

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



VolExpo Toolbox 2

Communication and Cooperation Skills
collected from Volunteer management
expedition-2

VolExpo



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



VolExpo Toolbox 2

Communication and Cooperation Skills
collected from Volunteer management
expedition-2

VolExpo



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



Tartalom

1. Ismerje meg önkénteseit	2
2. Kerülje a zsargont és legyen pontos	2
3. Szervezen csoporttalálkozókat és -összejöveteleket	3
4. Adjon lehetőséget arra, hogy az önkéntesek hangot adhassanak véleményüknek.....	3
5. Használjon különféle kommunikációs módszereket	3

AZ ÖNKÉNTESSEKEL VALÓ HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ STRATÉGIÁJÁNAK 5 ELEME

Szerző: Shaunak Wanikar

(<https://blogs.volunteermatch.org/5-strategies-for-effectively-communicating-with-volunteers>)

Szervezetének az önkéntesek a motorjai. Fordít elegendő időt a velük folytatott kommunikációra?

Sajnos sok olyan szervezet van, amelyik ilyen vagy olyan okból nem folytat hatékony kommunikációt önkénteseivel. Például nem szánnak elég időt és teret az egyenkénti kapcsolattartásra, vagy nincsenek helyi mechanizmusok a visszacsatolásra. A szegényes kommunikáció következtében megnő a szervezeten belül a félreértések és a boldogtalan önkéntesek száma, illetve azok fásulttá válásának kockázata. Egyes önkénteseket ez akár teljesen eltávolíthat a munkától.

Természetesen könnyebb beszélni egy nagy csoport, esetleg térben különböző helyen lévő önkéntesről, mint kezelni a helyzetet, ezért kiemelünk öt javaslatot, mellyel segíteni lehet a problémát kezelő stratégiák kifejlesztését, illetve megerősíteni az önkéntesek kötődését a szervezethez.

1. Ismerje meg önkénteseit

Lényeges dolog az önkéntesek megismerése, ezért kezdjük el megtudni, kik ők, mi a szenvedélyük és miben tehetségesek. Új önkéntesek felvételekor szervezzen orientációs összejövetelt, ahol bemutathatja őket az alkalmazottainak, és elkezdődhet a megismerésük.

Kérdezzen ilyeneket: „Mi motiválta önkénteskedésre?” vagy „Miért választotta a mi szervezetünket?” Ez segíteni fog érdeklődésük megismerésében, kiderül, mi hajtja őket, így meg lehet tervezni, miként illenek be leginkább nonprofit szervezetébe.

Bár a szemtől szembe kapcsolat a kívánatos, mindig fel lehet tenni ezeket a kérdéseket egy felmérésben is. Ez különösen nagy segítség, ha nagy csoportokról vagy távoli önkéntesekről van szó.

2. Kerülje a zsargont és legyen pontos

Kerülje a komplikált és szükségtelen szakmai nyelvet, különösen akkor, ha kicsi gyakorlattal vagy azzal egyáltalán nem rendelkező önkénteseket vesz fel, hacsak nem kíván a betöltendő önkéntesi pozíció magasan képzett egyént. Ez összezavarhatja, vagy eltántoríthatja a potenciális segítőt, ha esetleg nem érti pontosan a mondandót. Egyszerűsítsen ahol csak lehet!

Nyilván a lehető legpontosabb akar lenni feladataik megbeszélését illetően. Fogalmazza meg tisztán az önkéntes feladatait, hogy pontosan tudják, mit vállalnak. Lehet, hogy meg akarja vitatni velük azokat a

kihívásokat is, amellyel szembekerülhetnek. Például ha házról házra járva kell pénzbeli adományokat gyűjteniük, lehetnek goromba reakciók. A világos, pontos kommunikáció felkészíti az önkénteseket minden olyanra, amivel találkozhatnak.

