VERZIJA

najboljše prakse pri

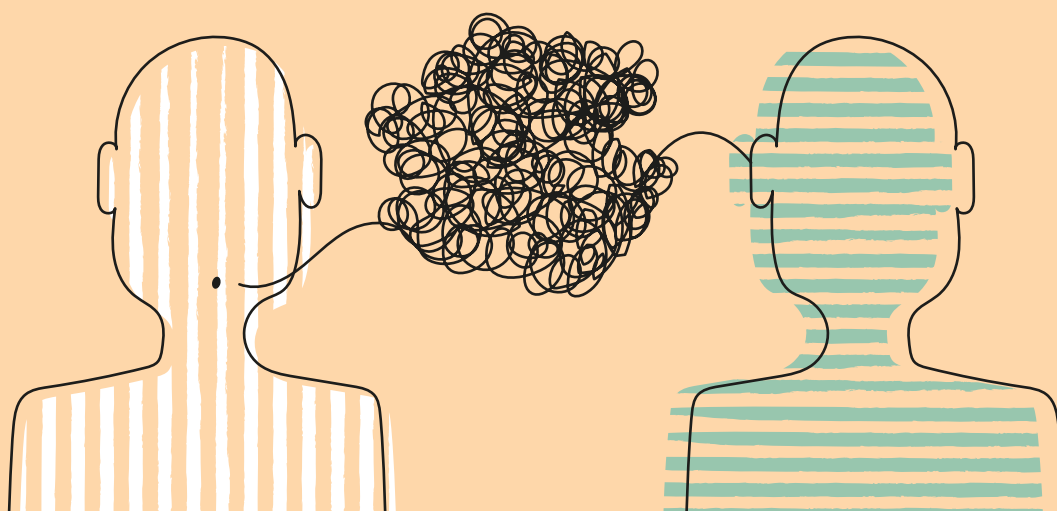
PRIDOBIVANJU

mładih prostovoljcev

za

delo na kriznih linijah

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





Evropski projekt



Najboljše prakse pri pridobivanju mladih prostovoljcev za delo na kriznih linijah

Priročnik – kratka verzija

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



Podpora Evropske komisije pri pripravi te publikacije ne pomeni opredeljevanja glede vsebine, ki odraža zgolj stališča avtorjev. Komisija tudi ni odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih priročnik vsebuje.

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.



Priročnik objavljen v februar 2019

Več informacij na:

IFOTES web-site **www.ifotes.org**

KONTAKTI :

IFOTES Europe e. V., Hagen, Germany

europe@ifotes.org

IFOTES, Rolle, Switzerland

info@ifotes.org

Slovenska zveza društev za telefonsko pomoč v stiski



International Federation
of Telephone Emergency
Services

Slovenska zveza društev za
telefonsko pomoč v stiski

VSEBINA

1. PREDSTAVITEV	9
1.1. Namen projekta	
1.2. Vsebine	
1.3. Partnerji	
1.4. Metode	
1.5. Rezultati	
2. OBSTOJEČE STANJE – PREGLED IN IZMENJAVA INFORMACIJ	11
2.1. Sedanje stanje prostovoljstva v TES	
2.2. Mladi ljudje v TES	
2.3. TES usposabljanje	
2.4. Zaključki	
3. MOTIVACIJA ZA PRIDOBIVANJE MLADIH PROSTOVOLJCEV.	13
3.1. Kakšna je motivacija in kakšne so koristi, da se v TES vključijo mladi	
3.2. Kakšna je motivacija družbe za vključitev mladih v TES	
3.3. Kakšne so koristi in motivacija mladih prostovoljcev za delo v TES	
3.4. Pomisleki TES pri pridobivanju mladih prostovoljcev	
3.5. Zaključki	
3.6. Priporočila	
4. STRATEGIJE PRI PRIDOBIVANJU MLADIH NA LOKALNI, NACIONALNI IN MEDNARODNI RAVNI.	16
4.1. Na lokalni ravni	
4.2. Na nacionalni ravni	
4.3. Na mednarodni ravni	
4.4. Priporočila	
5. UPORABA RAZLIČNIH MEDIJEV IN INTERNETA	18
5.1. Splošna uporaba medijev in interneta	
5.2. Kje mladi iščejo informacije?	
5.3. Kaj motivira mlade za prostovoljno delo v TES?	
5.4. Katere izboljšave lahko uvedejo TES?	
5.5. Povzetek	
5.6. Priporočila	
6. KOMUNIKACIJA, PROMOCIJSKE AKTIVNOSTI IN DRUGI NAČINI SPODBUJANJA MLADIH PROSTOVOLJCEV.	20
6.1. Metode	
6.2. Izzivi	
6.3. Koristne dejavnosti	
6.4. Koristna orodja pri strategiji rekrutiranja	
6.5. Podpora mladim pri delu	
6.6. Priporočila	
7. MODELI IN KONCEPT NAJBOLJŠE PRAKSE PRI PRIDOBIVANJU MLADIH PROSTOVOLJCEV.	22
7.1. Povzetek : priporočila v 5 točkah	
8. ZAKLJUČKI.	25
ZAHVALE IN PRIZNANJA.	27

1 . P R E D S T A V I T E V

1.1 Namen projekta

Namen projekta je bil izmenjava izkušenj in pridobivanje novih znanj na področju rekrutiranja mladih prostovoljcev za delo na kriznih linijah.

