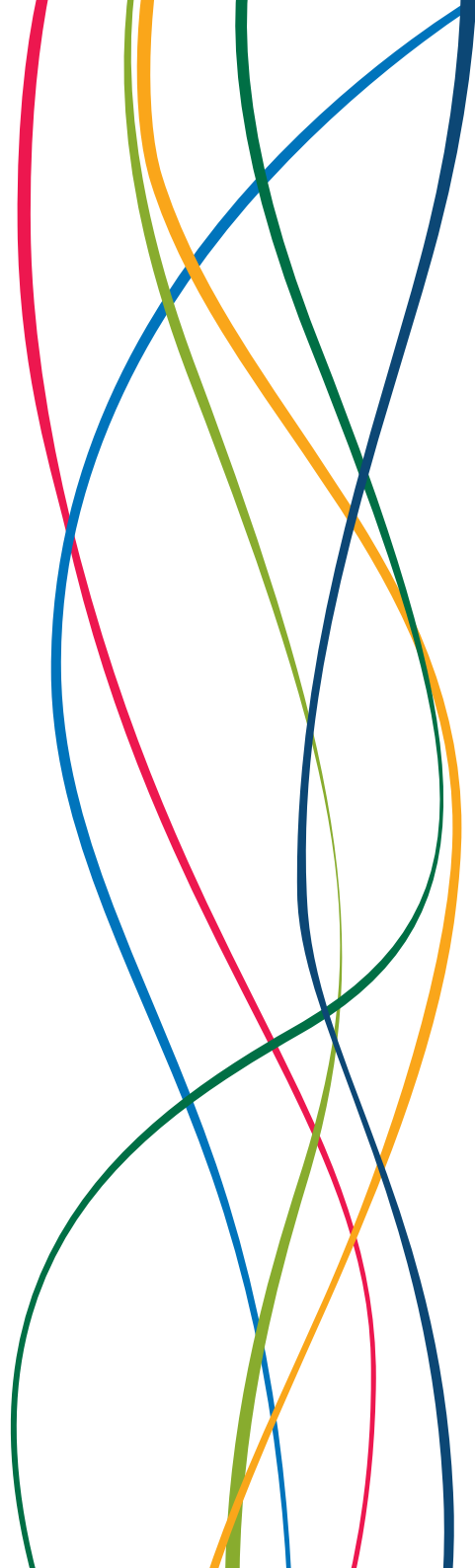


Mentor könyv

Európai Önkéntes Szolgálat



eurodesk



Mentor könyv

Európai Önkéntes Szolgálat

Kiadó • Foglalkoztatási Hivatal – Mobilitás Országos Ifjúsági Szolgálat • **Felelős kiadó**
 • Komáromi Róbert • **Felelős főszerkesztő** • Galambos Adorján • **A kiadvány szerzői**
 • Győry Kriszta • Hajdú-Kis Diána • Jászai Annamária • Kékesi Emma • Kovács Erzsébet
 Kovács Róbert • Nagy Gabriella • Salamon Judit • **Szerkesztő** • Fekete Zsófia •
 Salamon Judit • **Nyelvi lektor** • Csóka Dóra • Fekete Zsófia • **Design** • Kelényi Gabriella
 • **Nyomda** • Cerberus Nyomda • **ISBN** • 978-615-5159-01-5

TARTALOMJEGYZÉK

ELŐSZÓ A Fiatalok Lendületben Program és az Európai Önkéntes Szolgálat	6
1. AZ EVS MENTORÁLÁS KERETEI	7
1.1 BEVEZETŐ: KI IS AZ A „MENTOR”?	7
<i>Kovács Erzsébet</i>	
1.2 AZ EVS MENTOR	9
<i>Kovács Erzsébet</i>	
1.3 AZ EVS MENTOR FELADATAI	12
<i>Kovács Erzsébet</i>	
1.4 EGY EVS MENTOR KÉRDÉSEI – Lehetek-e evs mentor?	14
<i>Kovács Erzsébet</i>	
1.5 EGY MINDENKIÉRT – MINDENKI EGYÉRT: AZ EVS MINT CSAPATJÁTÉK	17
<i>Nagy Gabriella, Jászai Annamária</i>	
2. MENTORI MUNKA A GYAKORLATBAN	26
2.1 A MENTOR-ÖNKÉNTES KAPCSOLAT LÉNYEGE ÉS RENDJE	26
<i>Hajdu-Kis Diána, Kovács Erzsébet</i>	
2.2 AZ EVS ÖNKÉNTES TANULÁSI FOLYAMATÁNAK TÁMOGATÁSA: A YOUTHPASS TANÚSÍTVÁNY	36
<i>Salamon Judit</i>	
2.3 MUNKA, FOGADÓ HELY	40
<i>Nagy Gabriella, Kékesi Emma</i>	
2.4 BEILLESZKEDÉS A HELYIEK KÖZÉ	44
<i>Kékesi Emma</i>	
2.5 A MAGYAR NYELV	46
<i>Nagy Gabriella</i>	
2.6 INTERKULTURALITÁS	48
<i>Nagy Gabriella</i>	
2.7 LAKÓHELY, EGYÜTTLAKÁS	53
<i>Nagy Gabriella</i>	
2.8 BIZTONSÁGÉRZET	57
<i>Hajdú Kis Diána</i>	
2.9 KRÍZISHELYZETEK	60
<i>Hajdú Kis Diána, Győry Kriszta</i>	
2.10 SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ ÖNKÉNTESEK	65
<i>Kovács Róbert</i>	
2.11 CSOPORTOS EVS PROJEKTEK	69
<i>Győry Kriszta</i>	
SZAKIRODALOM LISTA ÉS LINKTÁR	74

ELŐSZÓ

A Fiatalok Lendületben Program és az Európai Önkéntes Szolgálat

Az Európai Önkéntes Szolgálat az Európai Bizottság által létrehozott ifjúsági programok részeként működik 1996 óta. Az Európai Bizottság, az Európai Parlament és az Európai Unió tagállamainak megállapodásaként jött létre a Fiatalok Lendületben Program (Youth in Action), amely a 2007 és 2013 közötti időszak ifjúsági programját takarja. A Fiatalok Lendületben Program célja, hogy a 13 és 30 év közötti fiatalokat aktív társadalmi részvételekre, szolidaritásra ösztönözze, és bevonja őket Európa jövőjének alakításába.

A Fiatalok Lendületben Program 2. alprogramjaként az Európai Önkéntes Szolgálat a 18 és 30 év közötti fiataloknak ad lehetőséget arra, hogy maximum egy évet dolgozzanak külföldön önkéntesként, az Európai Bizottság támogatásával. Évente több száz magyar és több ezer európai fiatal él a lehetőséggel, hogy egy külföldi civil szervezet munkájába bekapcsolódjon. Az Európai Bizottság támogatásának köszönhetően a hátrányos helyzetű fiatalok részvétele kiemelten fontos, a programban iskolázottságtól, kulturális és szociális háttértől függetlenül az Európai Unió tagállamaiból minden fiatal részt vehet.

A különleges tanulási folyamat során – amely a külföldi önkéntes szolgálat természetes velejárója – nem csak az önkéntes fogadó szervezete nyújt támogatást. A szervezet által kijelölt mentor feladata, hogy az önkéntes beilleszkedését és a projektsorán végbemenő tanulási folyamatot megkönnyítse. De hogyan lesz valakiből mentor? Mi is egy mentor feladata? Milyen kérdésekkel, problémákkal, nehéz-ségekkel szembesülhet az, aki elvállalja egy EVS önkéntes mentorálását? A Mentor könyv ezeket a kérdéseket igyekszik tisztázni, annak érdekében, hogy minél több sikeres EVS projekt valósuljon meg Európa-szerte.

1. AZ EVS MENTORÁLÁS KERETEI

1.1. BEVEZETŐ: KI IS AZ A „MENTOR”?

„és rábízta egészen...”
Homérosz: *Odüsszeia*

Önkéntesek és mentorok Európában és a világban

Több ezer mentor várja minden évben az Európai Önkéntes Szolgálatra érkező fiatalokat az Európai Unió tagállamaiban és más országokban.

Az Európai Önkéntes Szolgálat (angolul European Voluntary Service, rövidítve EVS, kiejtése 'íviesz') az Európai Unió ifjúsági programjának a része. 1996-ban kezdődött és évről évre népszerűbb. Magyarország 2000-ben csatlakozott az EVS programhoz. Azóta több ezer fiatal dolgozott önkéntesként európai, köztük számos magyar egyesületnél, alapítványnál.

Az EVS program biztosítja és feltételként szabja, hogy mentora legyen minden fiatalnak, aki külföldre megy önkéntesnek – hiszen nagyon nehéz egyedül elboldogulni egy idegen országban, annak civil társadalmában, hivatali útvesztőiben. Nehéz megismerni az embereket és az anyanyelvüket, a szokásaikat, megérteni a sikerek vagy kudarcok okát, nehéz megtanulni, hogy hogyan lehet élni, barátkozni és hatékonyan dolgozni egy másik kultúrában. Minden sokkal könnyebb, ha van kitől kérdezni, tanácsot kérni – ha van egy mentor, aki mindebben segít.

Mentorhoz van szerencsém?

