

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



VolExpo Toolbox 2

Management and Supervisional Skills
collected from Volunteer management
expedition-2

VolExpo



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



VolExpo Toolbox 2

Management and Supervisional Skills
collected from Volunteer management
expedition-2

VolExpo



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



Sisällysluettelo

Strategioita tehokkaaseen vapaaehtoisviestintään	2
”Loveback” -tapaaminen	4

Strategioita tehokkaaseen vapaaehtoisviestintään

Vapaaehtoiset ovat järjestöjen sydän. Järjestöt eivät kuitenkaan aina onnistu viestimään tehokkaasti vapaaehtoistensa kanssa. Tähän on eri syitä. Järjestöt eivät esimerkiksi varaa riittävästi aikaa ja tilaa kahdenkeskiselle kanssakäymiselle tai niissä ei ole käytössä asianmukaisia mekanismeja palautteen vastaanottamiseen. Huonolaatuisen viestinnän takia järjestöä uhkaavat väärinkäsitykset, tyytymättömät vapaaehtoiset ja vapaaehtoisten suuri vaihtuvuus. Tämä saattaa myös estää joitakin vapaaehtoisia tulemasta mukaan järjestön toimintaan ylipäänsä!

Artikkelin tavoitteena on auttaa kehittämään strategioita ongelman ratkaisemiseksi, vahvistaa vapaaehtoisten sitouttamista, oppia viestimään tehokkaasti ja välttämään väärinkäsityksiä.

1. Tutustu vapaaehtoiisiin

On tärkeää tutustua vapaaehtoiisiin, jotta voi ymmärtää heidän persoonallisuuttaan, kiinnostuksen kohteitaan ja erityistaitojaan. Kun uusia vapaaehtoisia opastetaan järjestön toimintaan, kannattaa järjestää perehdytystilaisuus, jossa heidät esitellään henkilökunnalle ja jossa heihin voi tutustua.

Kysy kysymyksiä kuten ”Mikä motivoi sinut lähtemään vapaaehtoistyöhön?” tai ”Miksi valitsit meidän järjestömme?” Tällä tavoin voit arvioida vapaaehtoisten kiinnostuksen kohteita ja selvittää, mikä ohjaa heidän toimintaansa ja miten he parhaiten sopisivat järjestöosi.

Vaikka kasvokkain tapahtuva vuorovaikutus on suotavampaa, voit myös pyytää vapaaehtoisia vastaamaan kyselyyn. Tämä on hyödyllistä erityisesti, jos työskentelet isojen ryhmien tai etävapaaehtoisten kanssa.

2. Vältä erikoiskieltä ja viesti konkreettisesti

Jollei haussa olevaan tehtävään vaadita erityistaitoja, vältä monimutkaisen ja tarpeettoman erikoiskielen käyttöä. Tämä on olennaista erityisesti, kun ollaan rekrytoimassa uusia vapaaehtoisia, joilla on vain vähän tai ei lainkaan kokemusta. Monimutkainen kieli voi hämmentää ja etäännyttää mahdollisia vapaaehtoistyöntekijöitä, jotka eivät välttämättä ymmärrä erikoiskieltä. Yksinkertaista ilmaisuasi aina kun se on mahdollista!

Kannattaa myös pyrkiä konkretiaan, kun kerrot vapaaehtoisen roolista. Kuvaa vapaaehtoisen työtehtävät selkeästi, jotta hän tietää tarkalleen mihin hän on ryhtymässä. Kannattaa myös keskustella vapaaehtoisen eteen mahdollisesti tulevista haasteista. Jos vapaaehtoiset esimerkiksi tekevät ovelta ovelle -varainhankintaa, he saattavat kohdata epäkohteliaita ihmisiä. Selkeä, konkreettinen viestintä valmistaa vapaaehtoisia kaikenlaisiin vastaantuleviin tilanteisiin.

3. Järjestä erilaisia ryhmätapaamisia

Määräajoin järjestettävät ryhmäaktiviteetit kuten piknikit, päivälliset tai koulutukset voivat tehdä ihmeitä vapaaehtoisten sitoutumiselle. Kasvotusten tapahtuva vuorovaikutus tarjoaa vapaaehtoisille ja henkilökunnalle mahdollisuuden tutustua toisiinsa ja edesauttaa yhteishengen ja yhteisen tarkoituksen löytämisessä. Kun vapaaehtoiset tuntevat olevansa yhtä järjestönsä kanssa, se osaltaan rohkaisee heitä jatkamaan oman panoksensa antamista.

4. Tarjoa vapaaehtoisille tilaisuuksia ilmaista mielipiteitään

Tehokas viestintä tarkoittaa myös sitä, että vapaaehtoisille annetaan mahdollisuus ilmaista mielipiteensä tai huolensa, esittää kysymyksiä ja jakaa ehdotuksia. Olipa kyse neuvojen saamisesta tai tyytymättömyydestä jonkin toiminnan hoitamiseen, niin vapaaehtoisten tulisi tietää, miten ottaa sinuun yhteyttä. Heillä tulisi olla monia yhteydenottomahdollisuuksia.