1.2 Vsebine

Pri izvajanju projekta so bile obravnavane naslednje vsebine in cilji:

- **Starostna struktura** v posameznih organizacijah ali združenjih: podobnosti in razlike
- **Analiza** rezultatov in podatkov, ki izhajajo iz predhodno že izvedenih projektov QuaLiS in TESVolSat, glede starosti in motivacije prostovoljcev, ki delajo na kriznih linijah
- **Predajanje modelov in izkušenj** partnerskih organizacij, kjer beležijo dobre rezultate pri pridobivanju mladih
- **Usposabljanje in podpora** mladim prostovoljcem: njihove specifične potrebe in značilnosti ciljne skupine
- **Ravnovesje obremenjenosti** pri mladih prostovoljcih glede na število opravljenih ur in dobo sodelovanja.

1.3 Partnerji

IFOTES Europe (IE) - Nemčija

SOS Amitié France (SOS) - Francija

Kirkens SOS i Bjørgvin (KIRB) - Norveška

Telefono Amico Italia (TAI) - Italija

Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ) - Madžarska

Telefonseelsorge (TES) - Avstrija

Studio Rucli (SR) - Italija

Palveleva Puhelin (PP)prej, sedaj Kirkon keskusteluapua – Finska

1.4 Metode

V okviru izvajanja projekta so partnerji izvedli 6 mednarodnih srečanj in številne delavnice z namenom izmenjave izkušenj in razvoja strategij pri pridobivanju mladih prostovoljcev, tudi z uporabo različnih družbenih medijev.

Za osnovo so služili pridobljeni podatki iz projektnih delavnic in dveh izvedenih vprašalnikov. Način poročanja pa je sledil načelu pomembnosti.

YOUTHES vprašalnik A je bil namenjen partnerjem projekta. Vprašanja so se nanašala na pridobivanje mladih prostovoljcev, kakšne koristi imajo od prostovoljstva mladi ljudje, kakšne koristi organizacija in družba širše, kakšna je pri tem uporaba družbenih omrežij. Na vprašalnik so odgovorili vsi partnerji in s tem podali globalni pogled na situacijo v 11 evropskih državah (Avstrija, Belgija, Finska, Francija, Nemčija, Madžarska, Italija, Nizozemska, Norveška, Slovenija in Švica).

YOUTHES vprašalnik B je bil namenjen mladim v Evropi. Vprašanja so se nanašala na motivacijo, na zaznavanje potreb po izboljšavah na kriznih linijah in na področje pridobivanja informacij. Internetni vprašalnik je bil aktiviran od decembra 2017 do marca 2018. Pridobljenih je bilo 315 odgovorov iz 11 že zgoraj omenjenih držav. Skupno je 84 % odgovorov prišlo iz starostne skupine 20-34 let. Ena tretjina je bila iz starostne skupine 25-29 let. Tri četrtine so bile ženske. Skoraj polovica tistih, ki so odgovorili, so bili takrat prostovoljci, 10 % pa jih je opravljalo prostovoljstvo prej; 42 % jih v času odgovarjanja na vprašalnik ni bilo vključenih v prostovoljstvo.

1.5 Rezultati

Projektni partnerji so izdelali priročnik najboljših praks, ki vsebuje rezultate projekta in priporočila kriznim linijam, ki želijo povečati število mladih prostovoljcev, in to z bolj osredotočenim informiranjem ter dobrimi metodami usposabljanja. Priročnik je na razpolago vsem telefonskim linijam za čustveno podporo v Evropi in vsem drugim neprofitnim organizacijam, ki želijo pridobiti mlade ljudi.

Celoten priročnik je v angleščini in je na voljo na spletnih straneh partnerjev projekta.

Izdelan je bil še povzetek priročnika. Partnerji projekta in člani mednarodnega odbora IFOTES so ga prevedli in je dostopen v 10 jezikih:

- angleškem
- nemškem,
- francoskem,
- italijanskem,
- španskem,
- holandskem,
- slovenskem,
- finskem,
- norveškem in
- madžarskem jeziku.

Vsi povzetki so dostopni na spletni strani IFOTES-a www.ifotes.org in na spletnih straneh partnerjev oz. članic IFOTES-a.

Opomba:

TES: Telephone Emergency Services

(Telefonska krizna linija za pomoč v stiski)

2 . OBSTOJEČE STANJE - PREGLED IN IZMENJAVA INFORMACIJ

2.1 Sedanje stanje prostovoljstva v TES

Kot začetno aktivnost je delovna skupina izvedla popis stanja v evropskih državah. V ta namen je bila s pomočjo partnerskih organizacij izvedena anketa (YOUTHES_Survey 1_Data from Members).

Rezultati so razkrili, da je večina prostovoljcev starejša od 50 let, med njimi jih je 77,04 % starih med 50 in 79 let, 76 % jih je ženskega spola.

Podatki so potrdili resno pomanjkanje mladih, ki bi bili pripravljeni sodelovali na kriznih linijah; zaostri so vprašanje o prihodnosti izvajanja prostovoljstva in kaj to pomeni za širše socialno okolje. Kot „mlade“ je delovna skupina opredelila prostovoljce stare med 20 in 34 let.