A mentor minden európai nyelvben *mentor*, mégis nagy a bizonytalanság, hogy mi egy mentor dolga. Mert nem olvastuk az *Odüsszeiát*, vagy nem emlékszünk rá.

A fene vigye el, az ember sosem tudhatja, mikor lesz szüksége a kötelező olvasmányokra, ha európai akar lenni...

Mentor Homérosz egyik hőse, akit Odüsszeusz arra kért, hogy távollétében legyen fiának támasza. A fiatal Telemakhosz Mentorhoz fordulhatott, ha nem tudta, mitévő legyen. Egy nevet őriz tehát a mentor szó, ugyanúgy, mint a római Meacénésát a mecénás, az angol Sandwich grófét a szendvics, vagy a porosz Röntgenét a röntgensugárzás. Tudjuk, hogy nem mindenki mecénás, akinek pénze van, nem minden sugár röntgen, és egy vajás kenyér még nem szendvics. Nem is mindenki mentor, aki valahogyan segít a fiataloknak – de erről később még bőven lesz szó.

Van tehát mintánk arra, mit jelent mentornak lenni: azt, ahogyan a több élettapasztalattal és tudással rendelkező Mentor segítette Telemakhosz fejlődését. Ebben egyébként már Pallasz Athéné, a bölcsesség istennője is fantáziát látott. Amikor Telemakhosz maga is útra kelt, Pallasz Athéné gyakran úgy segítette, hogy Mentor képében jelent meg, hogy azt mondhassa neki: „bennem bízatsz”.

Az Európai Bizottság is úgy látta, meg kell találni és meg kell becsülni azokat, **akik bizalommal és biztatással fordulnak az otthonuktól, hazájuktól távol lévő fiatalok felé, és szavukat be is tartják: segítenek, ha kell.** Annál ugyanis nincs nagyobb csalódás, mint ha bizalmat, megértést, segítséget ígérnek valakinek, és mégis cserbenhagyják, ha bajban érzi magát.

Te voltál már ilyen vacak helyzetben?

Mentorprogramok itthon és külföldön

Az egész világban sok mentorral találkozhatunk iskolákban és munkahelyeken, civil szervezetekben és kistelepüléseken, mert ez egy nagyon hatékony támogatási forma. Az Európai Önkéntes Szolgálat csak egyike azoknak a nagyszabású programoknak, amelyekben meghatározott ideig személyre szólóan megtervezett segítségben, tanácsadásban van részük a fiataloknak.

- *Az Amerikai Egyesült Államokban* például 3 millió fiatalnak van mentora, de a www.mentoring.org honlapon közzétett közvélemény-kutatás szerint ennél jóval több, kb. 17 millió fiatal amerikai szeretné, hogy mentora legyen.
- Magyarországon is több mentor program működik. E kiadvány írásakor ilyen volt például a Roma Mentorprogram, amelynek célja a cigány kultúra megismerése és megőrzése.
- Önálló foglalkozás lett az *IT-mentor*. A gyakorlati tapasztalatok szerint ugyanis, ha személyre szabott program szerint, mentor segítségével tanulhat valaki, el tudja sajátítani a legkorszerűbb információs és kommunikációs technológiák (IKT) használatát még akkor is, ha digitális analfabétaként ült le a számítógéphez.
- Vannak még civil szervezeti, pályázatokkal foglalkozó, gyerekeket korrepetáló és egyéb profilú segítők, akiket szintén mentornak neveznek, bár a mentorinál sokkal egyszerűbb feladatokat látnak el.

„bennem bízatsz...”
Homérosz: Odüsszeia

Mi a mentor dolga?

Mint a görög kultúrában, a mai mentorok is azért vannak, hogy átsegítsék a kezdeti nehézségeken a fiatalokat és támogatást nyújtsanak számukra, ha elakadnak életpályájuk kezdetén, döntéseikben, pályaválasztásukban, tanulásukban.

A mentor tehát:

- nem tanító és nem vizsgabiztos;
- nem anyuci-apuci;
- nem a haverok egyike;
- de nem is főnök;
- továbbá nem ő az, aki beszerzi az önkéntesnek a vonat- és koncertjegyeket, nem ő javítja meg a csöpögő csapot, az elszakadt hátizsákot, és nem ő méri a vércukorszintet.

A mentor az mentor, aki:

- egyénre szabott életvezetési tervben, tanulásban vagy szakmai fejlődésben;
- előre megtervezett ideig;
- rendszeres találkozásokon keresztül (vagy más módon);
- kérdéseivel, tanácsaival segít, hogy az, akinek a mentora, megtalálja saját válaszait, képes legyen problémáit önállóan megoldani, és be tudjon illeszkedni különböző közösségekbe.

1.2 AZ EVS MENTOR

Az EVS mentor az Európai Önkéntes Szolgálat részeként a 2 hét és 12 hónap közötti **önkéntes munkára érkező fiatalok személyes és szakmai fejlődését támogatja, és a helyi közösségbe való beilleszkedésüket segíti.** Ennek érdekében rendszeresen (pl. hetente – kéthetente) találkozik az önkéntessel.

A mentor személyre szólóan nyújt segítséget. Ez csak akkor lehetséges, ha a mentor és a fiatal együttműködése kölcsönös bizalomra épül. Ezt a bizalmi viszonyt a mentornak kell megteremtenie és fenntartania. Még akkor is a mentornak kell kialakítania és megszolgáltatnia a bizalmat, ha maga a fiatal kéri fel, hogy legyen a mentora. De ez általában nem így van.

Ki kéri fel a mentort?

Az Európai Önkéntes Szolgálatban az önkéntest **küldő és fogadó civil szervezetek** jelölik ki a mentort. A szervezetek közvetítésével tehát két idegen találkozik egymással. Meg kell találniuk, miért érdekes és tiszteletre méltó személyiség a másik, esetleg újra és újra választ kell találni erre a kérdésre az önkéntes szolgálat ideje alatt, hogy majd úgy köszönhessenek el egymástól: „ez jó mulatság, férfimunka volt!”

Bocs, Kedves Lányok, Asszonyok, az emancipáció Vörösmarty után Kezdődött.

Miért van szükség mentorra?

Mert ő támogatja a külföldi önkéntest:

- az önkéntes szolgálat kezdetén, amikor másokat még nem ismer;
- abban, hogy elboldoguljon a számára idegen környezetben, és jól értse, mi miért történik;
- abban, hogy a honvágyat, a kulturális különbségekből adódó ostoba helyzeteket és az egyéb kríziseket le tudja küzdeni;
- abban, hogy az önkéntes megtervezze, mit szeretne tanulni, kipróbálni, és időről időre másokkal együtt értékelje, hol tart e célok elérésében, hiszen a legtöbbet így profitálhat az itt tartózkodásból és projektjéből;
- azzal, hogy ha nehézségei vannak a magyar nyelvvel, a munkatársaival vagy a lakótársaival, legyen kivel megbeszélnie a problémáit.

Lehetek-e én EVS mentor?

Igen. Még ha nagyon fiatal vagy, akkor is sokkal jobban ismered Magyarországot, mint az ide érkező külföldi önkéntes. Rengeteg tapasztalatod van arról, hogy mit jelent itt élni, tanulni, dolgozni, hogyan működnek, vagy miért nem működnek a dolgok. **Az élettapasztalatod és az országismereted miatt lehetsz EVS mentor.**

Három-négy dolog kell hozzá!

1. Felelősségvállalás, szilárd elhatározás, hogy segítesz eligazodni az önkéntesnek és támasza leszel, ha elakad, és hogy akarsz és tudsz időt, energiát szánni a mentorálásra.
2. Kreativitás, jó ötletek.
3. Nyitottság, hogy Te is tanulni akarsz az önkéntestől.
4. Idegennyelv-tudás.

Miért érdemes és jó EVS mentornak lenni?

Mert valaki Általad ismeri meg Magyarországot.

Mások szemével láthatod a világot. Az egész világban lesznek ismerőseid, barátaid, és sokat tanulhatsz más országokról. Sőt, saját környezetedről is – észreveszed például azokat a jó dolgokat, amiket egyébként természetesnek veszel, például hogy Magyarországon gyakran járnak a buszok vagy, hogy mi-csoda kincs, hogy sok termálfürdőnk van.

Mert előbbre juthatsz azon az úton emberileg, szakmailag, amin hosszú hezitálás után végre elindultál.

Mentorként sok mindent megtanulsz, ami már holnap nagyon jól fog jönni, sőt, tegnap is szükséged lett volna rá, mégsem fektettél bele energiát. Próbára teheted magad. Fejlesztheted, gyakorolhatod a nyelvtudásodat is.

Mert sok szép pillanatot, érdekes eseményt, változatosságot, kalandot emelhetsz be az életedbe, ha mentorrá válsz.

Nagyon érdekes embereket ismerhetsz meg, akiknek fontos leszel, és akik fontosak lesznek a számodra. Jó érzés felelősséget vállalni értelmesebb dolgokért és olyan fiatalokért, akik nem rettennek vissza a kihívásoktól. Része lehetsz egy csapatnak, egy civil szervezetnek, akik jó ügyért cselekszenek együtt.