Jos järjestät kasvokkaisen tapaamisen, tarjoa tilaisuuden lopuksi mahdollisuus kysymysten esittämiseen. Jos järjestölläsi on vapaaehtoistyöntekijöitä eri paikkakunnilla, huolehdi siitä, että heillä on sinun sähköpostiosoitteesi ja puhelinnumerosi. Voit myös lähettää heille kyselyitä, pyytää henkilökuntaasi olemaan yhteydessä heihin kasvotusten tai luoda heille sähköisen keskustelufoorumin.

5. Hyödynnä erilaisia viestintätapoja

Vertaistekstiviestit, sähköpostit, puhelut ja sosiaalinen media ovat vain osa niistä monista eri välineistä, joiden avulla voit viestiä vapaaehtoisten kanssa. Selvitä, mitkä tarpeesi ovat ja käytä niihin sopivia viestintävälineitä.

Jos sinulla on esimerkiksi kiireellinen tarve vapaaehtoisille, tee ”viestintäisku” lähettämällä vertaistekstiviestejä selvittääksesi, onko vapaaehtoisia saatavilla. Jos haluat lähettää kutsuja varainkeruullalliselle, käytä sähköpostia ja sosiaalista mediaa. Jos haluat kiittää vapaaehtoisia henkilökohtaisesti, soita heille. Jos on tarvetta vakavalle keskustelulle, tapaaminen kasvotusten on varmasti paras ratkaisu.

Ajatuksena on, että kaikkien näiden saatavilla olevien välineiden avulla voit rakentaa yhteisön, johon kuuluvat vapaaehtoiset ovat kaikki yhteydessä toisiinsa ja sitoutuneita järjestösi tehtävään.

Näiden strategioiden avulla on helppo kehittää tehokas viestintäsuunnitelma vapaaehtoisten sitouttamisohjelmaa varten.

Lähde: 5 Strategies For Effectively Communicating With Volunteers (Viisi strategiaa tehokkaaseen vapaaehtoisviestintään). Kirjoittanut Elysia Gabe. Syyskuu 2018. <https://blogs.volunteermatch.org/5-strategies-for-effectively-communicating-with-volunteers>

”Loveback” -tapaaminen

”Loveback” on yksinkertainen konsepti, jonka avulla voidaan järjestää kehittämistapaaminen vapaaehtoisen ja hänen ohjaajansa välillä.

Menetelmän tavoitteena on tukea vapaaehtoisjohtajaa tai ohjaajaa siinä, kuinka toteuttaa myönteiseen vuorovaikutukseen perustuva ”loveback”-tapaaminen vapaaehtoisen kanssa.

”Loveback” -tapaaminen on työkalu, jolla parannetaan viestintää vapaaehtoisen ja ohjaajansa välillä. Se on kehitetty tukemaan ohjaajan ja vapaaehtoisen suhdetta myönteisen vuorovaikutuksen pohjalta. Menetelmässä huomioidaan vapaaehtoisen keskeinen osaaminen ja kehittymiskohteet, jotta hän voi edetä organisaation sisällä kehittyen ja kasvaen.

Työkalu on kehitetty korostamaan myönteistä näkökulmaa, ja sen mukaisissa tapaamisissa tulisi aina keskustella ja tehdä arviointia sekä laadullisin että määrällisin kriteerein. Alla on annettu kuusi ohjetta, joiden mukaan ”loveback”-konseptia hyödyntävä tapaaminen kannattaa järjestää.

Kuusi ohjetta tapaamisen toteuttamiseen

1. Tee vapaaehtoisen olo mukavaksi tapaamisessa.
2. Kerro lyhyesti, että tapaamisessa keskustellaan ja arvioidaan asioita sekä laadullisin että määrällisin kriteerein. On tärkeää tehdä selväksi, että tapaamisen tarkoitus on tarjota vapaaehtoiselle oivalluksia hänen omasta matkastaan antamalla hänelle työkaluja, joiden avulla hän voi ymmärtää missä vaiheessa hän on ja missä hän voi vielä kehittyä.
3. Korosta sellaisia käyttäytymistapoja, joita vapaaehtoisen olisi hyvä noudattaa. Osoita hänelle oikea polku ja tunnista hänen myönteinen panoksensa.
4. Kerro vapaaehtoiselle, mitä osaamista häneltä puuttuu ja mitä asioita hänen tulisi kehittää, jotta hän voisi tulla valituksi johonkin uuteen tehtävään.
5. Mainitse tapaamisen lopuksi jokin vapaaehtoisen myönteinen ominaisuus ja korosta jotakin hänen keskeistä taitoaan, jolla on vaikutusta hänen etenemiselleen organisaation sisällä.
6. Käy lopuksi läpi vapaaehtoisen kanssa keskustelun yhteenveto ja sopikaa toimenpiteistä.

Kirjoittaja: Delicado, A., Ferreira, F., Fidalgo, F., Soares, I., Godinho, S., Fernandes, S. (2016). Guia de Gestão do Voluntariado - Boas Práticas da Cidade de Lisboa. Haettu 2.10.2019. http://www.cm-lisboa.pt/fileadmin/VIVER/Desenvolvimento_Social/voluntariado/Guia_Voluntariado_FINAL_NET.pdf



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, 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



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

Akademia
Humanistyczna
Ekonomiczna
w Łodzi



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



ValExpo