2.2 Mladi ljudje v TES

Odgovori na vprašanja, naslovljena na vodstva TES (Telephone Emergency Services, v nadaljevanju TES) - (YOUTHES_Questionnaire A_for members), so dodatno osvetlili sestavo mladih prostovoljcev na kriznih linijah. Na splošno predstavljajo manj kot 5 % prostovoljcev, so ženskega spola in ostanejo od 1 do 2 let, kar je tudi minimalni čas, ki ga večina TES pričakuje.

Za stike, pridobivanje, usposabljanje in motiviranje mladih prostovoljcev TES namenijo 20-30 % svojega delovnega časa in od 0-10 % sredstev iz svojega proračuna.

2.3 TES usposabljanje

Za mlade ni zagotovljeno posebno usposabljanje in večina (18 od 20 TES) nima specifičnih programov za mlade prostovoljce. Prav tako ni razlike v trajanju izobraževanja, ki je običajno od 40 do 120 ur v obdobju od 3 do 24 mesecev. Časovno zahtevno in intenzivno obdobje usposabljanja v okolju TES velja za jamstvo kakovosti; je dober način za raziskovanje motivacije pri novih prostovoljcih in je tudi priložnost za spodbujanje mladih k trajnejšemu prostovoljstvu. Zahtevno usposabljanje je predvsem namenjeno dobri strokovni opremljenosti novih članov, ponuja pa tudi možnost, da se intenzivneje vključujejo v organizacijo TES. TES niso pripravljene

popustiti pri kakovosti izobraževanja, da bi morda tako pridobile več mladih (YOUTHES_Questionnaire A_for members).

2.4 Zaključki

Rezultati ankete (YOUTHES_Survey 1_Data from Members) in vprašalnika (YOUTHES_Questionnaire A_for members) v zvezi z nizkimi vlaganji pri pridobivanju in usposabljanju mladih, so odmevali v razpravah na prvih sestankih delovne skupine: očitno je bil precejšen odpor do pridobivanja mladih prostovoljcev. Negativni vidiki so bili bolj poudarjeni kot pozitivni.

Vendarle pa je ob koncu procesa celotna skupina izrazila veliko optimizma in želje po mladih prostovoljcih, upoštevajoč koristi in prednosti, ki jih lahko v organizacijo prinesejo mladi ljudje.

»Najprej je misel; sledi umeščanje misli v ideje in načrte; nato transformacija načrtov v resničnost. Začetek, kot vidite, je v vaši domišljiji.« Napoleon Hill

3 . MOTIVACIJA ZA PRIDOBIVANJE MLADIH PROSTOVOLJCEV

Na začetku projekta je bilo eno prvih vprašanj „Zakaj naj bi pridobivali mlade prostovoljce?“ Tradicionalno so (bili) prostovoljci na linijah za pomoč v stiski predvsem odrasli in starejši ljudje. Kakorkoli, ob koncu projekta so rezultati pokazali, da mladi prostovoljci prinašajo številne koristi tako za organizacije TES kot za družbo kot celoto.

3.1 Kakšna je motivacija in kakšne so koristi, da se v TES vključijo mladi

Brainstorming na delavnicah je ponudil naslednje ideje in mnenja:

- Mladi prostovoljci omogočajo **dostop do novih tehnologij**.
- Zaradi svoje življenjske situacije so mladi bolj **prilagodljivi**.
- **Dinamični so, navdušeni, inovativni in motivirani**.
- Mladi so **bolj zabavni!** Zato je lahko tudi v TES več humorja, več veselja za vse.
- Imajo željo po izboljšanju in učenju. So lahko dober izziv za starejše prostovoljce.
- Mladi prostovoljci so **povezani z mladimi**, zato lahko privabijo več novih mladih prostovoljcev. Medsebojno bolje **razumevajo probleme mlade generacije**.
- Govorijo **isti jezik kot mladi klicatelji**, zato so lahko odlični poslušalci, zlasti za mlade klicatelje.
- Do **nedavnega so bili še študentje**, tako da imajo mnogo sodobnega, znanstveno podprtega znanja o različnih vsebinah človeškega življenja.

Mladi prostovoljci so resnično upanje, da bodo TES živele tudi v prihodnosti. Poleg tega pa še izboljšujejo in posodablajo podobo TES.

3.2 Kakšna je motivacija družbe za vključitev mladih v TES

Če je v TES vključenih več mladih prostovoljcev, to vpliva na celotno skupnost. Usposabljanje in delo v TES omogoča mladim prostovoljcem boljše reševanje kriznih situacij in lažje soočanje z zahtevnimi izzivi. **Postajajo bolj pozorni** na to, kaj se dogaja drugim. Lahko se poveča njihov občutek odgovornosti, kar se odraža v njihovi-

vem zasebnem in delovnem okolju. Širijo spoznanja, kako pomembno je govoriti o stiskah, in kako človeku pomaga, da je slišan.

Kot poslušalci na kriznih linijah mladi **sodelujejo pri preprečevanju samomorov**. Če ima TES več mladih prostovoljcev, lahko svoje storitve še nadgradi (npr. e-klepeti).