Akik már voltak mentorok, azok a mentorálást egyik legfontosabb élettapasztalatukként tartják számon!

Mit csinál az EVS mentor?

Csupa olyan dolgot, ami az önkéntes számára rendkívül **fontos**.

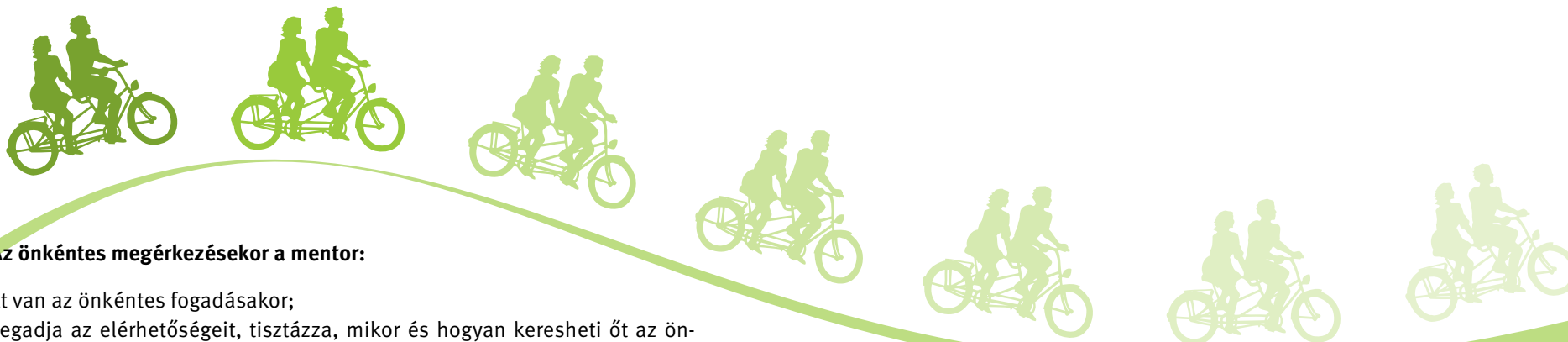
Ezek nagy része viszont egyszerű, hétköznapi teendő, amit bármelyik talpraesett felnőtt könnyedén meg tud csinálni. A feladatok másik része olyan feladat - mint például **az önkéntes tanulásának tervezése, támogatása** -, amin keresztül maga a mentor is sokat fejlődhet emberileg, szakmailag. Nem kell megijedni, nem ördögösség! Honlapok, képzések, kiadványok, gyakorlatabb mentorok nyújtanak segítséget, és itt van például ez a kézikönyv is, ami részletesen bemutatja a mentori teendőket.

A legfontosabb és legérdekesebb feladat a személyes kapcsolat kiépítése, hogy az önkéntes azután bizalommal tudjon mentorához fordulni, ha nehézségei vannak.

1.3 AZ EVS MENTOR FELADATAI

I. Az önkéntes érkezése előtt a mentor:

- felveszi a kapcsolatot az önkéntessel, személyes hangvételű bemutatkozást küld és kér, igyekszik már előzetesen megismerni a rábízott fiataalt;
- meggyőződik róla, hogy az önkéntes ismeri a fogadó projektet és érti, milyen szervezethez jön, mit és hol fog dolgozni, milyen szállás, ellátás várja;
- tájékozik, honnan érkezik az önkéntes: milyen szervezettől, milyen településről, milyen közegből;
- megismeri azokat, akikkel az önkéntes fogadásában és projektjében együttműködik: a koordinátort, a fogadó szervezet képviselőit illetve az önkéntes leendő munkatársait, a küldő szervezetet és az ottani mentort (ha van mentora az önkéntesnek otthon), azaz a projektpartnereket.



II. Az önkéntes megérkezésekor a mentor:

- ott van az önkéntes fogadásakor;
- megadja az elérhetőségeit, tisztázza, mikor és hogyan keresheti őt az önkéntes;
- megbeszéli az önkéntessel, mi is az a mentorálás, mit várnak egymástól, milyen igényei vannak az önkéntesnek, melyek a mentori viszony keretei;
- kezdeményezi az első személyes találkozásokat;
- időt szán arra, hogy kölcsönösen megismerjék és elfogadják egymást; próbál minél többet megtudni az önkéntesről és bemutatja a saját munkáját, kedvteléseit is;
- bemutatja az önkéntes számára később fontos helyeket, segít az eligazodásban az első időszakban;
- bemutatja az önkéntest helyieknek;
- segít abban, hogy az önkéntes reális tanulási tervet készítsen: milyen képességeket, tudást akar elsajátítani, miben szeretne fejlődni, mennyire szeretne magyarul megtanulni;
- egyeztet azokkal, akikkel az önkéntes fogadásában és projektjében együttműködik (projektpartnerek).

III. A projekt ideje alatt a mentor:

- kezdeményezi és megszervezi a rendszeres személyes találkozásokat;
- meghallgatja az önkéntest, kérdez, tanácsot ad;
- segít eligazodni a hazai és helyi viszonyok között;
- segít az esetleges krízishelyzetekben (a helyzet súlyosságától függően esetleg más szakember bevonásával);
- találkozik az önkéntes munkatársaival, tájékozik a munkájáról; kapcsolatot tart és rendszeresen konzultál azokkal, akikkel az önkéntes fogadásában és projektjében együttműködik (projektpartnerek);
- az önkéntessel együtt értékeli, mi az, ami sikerült, mi az, amin változtatni szeretne, illetve megbeszéli az önkéntessel, hogyan tudja kitérített céljait elérni – azaz segíti az önkéntes tanulási folyamatát.

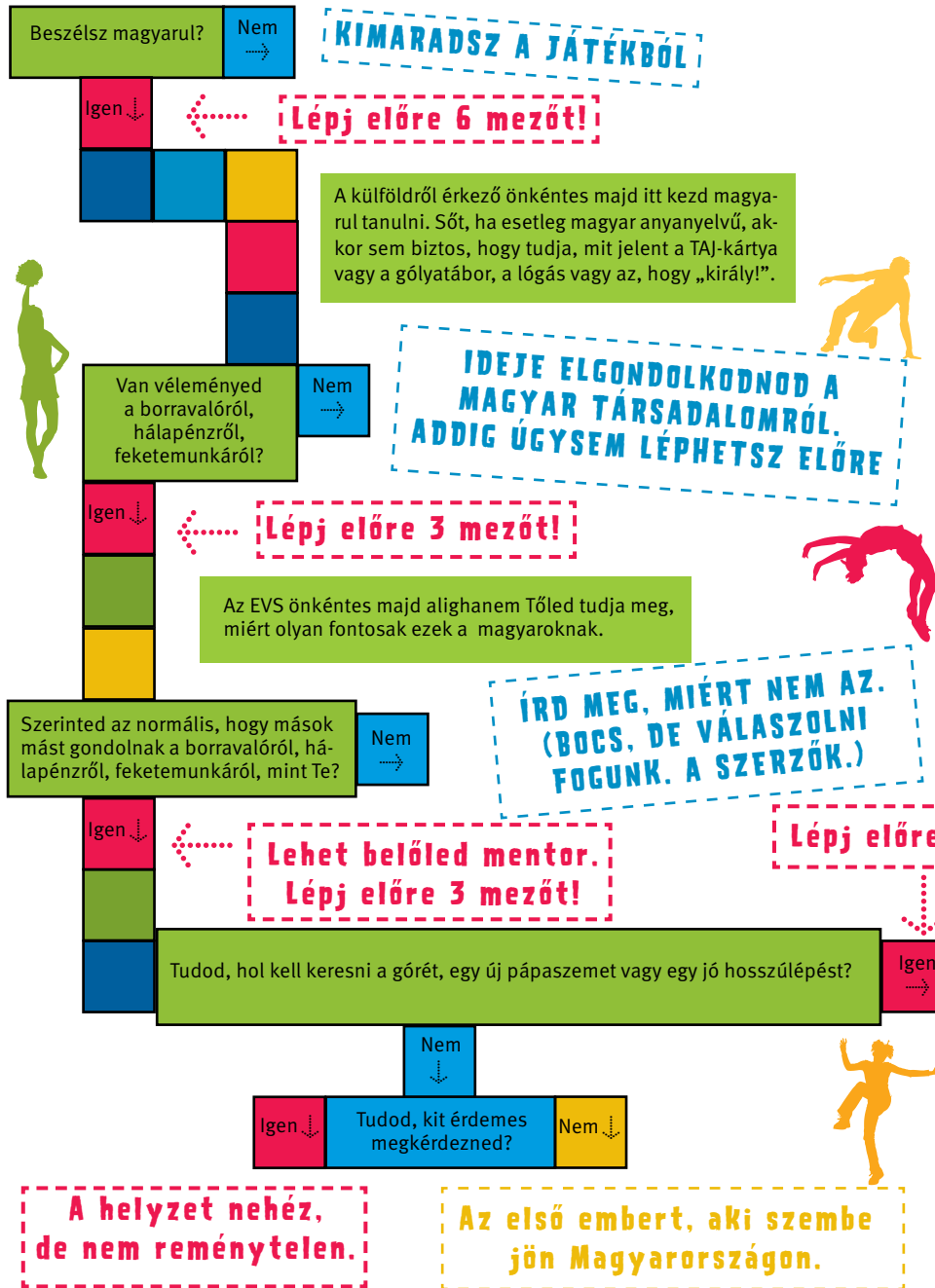
IV. A projekt végeztével a mentor:

- előkészíti az önkéntesnek szóló tanúsítvány, a Youthpass kiállítását az önkéntes előrehaladásáról;
- ott van, amikor a fogadó szervezet megköszöni az önkéntes munkáját, és elköszön tőle;
- részt vesz a projekt értékelésében;
- megosztja a tapasztalatait más mentorokkal, az EVS projekt koordinátorával, a küldő és a fogadó szervezettel.