3. Szervezzen csoporttalálkozókat és -összejöveteleket

A rendszeres időközönként szervezett csoport-tevékenységek, pl. piknik, vacsorák vagy képzések, csodás hatással lehetnek az önkéntesek elkötelezettségére. A személyes kapcsolattartás lehetőséget biztosít az önkénteseknek és a szervezetnek az egymáshoz való kötődésre, erősíti a közösségi szellemet és célokat. Ez a szervezettel való azonosulásérzet segít abban, hogy az önkéntes tovább folytassa tevékenységét.

4. Adjon lehetőséget arra, hogy az önkéntesek hangot adhassanak véleményüknek

A hatékony kommunikációnak az is része, hogy az önkéntesek kifejezhetik véleményüket vagy aggályait, kérdezhetnek és megoszthatják javaslataikat. Akár tanácsra van szüksége egy önkéntesnek, vagy nem tetszik neki az, ahogy egy konkrét tevékenységet végeznek, tudnia kell, hogyan veheti fel a kapcsolatot önnel, és erre sokféle lehetőség kell, hogy rendelkezésére álljon.

Ha személyes találkozót tart, az esemény végén legyen Q + A megbeszélés. Ha az önkéntesek különböző városokban vannak, győződjön meg arról, hogy birtokában vannak email-elérhetőségének és telefonszámának. Kiküldhet nekik felméréseket, személyes találkozást szervezhet számukra az alkalmazottakkal, vagy weboldalán létrehozhat egy fórumot számukra.

5. Használjon különféle kommunikációs módszereket

Közvetlenül egymással folytatott üzenetváltás, e-mailezés, telefonhívás és a közösségi média csupán néhány azon sok lehetőség közül, amit az önkéntesekkel való kommunikációra lehet használni. Tervezze meg a szükségleteit és használja a megfelelő eszközt a kommunikációra.

Például akkor, ha sürgős önkéntesi munkára van szüksége, használja a közvetlenül egymással folytatott üzenetváltást. Ha pénzádomány gyűjtésére szervez vacsorát, használja az e-mail vagy a közösségi médián való posztolás nyújtotta lehetőségeket. Ha személyesen akar köszönetet mondani önkénteseinek, hívja őket telefonon. Ha komoly megbeszélésre van szüksége, a személyes párbeszéd lehet a legjobb megoldás. A lényeg az, hogy a rendelkezésére álló eszközökkel olyan támogató közösséget tud szervezni, amely kapcsolódik és elkötelezett szervezetének küldetéséhez.

Ezeket az ötleteket szem előtt tartva könnyen megtervezhető önkéntesi támogató programjának hatékony kommunikációja. Szervezete és önkéntesei egyaránt profitálnak abból, ha megtanul hatékonyan üzeneteket közvetíteni, miközben csökkenti a félreértések lehetőségét.



Sivis Study Centre

Opintotoiminnan Keskusliitto ry Helsinki – FINLAND
+358 40 3504500
ok-sivis.fi



BÜYÜK ORTADOĞU SAĞLIK VE EĞİTİM VAKFI

Hacıbayram Mahallesi Eşme Sokak No:2 Altındağ/Ankara
+90 312 311 60 65
ekucukarslan@gmail.com
bosev.org



ACTA Center - Abilities Carrer
Training Attitude
Oradea – ROMANIA
0034 96 208 71 10
actacenter.ro



Cooperazione Paesi Emergenti
Catania – ITALY
+39 095317390
cope@cope.it



KERIGMA

Kerigma, Instituto de
Inovação e
Desenvolvimento Social de
Barcelos
Barcelos – PORTUGAL
00351 253 825 353
europa@kerigma.pt



ASPECT – MIR
Plovdiv – BULGARIA
office@aspectmir.eu
www.aspectmir.eu



Foundation of Knowledge
Hódmezővásárhely – HUNGARY
+36 30 2483431
tudasalapitvany.hu



Akademia Humanistyczna Ekonomiczna w Łodzi

AHE - University of Humanities and Economics
Lodz – POLAND
+4842 6315800
ahe.lodz.pl



Foundation for Society
Riga – LATVIA
+371 26558079
fondssabiedribai.lv



VolExpo