3.3 Kakšne so koristi in motivacija mladih prostovoljcev za delo v TES

Delovna skupina je v projekt vključila anketo in dva vprašalnika. Vprašalnik B je mlade osebe povprašal o njihovem delu v TES. Za delo na kriznih linijah jih najbolj motivira dejstvo, da so **koristni in v pomoč drugim**. Dejansko je 96 % vprašanih ocenilo ta vidik kot „zelo pomemben“ ali „pomemben“ razlog za delo v TES. Mladi ne iščejo zgolj koristi zase. Želijo nekaj dati svetu, ljudem okoli sebe.

Skoraj 90 % vprašanih je ocenilo kot „pomembno“ ali „zelo pomembno“ možnost razvijati **samozavedanje in osebno rast**. Na krizni liniji se poslušalec sooča s težavami in bedo ljudi, za katero morda še nikoli ni slišal. Delo v TES razvija empatijo in prispeva k osebni zrelosti.

Delo v TES je privlačno tudi z vidika možnosti **strokovnega izobraževanja**, kar lahko mlad človek uporabi tudi v svojem CV.

Možnost delati v skupini različno starih ljudi je relativno redka. Običajno so prostočasne dejavnosti, konjički in prostovoljstvo precej homogeni. TES pa mladim prostovoljcem omogoča, da se seznanijo in delajo z odraslimi in starejšimi ljudmi. Partnerji projekta so mnenja, da je **večja starostna raznolikost** koristna.

3.4 Pomisleki TES pri pridobivanju mladih prostovoljcev

Na začetku projekta so bili izraženi nekateri dvomi, ki jih imajo TES:

- Usposabljanje mladih je investicija. Če **mladi prostovoljci TES zapustijo hitro** po usposabljanju, se v TES lahko pojavi občutek, da je bila organizacija »puščena na cedilu«
- Mladi prostovoljci se **morda ne bodo čutili tako zavezane**. Vpleteni so v številne projekte, TES pa je le eden od njih.
- V TES lahko podvomijo, ali imajo mladi prostovoljci **dovolj življenjskih izkušenj** za delo na kriznih linijah.

3.5 Zaključki

Projekt YOUTHES je dal veliko novih spodbud za vključevanje mladih prostovoljcev. Zdi se, da je največja ovira pri pridobivanju mladih prostovoljcev strah, da bodo TES hitro zapustili. Lahko rečemo, da gre za generalno prepričanje. Partnerji pa so ugotovili, da so **prednosti, ki jih prinesejo mladi prostovoljci velike in zato upravičujejo morebitne težave** v zvezi z njihovim pridobivanjem.

TES bi morale **ponovno preučiti politiko popolne anonimnosti** tistih, ki delajo na TES. Mladi prostovoljci bi tako lahko svojim prijateljem pripovedovali o delu TES, kar bi lahko pripomoglo k pridobivanju novih članov.

TES bi morale **bolj poudarjati vrednost in pomen znanja prostovoljcev-poslušalcev**, ki prispeva h kakovosti življenja širše skupnosti. O tem je tekla razprava na delavnicah. Vprašalnik B je pokazal, da mladi želijo biti koristni drugim in da s svojim delom v TES, tudi če ga zapustijo, povečujejo možnost, da bi se ljudje v celotni družbi znali bolje poslušati, kar je dragoceno za skupnost kot celoto.

Priporočila

Zdi se, da je največja ovira pri pridobivanju mladih prostovoljcev strah, da bodo prehitro odšli. TES bi

morale ponovno razmisliti o „prehitri zapustitvi“. Prednosti mladih prostovoljcev so upoštevanja vredne. Tudi če mladi prostovoljci delajo kot poslušalci samo eno leto, jih je vredno pridobiti in strokovno usposobiti.

4. STRATEGIJE PRI PRIDOBIVANJU MLADIH NA LOKALNI, NACIONALNI IN MEDNARODNI RAVNI

Koristi vključevanja in izobraževanja mladih ljudi za TES in družbo so prepoznane. Katere strategije pa bi bilo mogoče razviti, da bi zagotovili ravnovesje med generacijami znotraj TES?

4.1 Na lokalni ravni

- **Spremeniti miselnost**, tako da bi se vsi akterji (člani, strokovno osebje, vodstvo) zavedali, kaj mora TES pridobiti: modernejšo podobo, pomoč pri novih tehnologijah in socialnih medijih, aktivnosti, kjer lahko ljudje vseh starosti skupaj sodelujejo za isti cilj.
- **Komuniciranje:** ankete o potrebah in pričakovanjih mladih v okviru TES bi lahko služile kot podlaga za izvajanje jasne in ciljne komunikacijske strategije, s podpornimi gradivi, namenjenimi zlasti mlajšim od 35 let; prisotnost na družbenih omrežjih, ustvarjanje digitalnih vsebin in njihovo redno posodabljanje.
- **Vpliv osebne komunikacije** »od ust do ust« med mladimi ne sme biti podcenjen.
- **Ohraniti tesne odnose z lokalnimi mladinskimi organizacijami, šolami in univerzami.**
- **Prilagoditi dogovore** in število zahtevanih ur prisotnosti glede na možnosti mladih, ki so zaposleni ali imajo družine, prilagoditi tudi uporabljene metode usposabljanja.
- Širjenje spoznanja, da sposobnost poslušanja spremeni življenje tako na osebni kot na družbeni ravni.

4.2 Na nacionalni ravni

Vodje in člani nacionalnih organizacij bi naj bili prvi in najbolj prepričani o potrebi pridobivanja in usposabljanja mladih prostovoljcev, o nujnosti spodbujanja sprememb, odločni pri njihovem izvajanju.