1.4 EGY LEENDŐ MENTOR KÉRDÉSEI:

Lehetek én mentora egy Magyarországra érkező külföldi önkéntesnek?

Attól függ, meddig jutsz el ebben a „Kérdezz-felelek” játékban:



Lépj előre 4 mezőt!

Addig sajnos kimaradsz az Európai Önkéntes Szolgálat projektjeiből, amíg nem találsz megoldást. Hogy segítenél másnak, ha a saját problémáidat sem tudod megoldani?

Igen ↑

Vannak olyan problémáid, amelyek miatt kilátástalannak látod a helyzetet a magánéletben vagy a munka világában? Nem →

Szereted végigcsinálni, amit elkezdted?

Igen ↑

Köszönjük, hogy az eddigi kérdésekre választáltál. Ha később kedvet kapnál az egészhez, majd kezd el előlről a játékot. Ha messzebbre jutsz, nem fogod megbánni.

Lépj előre 5 mezőt. Ne aggódj, Neked is lesz segítségéd!

NYERTÉL EGY MEGHÍVÁST A MAGYARORSZÁGON ÉLŐ KÜLFÖLDIEK KLUBJÁBA. EGY LÉPÉS ELŐRE. (NE FÉLJ, NEM ESZNEK MEG. TOLMÁCSOLÁST BIZTOSÍTUNK.)

Van kedved egy (két, három, stb.) külföldi fiatalnak segíteni, hogy önállóbb és kreatívabb legyen? Nem ↑

Lépj előre 3 mezőt!

Érdekel, milyenek látják a magyarokat és Magyarországot a külföldiek? Igen ←

SAJNÁLHATOD. MI LENNE, HA MOST ELKEZDENÉL NYELVET TANULNI, ÉS JÖVŐRE EGY ÖNKÉNTESSEL FOLYTATNÁD?

NEHÉZ IS, SZÓ SE RÓLA. AZ EVS ÖNKÉNTESEK MÉGIS VÁLLALJÁK. NEM KÉNE NEKIK SEGÍTENÜNK?

Lépj előre 4 mezőt!



Lépj előre 3 mezőt!

Beszélsz angolul, németül vagy franciául? Nem ↑

Nem ↑

Elmennél (újra) külföldre pár hónapig, egyedül, egy olyan országba, aminek nem beszéled a nyelvét, és ahol nem ismersz senkit?

Igen →

Igen ↑

Igen ↓

Lépj előre 4 mezőt!

Szereted végigcsinálni, amit elkezdted?

Szeretném, de nem mindig sikerül

Inkább abbahagyom, ha már nem érdekel

NE ADD FEL! MÁR CSAK 2 KÉRDÉS VAN HÁTRA..

Igen ↓

Lépj előre 3 mezőt! Itt az alkalom, hogy ezen változtass.

Akkor is megtartod, amit ígértél, ha nagyon elfoglalt vagy?

Nem →

MÁR MEGINT KIMARADSZ VALAMIBŐL.

Igen ↓

Lépj előre 4 mezőt!

Tudod, ki a koordinátora annak az EVS projektnek, amihez mentornak kértek fel?

Nem →

KÉRDEZD MEG GYORSAN, KI A KOORDINÁTOR, MAJD Ő ELMONDJA, MIT KELL CSINÁLNOD.

Igen ↓

A célegyenesben vagy, hívd fel, hogy vállalod!

1.5 MINDENKI EGYÉRT – EGY MINDENKIÉRT: AZ EVS MINT CSAPATJÁTÉK

Az Európai Önkéntes Szolgálat célja az, hogy a különböző kultúrákhoz tartozó fiatalok és az őket támogató szervezetek együttműködjenek aktuális társadalmi problémák megoldásában, enyhítésében. Az EVS tehát nemcsak az önkéntes egyéni felelőssége. Minden EVS projekt csapatmunka eredménye. A csapatban 5-10 különböző feladatokkal bíró, különböző kultúrájú és korú ember működik együtt. A csoportnak van koordinátora, de nincs főnöke. Mindenki egyformán fontos. Te is az vagy.

Az EVS projektekben együttműködő partnerek

1. Az önkéntes fiatal(ok)
2. Küldő szervezet
3. Fogadó szervezet
4. Mentor
5. A pályázatot benyújtó és a projektet koordináló szervezet (amely lehet a fogadó-, a küldő- vagy egy harmadik, független koordináló szervezet)



Az önkéntest tehát sokan, sokféleképpen támogatják. Ezt mutatja be az alábbi táblázat.

*Egyéb szereplők:
nyelvtanár, Nemzeti Iroda, speciális igényű önkénteseknél kísérő*



Szerepek	a fogadó szervezet EVS koordinátora	munkahelyi segítő	szabadidős segítő	pénzügyes	fogadó szervezet vezetője	küldő szervezet	képző	mentor
Kapcsolattartás és együttműködés a projekt többi szereplőjével, és a Nemzeti Irodával	x	x	x	x	x	x		x
Pályázatírás	x			x		x		
Adminisztratív ügyek intézése	x			x		x		
Pénzügyi ellátás biztosítása az önkéntes számára	x			x				
Lakás ügyintézése	x							
A fogadó hely („munkahely”) felkészítése az önkéntes fogadására	x							
„Welcome party”	x	x	x		x			x
Nyelvtanár / nyelvtanfolyam szervezése	x							
Helyi közösségbe való bekapcsolás		x	x		x			x
Magyarország bemutatása			x				x	x
Biztonságérzet megteremtése								x
Az önkéntes betanítása az elvégzendő feladatokra		x						
Személyes fejlődés támogatása, tanulás tervezése						x	x	x
Szakmai támogatás a munkában		x						coach szerepben
Értékelés (feedback)	x	x				x	x	x
Az önkéntes képzésen való részvételének biztosítása	x					x	x	x
Youthpass kiállítása	x					x		x
Az önkéntes elbúcsúztatása, köszönetnyilvánítás	x	x	x		x			x
Konfliktusok, nehéz helyzetek kezelésében segítségnyújtás	x					x		x
Krízisben, speciális helyzetben lévő önkéntes támogatása	x	x	x		x	x		x + szakember

A fenti táblázatban jól elkülönülnek a szerepek. A valóságban azonban ez nem mindig van így. A gyakorlatban a különböző szervezetek és személyek nagyon sokféle módon oszthatják el ezeket a feladatokat egymás között.

Arra például, hogy ki szervezze meg az önkéntes számára a „welcome partyt”, nincs arany szabály: A lényeg, hogy mindenképpen legyen egy ilyenfajta bevezető rítus.

Sokszor az emberi erőforrások hiánya is behatárolja a lehetőségeket: így válhat egy ember több szerepet vállalva például mentorrá és projekt koordinátorrá, más projektekben pedig a mentor a koordináció bizonyos elemeit, például a lakás ügyeinek intézését vállalja át a koordinátortól...

Természetesen nem reális, hogy egy önkéntessel folyamatosan 10 támogató foglalkozzon – a szervezetek lehetőségeihez képest kell a legjobb megoldást megkeresni. A legjobb megoldás megtalálásához azonban fontos, hogy átlássuk a különböző szerepeket és a különböző szervezési módok előnyeit és hátrányait.

A KOORDINÁLÓ ÉS FOGADÓ SZERVEZETEK FIGYELMÉBE: NÉHÁNY LEHETSÉGES FELADATLEOSZTÁSI MODELL/SZERVEZÉSI MÓD

I. KI LEGYEN A MENTOR?

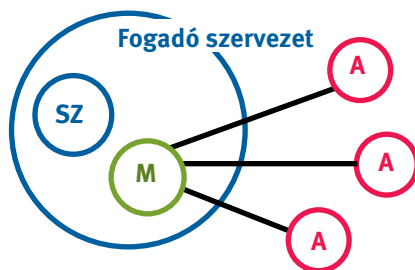
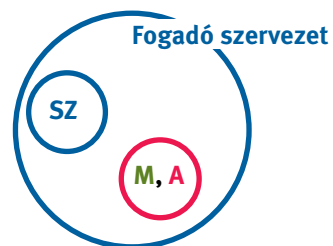
A fogadó szervezeten belüli vagy egy külsős mentor jobb?

Ki foglalkozik az önkéntessel szabadidejében – a mentor dolga-e „bulizni vinni” az önkéntest?