- Komuniciranje na nacionalni ravni mora **pomeniti** vključevanje, zastopanje vseh ljudi v njihovi različnosti, vključevanje ljudi vseh starosti.
- Najti bi bilo potrebno „**ambasadorja**“, ki bi bil pozitivno sprejet med mladimi in ki bi postal „obraz“ organizacije; zastopal TES v oglaševanjih na nacionalni ravni in s svojo prepoznavnostjo povezoval delo TES na družbenih omrežjih.
- **Usposabljanje** bi naj bilo vsebinsko poenoteno, ne glede na to, v kateri enoti se izvaja, s čemer bi lahko mla-

dim prostovoljcem omogočili, da nadaljujejo svojo dejavnost znotraj TES, tudi če se morajo iz osebnih ali poklicnih razlogov preseliti v drug kraj.

- **Povezave** z univerzami ali raziskovalnimi inštituti: kvalitetno TES usposabljanje bo verjetno pritegnilo študente psihologije ali drugih humanističnih programov, vendar se ne sme spregledati študentov drugih poslovnih programov; tam poučujejo ljudi, ki bodo jutri direktorji, prokuristi, donatorji.
- **Projekti**, kot so dogodki ali kongresi na nacionalni ravni, morajo vključevati mlade in upoštevati teme, ki so zanje pomembne.

4.3 Na mednarodni ravni

- **Delegati IFOTES-a** bi morali poročati svojim nacionalnim zvezam in jih obvestiti o ugotovitvah ter zaključkih tega projekta.
- **Naloga IFOTES-a** je podpirati članice pri uvajanju nove perspektive vključevanja mladih prostovoljcev.
- **Spletna platforma:** IFOTES bi lahko rezerviral nekaj strani za mlade prostovoljce in jim tako zagotovil izmenjavo v njihovi evropski mreži (klepeti, srečanja in izmenjave med poslušalci iz različnih držav)
- **Kongresi:** IFOTES bi lahko mlade prostovoljce spodbudil k udeležbi s ponudbo nižje prijavnine, z izbiro tem predavanj in delavnic, ki jih najbolj zadevajo.
- **Lobiranje:** z namenom, da bi v Evropsko konvencijo o človekovih pravicah vključili člen, ki bi navajal, da je biti slišan temeljna človekova pravica.
- **Mednarodni dan poslušanja** kot enodnevni dogodek v Evropi, s poudarkom na koristih in pomenu poslušanja tako na individualni kot družbeni ravni.

4.4 Priporočila

- Motivirajte dejavnosti na vseh ravneh, prepričujte in na široko obveščajte o prednostih, ki jih prinaša sodelovanje v TES za mlade in za družbo kot celoto.
- Uporabite vse nove poti komuniciranja in socialnih medijev, da ustvarite sodobno, vključujočo in privlačno podobo TES.
- Prijazno sprejemajte mlade prostovoljce, naravnajte se na njihove posebne potrebe in pričakovanja.

5. UPORABA RAZLIČNIH MEDIJEV IN INTERNETA

5.1 Splošna uporaba medijev in interneta

Projekt je pokazal, kakšna je splošna uporaba medijev in interneta pri pridobivanju mladih v TES. Anketa razkriva, da je za današnjo prakso večinoma značilna precej statična uporaba medijev in interneta ter da obstajajo velike razlike v zmogljivosti, znanju in motivaciji pri uporabi medijev in interneta za pridobivanje mladih prostovoljcev.

Vse TES organizacije imajo svoje spletne strani. Ni jih težko najti, vendar te strani ali Facebook samo nekaj TES ciljno koristi za pridobivanje mladih prostovoljcev. TES sicer uporabljajo različne rešitve, npr. kako preko Facebooka priti do spletnega mesta, kjer so dostopne informacije in možnost prijave za prostovoljno delo. Za mlade je pomembno, da obstajajo preproste in dobro dostopne metode za pridobivanje informacij. Danes le polovica organizacij nudi spletno prijavo z izpolnitvijo prijavnih obrazcev.

Morda obstajajo še drugi razlogi za dokaj skromno usmerjeno uporabo medijev za pridobivanje mladih, a gotovo sta naslednja razloga najpomembnejša:

- Organizacija nima dovolj znanja in zmogljivosti.
- Ob upoštevanju stroškov, ki so potrebni za usposabljanje, organizacija morda ne želi tvegati, saj mladi ostanejo le kratek čas.

5.2 Kje mladi iščejo informacije?

Informacije o kriznih linijah in drugih podobnih organizacijah mladi iščejo na Googlu z uporabo ključnih besed. Iz vprašalnika B je razvidno, da je v mednarodnem kontekstu 10 najpomembnejših ključnih besed: linija za pomoč v stiski, pomoč, prostovoljno delo, prostovoljstvo, samomor, depresija, anonimnost, osamljenost, kriza, poslušanje.

Te besede je treba vključiti in jih uporabljati tako na Facebooku kot na spletnih straneh. Zavedi se pomembnosti uporabe dobrega portala je v različnih organizacijah seveda različno prisotna.