SZ: szakmai segítő

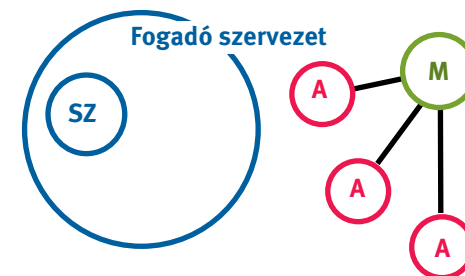
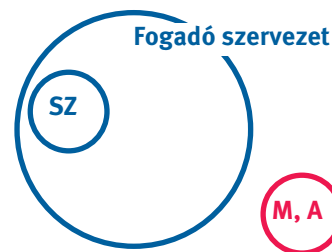
M: mentor

A: szabadidős segítő



A mentor fogadó szervezeten belüli, és szabadidős segítői feladatokat is ellát (de a program szabályai szerint semmiképpen sem lehet az önkéntes munkájáért felelős szakmai segítő).

A mentor fogadó szervezeten belüli, de ő maga nem szabadidős segítő, hanem külsős szabadidős segítőket (pl. helyi önkéntesek) keres/szervez a külföldi-önkéntes mellé.



A mentor fogadó szervezeten kívüli, és szabadidős segítői feladatokat is ellát.

A mentor fogadó szervezeten kívüli, de ő maga nem szabadidős segítő, hanem más szabadidős segítőket keres/szervez az önkéntes mellé.

Fogadó szervezeten belüli mentor

Előny/lehetőség

Jobban átlátja az önkéntes szakmai fejlődését (ért az adott szakmához/témához; napi kapcsolatban van az önkéntessel).

Ha változtatásokra van szükség a munkaszervezésben, vagy egy konfliktusban, a mentornak mediálnia kell az önkéntes és a fogadó szervezet között, a munkatársak sokszor jobban elfogadják egy „belső” mentor javaslatait, kéréseit, mintha egy külsős „kibíctól” kapnának tanácsokat (átlátja a szervezet lehetőségeit és jobban ismeri a kollégákat).

A mentor munkaköri leírásának részévé tehető a mentorálás, az erre fordított idő dokumentálva van, a mentor jobban számon kérhető.

Hátrány/veszély

Konfliktus esetén a fogadó szervezeten belüli mentor esetleg elfogult (saját karrierjét, kollegáival való jó viszonyát nem biztos, hogy kockára teszi azért, hogy kiálljon az önkéntesért).

Fogadó szervezeten kívüli mentor

Előny/lehetőség

Elfogulatlanul képes az önkéntest és munkahelyét szemlélni. Nehézségek esetén az önkéntes valószínűleg könnyebben, őszintébben el tudja mondani neki munkahelyi problémáit, mint egy kollégának.

Hátrány/veszély

Ha a mentornak a fogadó szervezet nem a munkahelye (tehát valószínűleg van egy másik állása, vagy tanul), akkor nem kérhető tőle 24 órás elérhetőség. Például megeshet, hogy amikor az önkéntesnek orvosra van szüksége, vagy valamilyen más sürgős problémája van, a mentor éppen nem elérhető (dolgozik, vizsgázik, stb.).

Előfordulhat, hogy a mentor nincs igazán kapcsolatban a fogadó szervezettel (nem ismeri az önkéntes munkakörülményeit, kollégáit - illetve őt sem ismerik a fogadó szervezetben, nem kommunikálnak vele érdemben a projektről, az esetleges változtatási javaslatokról).

Ha a mentor támogatja, kíséri az önkéntest a szabadidős tevékenységekben is

Előny/lehetőség

Az önkéntes és a mentor között szoros, bizalmi viszony alakulhat ki, a folyamatos kapcsolat biztonságot jelenthet az önkéntesnek.

Hátrány/veszély

A mentor-munkatársnak ez a hivatalos munkaidőn kívüli plusz elfoglaltságot jelent általában, amit nem mindenki vállal. A mentorok gyakran túl elfoglaltak, fáradtak az ilyen fajta támogatáshoz, az „együtt bulizáshoz”.

Személyiségéből, adott élethelyzetéből kifolyólag nem is mindenki nyitott, motivált erre a típusú „munkára” (különösen a sokadik önkéntes fogadása után).

Ha a mentor idősebb, nem biztos, hogy ismeri a fiatalok szórakozóhelyeit, nincsenek kapcsolatai.

Ha a mentor a fogadó szervezetben dolgozik és szabadidejében is támogatja az önkéntest, hátrány lehet (különösen függetlenebb, „önjáróbb” önkéntesek esetében), hogy túl sokat vannak együtt, gyakorlatilag a nap majdnem 24 órájában.

Ha a mentor más szabadidős segítőköt keres az önkéntesnek

Előny/lehetőség

Általában nagyon könnyű lelkes fiatalokat találni, akik segíteni tudják a mentort abban, hogy az önkéntes társaságba járjon, más fiatalokkal ismerkedjen, és jól érezze magát szabadidejében: ez tulajdonképpen nem is munka, hanem inkább egy izgalmas lehetőség számukra.

Hátrány/veszély

„Sok bába között elvész a gyerek”, vagyis az önkéntest túl sok „segítő” veszi körül, de senkihez sem kötődik igazán. Szervezetlenség alakulhat ki, a segítők nem hangolják össze a tevékenységeket (ugyanazt a programot javasolják az önkéntesnek, vagy időben ütköző programokat szerveznek).

II. HÁNY TÁMOGATÓ KELL EGY ÖNKÉNTES MELLÉ? ÖSSZEKAPCSOLHATÓ A KOORDINÁTOR A SZAKMAI SEGÍTŐ ÉS A MENTORI SZEREP?

Az önkéntes mellé **2 támogató minimum kell**, mivel a program szabályai szerint az önkéntes mentora nem lehet az, akitől a feladatokat kapja. Ez azért is szükséges, hogy ha az egyik támogató valamilyen okból kifolyólag nem elérhető (betegség, szabadság, stb.), az önkéntesnek akkor is legyen kihez fordulnia gondjaival.

Ideális esetben tehát 3 külön ember tölti be az alábbi szerepeket..

K: koordinátor **SZ:** szakmai segítő **M:** mentor (+ szabadidős segítő)



A koordinátor fogadó szervezeten belüli (de nem a mentor ill. szakmai segítő), a mentor a fogadó szervezeten belüli.

A koordinátor fogadó szervezeten kívüli (koordináló szervezet működik közre), a mentor a fogadó szervezeten belüli.



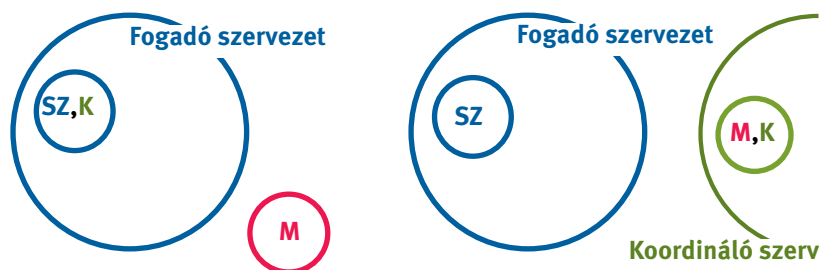
A koordinátor fogadó szervezeten kívüli (koordináló szervezet működik közre), a mentor szintén a fogadó szervezeten kívüli.

De lehet, hogy két emberre hárulnak ezek a feladatok.



A koordinátor fogadó szervezeten belüli, ő támogatja az önkéntest szakmai ügyekben is; a mentor szervezeten belüli.

A koordinátor fogadó szervezeten belüli, mentori feladatokat is ellát (ez a felállás kérdéses – van-e az önkéntesnek kívül megbeszélnie, ha praktikus problémái vannak pl. a lakással /szervezéssel/ zsebpénz kifizetéssel kapcsolatban).



A koordinátor fogadó szervezeten belüli, ő támogatja az önkéntest szakmai ügyekben is; a mentor külsős.

A koordinátor fogadó szervezeten kívüli, mentori feladatokat is ellát (ez a felállás is kérdéses).

Szakmai segítő és mentor egy személyben: a program szabályai szerint ez nem lehetséges!

Koordinátor és mentor egy személyben

Ez a felállás nem szerencsés, mivel ha az önkéntesnek gondjai vannak a projekt egészét, szervezését illetően, vagy elégedetlen mentorával, nincs kihez fordulnia. Emellett kérdéses, hogy a koordinátornak számos feladata mellett marad-e elegendő ideje és figyelme a mentorálásra (különösen ha egyszerre több önkéntese is van). Ha mégis így alakul a feladatok megosztása, nagyon oda kell figyelni rá, hogy az önkéntesnek legyen lehetősége a problémáit kimondani, megbeszélni (pl. „panasznapok” tartása, a küldő szervezettel folytatott intenzív kapcsolattartás, stb.).

Szakmai segítő és koordinátor egy személyben

Itt is kérdés, hogy az erre megbízott személynek van-e elegendő ideje és energiája mindkét feladatot ellátni. Előny lehet viszont, hogy a projekt szakmai aspektusa előtérbe helyeződik, az önkéntes munkája jobban a figyelem középpontjába kerül.

Megfontolandó szervezeti kérdések

Milyen humán erőforrások állnak rendelkezésre a fogadó szervezetben? Lehetséges-e bizonyos feladatokra külsősöket (helyi önkéntesek, más civil szervezetek, stb.) bevonni?