5.3 Kaj motivira mlade za prostovoljno delo v TES?

Iz vprašalnika B izhajajo trije dejavniki, ki dajejo mladim največjo motivacijo: prvi je zavedanje, da so koristni drugim, da s prostovoljnim delom postajajo dobri poslušalci in da jim to delo prinaša življenjske izkušnje, ki bodo koristne za njihovo lastno življenje in razvoj. Drugi je možnost pridobitve certifikata, ki potrjuje, da so zaključili usposabljanje in da so izpolnili minimalno zahtevo za to dejavnost. Tretji pa, da jim pridobljeno usposabljanje in praktične izkušnje omogočajo delo tudi v drugih TES.

5.4 Katere izboljšave lahko uvedejo TES?

Nacionalne organizacije bi morale imeti zaposlene ali prostovoljce, ki imajo izkušnje in lahko na sodoben način prednostno uporabljajo in uporabljajo internet in medije. V najboljšem primeru bi naj lokalni centri v kombinaciji s centralnim vodstvom ustvarilivsebine na lokalnih spletnih mestih. Moralo bi biti zagotovljeno redno objavljane novic, tekočih dogodkov in člankov ter drugih informacij o delu TES. Mladi so poudarili, da jih najbolj nagovarjajo življenjske zgodbe, ki se jih čustveno dotaknejo preko fotografij, kratkih videov, pripovedi ali s kombinacijo vsega naštetega. Neposredna interakcija z zaposlenimi, prostovoljci ali drugimi, ki bi lahko posredovali svoje izkušnje, bi bila dodatna prednost za obiskovalce spletne strani.

5.5 Povzetek

Evropske TES praviloma imajo sredstva in orodja za učinkovito uporabo medijev in interneta za pridobivanje mladih prostovoljcev. Vendar v tem trenutku nimajo dovolj izvajalcev. Spletne in Facebook strani niso tako dinamične, kot bi lahko bile. Ciljni stik z mladimi je skoraj odsoten. Obstajajo velike možnosti za izboljšanje in razvijanje novih načinov pridobivanja mladih za delo v TES prek družbenih medijev. Da bi razvili prave strategije, predlagamo, da je izhodišče konkretna preučitev, kaj motivira mlade, da bi postali TES prostovoljci.

5.6 Priporočila

1. Ustvarite svoj strateški načrt za uporabo medijev in interneta za pridobivanje mladih prostovoljcev.
2. Kot izhodišče naj bo znanje/spoznanje, kaj spodbuja mlade za delo v TES.
3. Poiščite usposobljene ljudi, da bi pospešili uporabo družbenih omrežij v vaši organizaciji.

6. KOMUNIKACIJA, PROMOCIJSKE AKTIVNOSTI IN DRUGI NAČINI SPODBUJANJA MLADIH PROSTOVOLJCEV

Opravljen anketni raziskovalni projekt je zajela **več kot 300 mladih**, z namenom ugotoviti, kaj to starostno skupino privlači in kaj jo navdihuje.

YOUTHES projekt ugotavlja, da je za uspešno povečevanje števila mladih prostovoljcev ključna motivacija znotraj TES.

6.1 Metode

Pregled obstoječega stanja razkriva, da je za uspešno motiviranje mladih najbolj pomembno:

- Izobraževalne vsebine morajo biti takšne, da so za mlade **vabljuje in zanimive**.
- Potrebno bi bilo uporabljati **poenotene vsebine na evropski ravni**, da bi omogočili mobilnost v okviru TES organizacij za tiste prostovoljce, ki spremenijo delovna mesta ali kraj bivanja.
- Mladi prostovoljci imajo razen sposobnosti dobrega poslušanja tudi mnogo drugih **sposobnosti in talentov**, ki pa so premalo izkoriščeni (npr. komunikacija med vrstniki).

6.2 Izzivi

Pri mladih se lahko pojavijo ovire, ki zahtevajo dodatne rešitve:

- V primeru težav **prevzemanja zaveze** bo morda potrebna psihološka podpora.
- **Pomanjkanje časa** morda sproži premislek o skrajšanju dobe uvajanja.
- **Prehitro izgubo motivacije** se lažje premaguje s svetovanjem in podporo.

6.3 Koristne dejavnosti

Pri pridobivanju mladih prostovoljcev so bile identificirane naslednje koristne dejavnosti:

- Uporaba **medijev in sporočil za javnost**.

- Izvajanje **delavnic in anket**
- Prisotnost TES v **družbenih omrežjih** z usposobljenimi sodelavci, ki informacije redno posodablajo.
- **Osebni stiki** prostovoljcev s svojo družino, prijatelji in sodelavci.
- Kontakti in **sodelovanje z univerzami**.
- Prostovoljstvo predstaviti kot priložnost, da se študentje **naučijo poslušati** in to uporabijo v njihovem vsakdanjem življenju.
- **Prisotnost TES na festivalih, razstavah in posebnih dogodkih**, kot je Svetovni dan duševnega zdravja.
- **Videi in intervjuji** slavnih oseb, mladih TES poslušalcev in klicateljev.

6.4 Koristna orodja pri strategiji rekrutiranja

V **kampanjah za širjenje prostovoljstva** med mladimi naj se uporabljajo identični, dobro formirani materiali, in to hkrati in preko vseh razpoložljivih komunikacijskih kanalov. Uporaba **ključnih besed** namesto dolgih in zapletenih besedil; v prispevkih in intervjujih njihova dosledna uporaba, »da se primejo«.

Razvijanje **sodelovanja z drugimi nevladnimi organizacijami, podjetji ter lokalnimi in nacionalnimi inštituti**.

On-line dostop do modulov usposabljanja in prostovoljnega dela, kamor potencialni prostovoljci lahko vstopajo, medtem ko čakajo na odločitev o sprejemu v TES.

6.5 Podpora mladim pri delu

- Ustvariti dobro in odprto vzdušje v vsaki enoti.
- Zanje zagotoviti posebno pozornost s strani vodstva, strokovnih sodelavcev.
- Prilagajanje njihovim urnikom ali celo zmanjšanje števila njihovih ur.
- Plačilo za določene primere, zlasti npr. za nenadne spremembe urnika, ponoči ali med počitnicami.
- Vabiti strokovnjake ali znane predavatelje z namenom pospeševanja strokovne rasti.

6.6 Priporočila

- Skupni program usposabljanja, ki omogoča gibanje med enotami TES.
- Možnost, da v okviru prostovoljstva izberejo tudi druge naloge, razen poslušanja.
- Večja prisotnost in prepoznavnost na družbenih omrežjih.

7. MODELI IN KONCEPT NAJBOLJŠE PRAKSE PRI PRIDOBIVANJU MLADIH PROSTOVOLJCEV

Motivacija osebja, tako vodstvenega kot vseh drugih prostovoljcev, je osnova za uspešno pridobivanje mladih. Če so vodje, strokovno osebje in prostovoljci prepričani o vrednosti mladih, je prvi korak že narejen.

Naslednji korak je poskrbeti, da **TES postane (prepo)znan**; da se v objavah za mlade poudarjajo prednosti sodelovanja v TES: mladim prostovoljno delo omogoča, da z nudenjem pomoči drugim koristijo družbi, pridobivajo na osebni rasti in bogatijo svoje življenjske izkušnje. Korak naprej pomeni tudi možnost izdaje certifikata, ki bi potrjeval usposobljenost prostovoljca in dolžino njegovega prostovoljnega dela.

Poleg tradicionalnih komunikacijskih orodij je za kontakt z mladimi nujna **uporaba družbenih omrežij**.

Trenutno so še vedno najbolj uporabljene spletne strani, Facebook in osebni kontakti. Pomembno pa je, da je TES pozoren na nove, sodobnejše načine komuniciranja, ki pridobivajo na priljubljenosti pri mladih. Cilj mora biti srečevanje mladih na mestih, kjer preživijo veliko časa (npr. internet) in tam predstaviti koristne in zanimive informacije o organizaciji ter jih povabiti, da vzpostavijo stik na enostaven način. Predpogoj za vse to je, da ima organizacija dovolj znanja za učinkovito uporabo spleta ali pa sredstva, da nekoga s potrebnim znanjem zaposli.

Seveda ni samo internet, kjer lahko najdemo mlade. Osebni stik je še vedno pomemben. Pomembna možnost je tudi vzpostavljanje **stika s šolami in univerzami**.

Lahko da so potrebne tudi **strukturne spremembe v organizaciji**. Morda je treba razmisliti in spremeniti stara pravila in navade, na primer minimalno dobo prostovoljnega dela, anonimnost, ustaljene načine vključevanja in usposabljanja. Z vidika mobilnosti bi bilo treba omogočiti, da bi prostovoljci brez težav mogli zamenjati TES.

Partnerji projekta so menili, da so mladi sposobni in pripravljeni ostati dlje časa ali se kasneje v svojem življenju vrniti, če so se le v organizaciji dobro počutili. Zanje je privlačno **kvalitetno usposabljanje**, ki se ne sme ustaviti po uvodnem izobraževanju.

Drug pomemben vidik je, da morajo biti **mladi vključeni v organizacijo**. Ne smejo biti tisti na robu, ampak v sredini. Njihovo sodelovanje lahko zagotavljamo s pozornostjo in s spodbujanjem njihovih talentov.

7.1. Povzetek : priporočila v 5 točkah

01 SPODBUJAJTE ZAVEDANJE O VREDNOSTI MLADIH PROSTOVOLJCEV!

- Uporabite različne načine motiviranja: delavnice, razprave na lokalni in nacionalni ravni, s soudeležbo prostovoljcev, strokovnega osebja in predstavniki organizacije.
- Spremenite miselnost: ne bojte se, da bodo mladi prehitro odšli.

02 PRIBLIŽAJTE TES MLADIM LJUDEM!

- Vključite strokovnjake za izdelavo strateškega komunikacijskega načrta.
- Uporabite sodobne komunikacijske kanale.
- Išcite osebne stike z mladimi v šolah, univerzah in na dogodkih, lokalnega ali nacionalnega značaja.

03 PONOVRNO PREMISLITE IN PRILAGODITE PRAVILA, NAVADE IN NAČINE VKLJUČEVANJA!

- Prostovoljce usposablajte za delo v katerikoli enoti vaše organizacije, celo za organizacije TES v tujini.
- Vključite mlade prostovoljce v organizacijo in jim delegirajte odgovornosti.
- Spoštujte in spodbujajte talente mladih.
- Ponovno pretehtajte anonimnost dela na TES. Naj mladi prostovoljci govorijo o svoji zavezanosti pomagati ljudem.
- Prosite nove prostovoljce za njihovo privolitev, da bodo ostali vsaj eno leto.