Minden fentebb felsorolt feladatot ellát-e valaki?

Hogyan választják ki, hogy melyik feladatot ki végzi? Mi a projektben résztvevő kollégák, segítők motivációja?

Az önkéntest támogató személyeknek van-e idejük az elvégzendő feladatokra? Belekalkulálták-e munkaidejükbe az önkéntes támogatására fordított időt?

Milyen a kapcsolat a projektben résztvevő különböző szereplők, munkatársak, partnerszervezetek között? Hogyan tartják a kapcsolatot? Hogyan kommunikálnak? Mennyire veszik komolyan egymást?

Tud-e az önkéntes konfliktushelyzet esetén egy *független* személytől tanácsot kérni?

Megfelelően dokumentálják-e a mentori munkát, hogy adott esetben átvehető legyen egy másik kolléga által?

Miért fontos mindez egy mentornak?

Fontos tudni a feladatkörödet, és azok határait is. Ne hagyj, hogy neked kelljen „mások után eltakarítani a szemetet”, hogy neked legyen kellemetlenség abból, hogy valaki nem végezte el a dolgát! A koordinátornak és az együttműködő szervezeteknek tisztában kell lennie e feladatok sokrétűségével. Mikor elvállalod a mentorságot, tisztázd velük pontosan, hogy kinek mi a dolga.

Amennyiben több szereped is van, fontos, hogy tisztában legyél vele, hogy az adott helyzetben mentorként vagy valami egészen másként vagy-e jelen, hogy épp melyik „sipkád” van a fejedben. Ezt az önkéntes felé is célszerű kommunikálni.

2. MENTORI MUNKA A GYAKORLATBAN

2.1 A MENTOR-ÖNKÉNTES KAPCSOLAT LÉNYEGE ÉS RENDJE

A kapcsolat lényege

Mentorként feladatod az, hogy a rád bízott önkéntest támogasd abban, hogy mindazokat a tanulási és projekt célokat, amelyeket önkéntes szolgálata során el akar érni, meg tudja valósítani, úgy, hogy közben a fogadó szervezet mindennapos működését is hatékonyan segítse, gazdagítsa jelenlétével, munkájával.

Ki miért felelős?

Az önkéntes felelőssége, hogy komolyan vegye a projektjét, reális célokat tűzön ki a projekt idejére, és azokat megvalósítsa. Felelős vállalt feladatai végrehajtásáért, tanulási céljai megvalósulásáért.

A mentor mindebben azért segíti, hogy az önkéntes ne maradjon magára, nagy kudarcok ne érijék, ne kerüljön időzavarba és ne unatkozzon, ne vállaljon sem túl sokat, sem túl keveset. Semmit ne oldj meg az önkéntes helyett, ne avatkozz bele az életébe, de ne is hagyj, hogy összecsapjanak a feje fölött a hullámok, vagy hogy tétlenül lébecoljon.

A mentori kapcsolat jellegzetességei

Folyamatszerű és rendszeres

Bár ez nyilvánvalónak tűnik, könnyű abba a hibába esni, hogy a mindennapok tennivalói miatt az eleinte még szigorúan vett találkozások egy idő után elmaradnak.

A mentor-önkéntes találkozó gyakorisága, körülményei

A találkozások gyakoriságát az önkéntes igényei és a mentor kapacitása határozzák meg.

A projekt kezdetén általában több találkozásra van szükség: a kezdeti időszakban célszerű legalább heti 1 megbeszélést tartani az önkéntessel. Később elegendő ennél ritkábban találkozni vele.

A beilleszkedést követően is fontos azonban, hogy a találkozások rendszerek legyenek. Az önkéntessel közösen határozzátok meg, hogy melyik az az időpont, amelyet szabadon tartotok, hogy rendszeresen visszatekinthessetek

a legutóbbi találkozás óta eltelt időre, és megtervezhessétek a következő időszakot.

A rendszeres megbeszélések mellett természetesen máskor is lehet találkozni, de az önkéntes számára fontos, hogy legyen egy előre ismert időpont, amikor biztos lehet benne, hogy találkozik mentorával, és amikor a mentor teljes figyelmével jelen tud lenni.

A találkozások időtartama

A tapasztalat azt mutatja, hogy egy-másfél óra mindig elegendő a megbeszélésre.

A találkozások helyszíne

A találkozásokhoz jó, ha van egy megszokott helyszín – ha ilyen nincs, a nyugodt körülményeket (csendes, nem zsúfolt, barátságos hely) akkor is biztosítani kell.

Személyes és empatikus

Telefonon, e-mailben, skype-on, stb. is kapcsolatba léphetsz az önkéntessel. A technikai lehetőségek száma egyre nagyobb, de a mentori kapcsolat alapvetően mégis a személyes párbeszédre épül. A szavak mellett ugyanis éppen úgy üzenete lehet a metakommunikációnak, a testi jeleknek, például a hangszínnek vagy – a krízisek fejezetben is említett – súlygyarapodásnak. Ami egy párszavas e-mailből vagy telefonbeszélgetésből nem derül ki, a találkozás alkalmával első látásra nyilvánvalóvá válhat.

A kapcsolat szakaszai

1. Kapcsolatfelvétel, ismerkedés, bizalomépítés – *az érkezés előtt e-mailben/telefonon és az első néhány személyes találkozás alkalmával*
2. Helyzetelemzés, célkitűzés, megállapodások („szerződés-kötés”) – *a projekt kezdetén*
3. Támogatás, rendszeres közös értékelés és tervezés, illetve a célok felülvizsgálata/újraszervezés (ha szükséges) – *a projekt teljes időtartama alatt*
4. Lezárás, búcsú – *a projekt végén*



I. KAPCSOLATFELVÉTEL, ISMERKEDÉS, BIZALOMÉPÍTÉS

Ötletek a kezdeti lépésekhez

Az önkéntes érkezése előtt

Mindenképpen ajánlatos az önkéntessel kapcsolatot tartani érkezése előtt és tájékoztatni a várható dolgokról. Bár sok önkéntes maga is kezdeményezi ezt (különböző gyakorlati kérdésekkel, főleg az indulás közeledtével a szállásról, más EVS önkéntesekről, stb.), nem az önkéntesre kell várni, hanem a mentornak kell kezdeményeznie a kapcsolatfelvételt, legalább néhány e-mail váltás erejéig.

Jól bevált gyakorlat, hogy a kiutazás előtt álló önkéntesnek megadjuk a már itt lévő/volt EVS önkéntesek e-mail címét is, így közvetlenebbül tud kérdezni és választ kapni sok kérdésére. Ez a megérkezés után a gyorsabb beilleszkedést is elősegíti.

Társasági típusú (informális) első találkozások, figyelmességek

Ha megoldható, már a repülőtéren/vasútállomáson várd az önkéntest. Kedves gesztus az „érkezési ajándék”: egy csokor virág vagy egy humoros, az országra jellemző tárgy. Mivel az első benyomások köztudottan nagyon fontosak, érdemes odafigyelni arra is, hogy mennyire barátságos, hangulatos az önkéntes szálláshelye. Egy színes szőnyeg vagy egy szép kép a falon csodákra képes. Mindez megoldható kis anyagi ráfordítással is, ha használjuk kreativitásunkat.

Első munkanapján az önkéntest a munkahelyi közösség is várhatja valamilyen „istenhozott szimbólummal”: kávésbögrével, amire ráfestették a nevét, vagy egy tábla csokoládéval, amit a nekiszánt polcra tesznek stb. Amellett, hogy kedves gesztus, a közösségbe való befogadás rituáléja is lehet.

„Welcome csomag”

Nagy a kísértés, hogy érkezéskor minél több információt osszunk meg az önkéntessel, de vigyázz: annak ellenére, hogy kedvesen bólogat, és néha még kérdez is, az első napokban annyi újdonság van körülötte, hogy a részletekbe menő tájékoztatás nagy része nem hasznosul.

Ezért is hasznos egy „welcome csomag”, amelyben benne lehet az önkéntes első bérlete, egy várostérkép, melyen bejelöltük a szervezet címét, az önkéntes szállását és a környéken lévő étkezési, sportolási és más szabadidős lehetőségeket. Hasznos a szervezetről szóló, az önkéntes számára érthető nyelven írt prospektus, tájékoztató anyag és a heti munkarend is. Még ha ezeket előzetesen ismeri is az önkéntes, jó, ha kinyomtatva rendelkezésére állnak.

A mentor bemutatkozása

A kezdetekkor, az önkéntes megérkezését követően különösen fontos, hogy a mentor *kezdeményező* és nyitott legyen. Segíti az egyenrangú viszony kialakítását, ha mentorként nemcsak magadról, a munkádról mesélsz, hanem azt is megosztod, mi motivált arra, hogy mentor legyél, mit ad ez számodra.

Mi motivál a mentori feladat elvállalására?