04 PRISPEVAJTE K MOTIVACIJI MLADIH PROSTOVOLJCEV!

- Ponudite kakovostno, privlačno izobraževanje, katero lahko organizacija s certifikatom tudi potrdi.
- Poudarjajte korist osebne rasti in pridobivanja življenjskih izkušenj.
- Mladim prostovoljcem omogočajte, da postanejo del mednarodne skupnosti (IFOTES).

05 POUДАРЈAJTE POMEN SPOSOBNOSTI POSLUŠANJA ZA CELOTNO DRUŽBO!

- Razvijajte načine, kako sporočati javnosti, da sposobnost dobrega poslušanja gradi občutke solidarnosti in prispeva k mentalnemu in socialnemu zdravju družbe.

8 . ZAKLJUČKI

Projekt YOUTHES je ponudil veliko novih perspektiv pri **spodbujanju pridobivanja mladih prostovoljcev**. Na začetku so nekateri partnerji prepoznavali potrebo po mladih prostovoljcih, drugi pa so vanjo dvomili. V času izvajanja so bile opravljene številne delavnice, raziskava in dva vprašalnika. Na koncu izvedbe projekta so vsi partnerji soglašali s prednostmi, ki jih mladi ljudje prinašajo v TES.

Kljub temu pa obstaja nekaj **ovir in problemov**, ki jih je potrebno reševati. Zdi se, da je največja ovira pri pridobivanju mladih prostovoljcev dejstvo, da ti ostanejo v TES relativno kratek čas. Organizacije so se navadile na prostovoljce, ki ostajajo dolgo in vztrajajo kot poslušalci tudi več dekad. Lahko bi rekli, da gre za splošno prepričanje. Vendar krajši čas zvestobe ne bi smel biti problem, če se dovolj zavedamo, koliko koristi prinesejo mladi ljudje. Ena možnih rešitev bi lahko bila, mlade prostovoljce zavezati, da vztrajajo vsaj leto dni.

TES sicer usposablja mlade prostovoljce za delo na kriznih linijah, a oni postajajo **boljši poslušalci tudi v vsakdanjem življenju**, zunaj organizacije. To povečuje možnost, da so tudi drugi ljudje slišani v svojih skupnostih, in raste spoznanje, da človeku v stiski pomaga o njej spregovoriti. Navedeno pa je pomembno z vidika celotne družbe.

Mladim prostovoljcem je bilo postavljeno vprašanje, kako vidijo svoje prostovoljno delo – biti poslušalec. Njihovi odgovori so prinesli novo, pomembno spoznanje: prevladovalo je namreč mišljenje, da mlade prostovoljce motivirajo predvsem prednosti, kot je kakovostno usposabljanje in koristna priporočila za C.V. Vendar pa so oni izpostavili kot najpomembnejši motiv možnost, da **lahko pomagajo drugim in občutek, da so sposobni drugim pomagati**. Njihova motivacija je mnogo bolj osebna, kot smo si prej lahko predstavljali.

ZAHVALE IN PRIZNANJA

Prostovoljci in strokovnjaki, ki so prispevali k izvedbi projekta:

IFOTES Europe: Stefan Schumacher (Nemčija), Michael Grundhoff (Nemčija), Tina Duvivier (Francija), Marianne Maas (Belgija), Jaap Jakobs (Nizozemska), Samikannu Peter Jeganatha Pillai (Španija), Milena Jelen (Slovenija), Sonja Karrer (Švica), Susanna Winter (Finska), Dirk Meyer (Nemčija), Ben De la Mar (Nizozemska).

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

Kirkens SOS i Bjørgvin: Leif Jarle Theis (Norveška)

Telefono Amico Italia: Monica Petra (Italija)

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

Telefonseelsorge Austria: Astrid Hoeffner (Avstrija)

Studio Rucli: Diana Rucli, Elena Misdariis (Italija)

Palveleva puhelin/Kirkon keskusteluapua: Titi Gavert (Finska)

Evropske države, vključene v izvajanje in seznanjanje s projektom preko njihovih TES organizacij:

Avstrija: Telefonseelsorge www.telefonseelsorge.at

Belgija: 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

Finska: Palveleva puhelin/Kirkon keskusteluapua - www.kirkonkeskusteluapua.fi; FAMH/Kriisipuhelin - www.mielenterveysseura.fi

Francija: SOS Amitié - www.sos-amitie.com

Nemčija: IFOTES Europe e.V. - www.ifotes.org/en/ifotes-europe; Katholische Konferenz für Telefonseelsorge; Evangelische Konferenz für Telefonseelsorge - www.telefonseelsorge.de

Madžarska: Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgalatok Szovetsege (LESZ) - <https://sos116-123.hu>

Italija: 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

Nizozemska : Sensoor/deLuisterlijn - www.deluisterlijn.nl

Norveška: Kirkens SOS I Norge - www.kirkens-sos.no

Slovenija: Slovenska zveza društev za telefonsko pomoč v stiski - www.telefon-samarijan.si

Španija: Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza -- www.telefonodelaesperanza.org

Švica: IFOTES - International Federation Of Telephone Emergency Services - www.ifotes.org; Die Dargebotene Hand/La Main Tendue/Telefono Amico - www.143.ch