A tradicionális segítői hozzáállás az, hogy „önzetlenül” segítünk rajtad, mert rászorulsz... Nos, akár így érzel, akár sem, lehetsz jó EVS mentor. Természetesen az önzetlenséggel semmi baj nincs, de a kutatások azt mutatják, hogy tisztán altruista módon ritkán segítünk másoknak. Mindig van valami, amit mi is kapni szeretnénk, és kapunk is az ilyen helyzetektől. Megismerünk valakit egy távoli országból, nyelvet gyakorlunk, melengeti szívünket a jó érzés, hogy támogatunk valakit, elismerik a munkánkat, kikérik a véleményünket, stb. Ezt nem kell szégyelleni, hiszen a segítő munka egyik nagy veszélye (és egyenes út a kiégés felé), ha csak adunk, adunk, és minket nem tölt fel semmi vagy senki.

Őszintén, Te miért vállaltad?

II. HELYZETELEMZÉS, CÉLKITŰZÉS, MEGÁLLAPODÁS (SZERZŐDÉSKÖTÉS)

A kötetlen, informális jellegű ismerkedés mellett legyen egy külön alkalom, amikor a mentori munkát megalapozod és elkezded.

Az első beszélgetés kritikus fontosságú, hiszen ez alapozza meg a mentori kapcsolat kereteit és tartalmát. Mi az, amit ekkor érdemes megbeszélni?

Nyitó beszélgetés:

- Kölcsönös tájékoztatás, a folyamat, a keretek (EVS projekt), az alapfeltételek értelmezése.
- Szerepek és elvárások tisztázása: mit jelent a mentori szerep (és mit nem)? Mit vártok egymástól? Mit vállalsz? Miben számíthat az önkéntes rád? Mire van szüksége, mit szeretne kapni tőled?
- Mi a cél? Mit szeretne az önkéntes megvalósítani, miben és hogyan tudod segíteni?
- Megállapodás arról, hogyan tartotok kapcsolatot egymással (milyen gyakran, hol találkoztok, mikor kereshet az önkéntes, stb.).
- Tanulási folyamat megtervezése közösen.

A nyitó beszélgetésen mondd el a javaslataidat, hogy hogyan, mennyire direkt/indirekt módon szeretnéd az önkéntest támogatni. Beszéljétek meg, elfogadható-e számára mindez, mik a kérdései/kérései.

III. TÁMOGATÁS, CÉLOK FELÜLVIZSGÁLATA/ÚJRASZERZŐDÉS (HA SZÜKSÉGES)

Ez a leghosszabb szakasz.

Az önkéntes megérkezése körüli első izgalom elültek, kezdődnek a *szürke hétköznapiak*, amikor az önkéntesnek egyre inkább teljesítenie kell szolgálati helyén, és közben ki kell alakítania munkán kívüli életét is.

Ebben a szakaszban a legfőbb cél, hogy *egyre inkább az önkéntes kezdeményezzen*. Ha jól boldogul, ne kösd magadhoz – de a rendszeres megbeszélésekre ekkor is szükség van. A jól felépített megbeszélések, a célok körültekintő értékelése megvéd attól, hogy rutinná és semmitmondóvá váljanak a találkozások, és segít abban, hogy az önkéntest aktuális helyzetének megfelelően tudd támogatni.

Havonta, kéthavonta iktass be a mentori találkozásokba olyan értékelő beszélgetést is, amin az önkéntessel közvetlenül együtt dolgozó munkatárs(ak) is részt vesz(nek). Ne feledd: egyaránt cél a pozitívumok elismerése és a negatívumok konstruktív megbeszélése, hogy tudatosodjon az is, ami „működik”, és az is, hogy kinek min kellene/lehetne változtatni.

A mentori támogatás legfontosabb eszközei ebben a szakaszban:

- személyes visszajelzés
- kérdésfeltevés
- visszatükrözés
- előrevívó feladat kezdeményezése
- tanácsadás
- tudásmegosztás
- értékelés.

Egy megbeszélés elemei a következők lehetnek:

- Kötetlen bevezető beszélgetés.
- Mi történt az elmúlt időszakban, milyen élményekben, érzésekben, visszajelzésekben volt része az önkéntesnek?
- Milyen eredményeket ért-el, milyen sikerélményei voltak?
- Mi nem sikerült, miért?
- Mik a mentor kérdései, meglátásai, javaslatjai?
- Mi a következő lépés?
- Világos megállapodás: mit és hogyan fog csinálni az önkéntes a következő alkalomig?
- Lezárás, a következő időpont megbeszélése.

Jegyzetelés

A megbeszélések során nem érdemes hosszan jegyzetelni (az önkéntes számára zavaró lehet, ha folyamatosan írsz és a füzetedet nézed), legfeljebb egy-egy dolgot jegyezz fel. Az érintett főbb témákat és meglátásaidat, illetve a következő találkozásig elvégzendő feladatokat a megbeszélést követően rögzítsd a mentori naplóban.

A hosszabb távú tanulási célok támogatásához ajánlott a későbbiekben bemutatásra kerülő „*Tanulási célok támogatása*” lapot használni.

IV. LEZÁRÁS, BÚCSÚ

Az eleinte hosszúnak tűnő idő, még fél év, egy év is gyorsan elrepül. Éppen ezért fontos időben megtervezni az önkéntes ittlétének értékelését és lezárását, a hazautazásra való felkészítést. Az önkéntes szolgálat utolsó hónapjaiban kezdj el figyelni arra, hogy ne maradjanak elvarratlan szálak, illetve hogy az önkéntes ne vállaljon olyan új feladatokat, melyeket már nem fog tudni végigvinni.

A közös értékelést, „kiléptető megbeszélést” ne hagyd az utolsó napokra, és semmiképp ne azzal fejezd be a mentori ténykedésedet, hogy „majd küldd vissza azt az értékelő ívet!”. A tapasztalatok szerint a visszaküldési hatékonyság alacsony, nem beszélve arról, hogy egy közös beszélgetés (amit persze kiegészíthet egy kérdőív kitöltése is) sokkal több olyan tanulságra fényt deríthet, melyek feltárása, megvitatása az önkéntes és a mentor számára is hasznos. A záró értékelő megbeszélés témája az önkéntes és a mentor közös döntése, az önkéntes személyes fejlődési/tanulási terve alapján. *Emellett* lehet más témája is az értékelésnek, pl. maga a projekt, a szervezet fogadókészsége, stb. Ügyelj rá, hogy az értékelés hangsúlya ne a múlt, hanem a jövő legyen. Visszatekintve az elmúlt időszakra, mit csinálna legközelebb/hasonló helyzetben másként, és önkéntes szolgálatának tanulságait hogyan tudja majd a jövőben alkalmazni?

A hazaérkezés sok esetben éppen olyan sokkal jár, és éppen olyan sok energiát követelhet, mint az önkéntes szolgálat kezdete. A lezárásnak ezért nemcsak az értékelés, hanem az önkéntes hazautazásra való felkészítése is fontos része. Még ha az önkéntes a „mit fogsz kezdeni az életteddel?” típusú kérdésekre nem is tud pontos választ adni, fontos arról beszélgetni vele, hogy *mi az a néhány első, konkrét dolog, amit otthon mindenképpen meg fog tenni?* Kiket fog megkeresni? Érdekl-e továbbra is a civil élet, a társadalmi aktivitás? Hogyan tudja EVS tapasztalatait hasznosítani? Van-e ötlete a fogadó és a küldő szervezet közötti további együttműködésre?

Az átmenetet segíti az a kérdés, hogy a projekt befejezése után igényli-e a további kapcsolattartást a mentorával, és ha igen, milyen minőségben? Ez természetesen a mentortól is függ. Akár kapcsolatban akartok maradni, akár nem, a mentor-önkéntes viszonyt formálisan és informálisan is le kell zárni – az esetleges további kapcsolattartás már valami új kezdete, nem az EVS projekt része.

A mentor kérdései

Mielőtt nekivágsz:

- Mi motivál, hogy mentor legyek? Amennyiben ez nem a saját döntésem, mi az, amit ebből a feladatból tanulhatok, mi az, amit szakmailag, emberileg kaphatok?
- Milyen készségeimet, képességeimet, ismereteimet szeretném mentorként használni, és melyek azok, amelyeket fejlesztenem kell?
- Ki az, akivel mentorként konzultálhatok? (Egy másik mentor? Vagy válasszak én is magamnak egy mentort?)
- Hol szeretném meghúzni a határokat? Mennyi időt szánok erre a feladatomra, hetente, havonta, minimum és maximum? Mikor hívhat, kereshet az önkéntes? Meghívom-e az otthonomba vagy sem? Felajánlom-e neki például, hogy töltsen velünk a karácsonyt?

Az önkéntes érkezésekor:

- Tisztában vagyok-e az önkéntes elvárásaival?
- Tisztában vagyok-e a saját elvárásaimmal?
- Mi a célja a mentorálási folyamatnak? Ez kinek a célja: az enyém, az önkéntesé vagy közös? Kötelességtudatból mások céljait szolgálom vagy saját céljaim is vannak a mentorálással?
- Mi a terv (a találkozások rendje, tanulási célok támogatásának módja, értékelő beszélgetések kivel és mikor lesznek stb.)?
- Mi az a pozíció, mi az a stílus, amit használni fogok az önkéntes támogatása során?
- Mennyire kívánok részt venni az önkéntes mindennapjaiban? Szívesen vagyok vele a szigorúan vett mentori találkozásokon túl is, vagy inkább távolságot tartok, hogy meglegyen a szükséges rálátásom? Mennyire direkt/indirekt módon dolgozom vele, mennyire és hogyan avatkozom be szükség esetén? Ilyenkor tanácsot adok, vagy csak kérdezek?

Folyamatosan, bármikor feltehető kérdések:

- Mennyire tudom objektíven, kívülről látni a helyzetet/az önkéntes tevékenységét?

- Mennyire vagyok következetes, mennyire tartom magam a megállapodásokhoz?
- Tiszteletben tartom-e az előre megbeszélt időpontokat?
- Beszélgetéseink „számonkérés” jellegűek-e? Ha igen, miért, honnan jön ez?
- A beszélgetéseinkre felkészülök vagy rögtönzök?
- Érdekesek-e a kérdéseim az önkéntes számára? És az ő kérdései az én számomra?
- Találkozásaink gyakorisága és tartalma az aktuális helyzethez igazodik-e vagy időközben üres rutinná vált? Valóban érdekel engem, hogy mi van az önkéntessel?
- Mi van a fókuszban? Az önkéntes tanulási céljai? Az önkéntes közérzete? Az önkéntes beilleszkedése a szervezeti/helyi környezetbe? Vagy talán a szabadidős elfoglaltságai? Mi az, amiben közvetlenül, akár személyes részvétellemmel is akarom támogatni? Mi az, amiben szeretném, ha önállóan boldogulna?

Távozáskor:

- Hogyan készítem fel az önkéntest arra a nagy változásra, amit a hazautazás fog jelenteni?
- Nekem milyen érzés, hogy a projektnek vége és az önkéntes elutazik?
- Tartjuk-e a kapcsolatot a hazautazás után? Ha igen, milyen minőségben?
- Mit és hogyan értékelünk az önkéntessel? Mit és hogyan értékelünk a projekt más szereplőivel? Hogyan rögzítjük és hasznosítjuk a tapasztalatokat?
- Mit tanultam abból, hogy mentor voltam?
- Mi az a jól bevált gyakorlat, amit érdemes továbbvinnem?
- Mi az a képesség, tudás, attitűd, amit a saját megítélésem és/vagy az önkéntes illetve mások visszajelzése alapján érdemes fejlesztenem? Hol/hogyan tudom ezt megtenni?
- Szeretnék-e ismét mentor lenni, vagy inkább megelégszem ezzel az egy tapasztalattal? (Esetleg eljött az ideje, hogy én is inkább önkéntes legyek? :-))

Típek, jótanácsok

Az önkéntes tanulási folyamatának támogatásához hasznos segítség lehet a 36. oldalon található (vagy ahhoz hasonló) dokumentum.

Megkönnyíted az önkéntes dolgát, ha konkrét feladatokat, kérdéseket adsz neki a két mentori találkozó közti időszakra. Időt is meg lehet takarítani vele, de ami még fontosabb, szempontokat ad az önreflexióhoz és lehetőséget teremt arra, hogy az önkéntes minél jobban rálásson saját helyzetére, és ezt utána közösen fel tudjátok dolgozni.

Ha az önkéntes és a mentor nem jönnek ki egymással...

Elsőként magunknak tegyük fel kérdéseket, azután, ha továbbra sem boldogulunk, beszéljük meg az önkéntessel, miért nem találunk közös hangot egymással.

- Tisztáztuk-e az egymás felé támasztott elvárásainkat?
- Ismerem-e és elfogadom-e az önkéntes valós szükségleteit?
- Meghallom-e, amit az önkéntes mond? Odafigyelek-e rá, vagy csak rutinból dolgozom?
- Világosan fogalmazok?
- Mi idegesít engem, és mi őt? Miért?
- Hogy lehet összeegyeztetni, ha eltér a kommunikációs stílusunk? (Pl. dominanciára törekvő, hangos, jó humorú önkéntes + csendes, visszahúzódóbb mentor.)

Ha túl elfoglalt a mentor...

Előfordul, hogy előzetesen nem jól mértük fel, hogy mennyi időt fog igénybe venni mentori feladatkörünk, illetve az is megtörténhet, hogy időközben változik meg szakmai vagy magánéletünk olyan módon, ami lehetetlenné teszi, hogy a szükséges mértékben segítsük az önkéntest. Nagyon fontos, hogy ilyenkor, ha a helyzet nem változtatható meg, képesek legyünk elfogadni, hogy ilyen körülmények között nem tudjuk felelősséggel vállalni a mentorságot. **Az önkéntes érdekében, vele egyeztetve keressünk másik mentort a számára.** A más elfoglaltságok közé beszorított félórák ugyanis – amikor már egyébként is máshol jár az eszünk, csörög a telefonunk, lejár a parkolócédulánk, stb. – erősen demotiváló hatásúak. Nem mindenki lehet mentor, még szorult helyzetben sem, és főleg nem átmenetileg, egy-két hétre. Nem jó megoldás például, ha az önkéntes főnöke veszi át a mentori feladatokat, csak hogy valaki törődjön az „elementortalanodott” önkéntessel. A köztük lévő alá-fölérendeltségi viszony, a feladatorientált hozzáállás miatt kicsi a valószínűsége, hogy egy támogató, bizalmi kapcsolat alakul ki közöttük.

Ha szexuális vonzalom van az önkéntes és a mentor között...

Szexuális viszonynak a segítői szakma szabályai szerint itt nincs helye. A mentornak már a kezdetekkor fel kell tudni ismerni ezeket a helyzeteket.

Ha az önkéntes részéről alakult ki a vonzalom...

Még ha ilyesmiről a legtöbb kultúrában nem is szokás beszélgetni, ha a helyzet indokolja, sort kell keríteni egy tisztázó beszélgetésre. Valószínű, hogy az önkéntes nem is a mentorba szerelmes, hanem abba a szerepbe, amit a mentor betölt az életében: meghallgatja, odafigyel rá, átsegíti a nehézségeken. Ezek bárkit vonzóvá tehetnek.

Kölcsönös vonzalom esetén, vagy ha a tisztázó beszélgetések nem vezetnek eredményre, azaz ha a helyzetet valamelyikük nem tudja kezelni...

Egyetlen megoldás van: másik mentora lesz az önkéntesnek.

TANULÁSI CÉLOK TÁMOGATÁSA

Önkéntes neve:

A projekt, amin dolgozik:

Tanulási célok:

(Mit akar továbbfejleszteni, megismerni, megváltoztatni, stb.?)

Időszükséglet:

(Meddig?)

Hogyan tervezi ezt elérni?

Ki(k)nek a közreműködésével?

Hogyan értékelhető vagy hogyan mérhető a tanulási célkitűzés megvalósulása?

(Pl. ha meg akar tanulni magyarul, a cél megvalósulását mutathatja az alap- vagy a középfokú nyelvvizsga megléte, ha az önbizalmát szeretné növelni, akkor elvállalhatja azt, hogy a fogadó szervezet által rendezett konferencián előadást tart, stb.)

Tervezett tevékenységek:

(Milyen tevékenységek által tervezi elérni a kitűzött célt? A nyelvtanulás példájánál maradva: magyar órák a nyelvtanárral hetente kétszer, heti egy feliratos magyar film megnézése, a supermarket helyett a piacon vásárol be, ezzel is helyzetbe hozva magát stb.)

Mentori támogatás tartalma és formája:

(Mit és hogyan? Felajánlom-e, hogy keressék egy jó nyelvtanárt, vagy csak a városban található nyelviskolák honlapját gyűjtöm ki neki? Elmegyek-e vele együtt moziba, vagy csak jó filmeket ajánlok neki? Ha az önbizalmát szeretné növelni, adok-e neki olyan kihívást jelentő feladatokat, amik meglátásom szerint ezt elősegíthetik, vagy abban támogatom, hogy ő maga találjon ki ilyeneket?)

Visszajelzés a tanulási cél megvalósításával kapcsolatban:

(Kiktől kért, kapott, hogy fogadta az elismerést és a kritikát?)

Az adott tanulási cél önértékelése:

(Megvalósult? Igen/nem. Miért?)

Következő lépés?

(Ha nem valósult meg, hogyan lehet korrigálni? Ha igen, mi a következő cél?)



2.2 AZ EVS ÖNKÉNTES TANULÁSI FOLYAMATÁNAK TÁMOGATÁSA: A YOUTHPASS TANUSÍTVÁNY

Az Európai Önkéntes Szolgálat egy 'tanuló szolgálat', azaz a nem-formális tanulási tapasztalat megélése az egyik legfontosabb eleme egy EVS projekteknek. A tanulási folyamatot jelentősen befolyásolja az adott projekt hossza: minél hosszabb szolgálatot teljesít valaki, annál sokrétűbb tapasztalat birtokába kerülhet. Ezért érdemes arra bátorítani az indulás előtt álló, eleinte félénk önkénteseket, hogy hosszú távú projektekre menjenek, mert utólag már hiába szeretnének tovább maradni, a Program keretein belül sajnos erre nincsen mód. Mindenki egyetlen EVS tevékenységben vehet részt élete során. Ez alól kivételt képeznek azok az önkéntesek, akik két hónapnál rövidebb EVS szolgálatot teljesítettek. Ők részt vehetnek egy további EVS projektben, azzal a kikötéssel, hogy az önkéntes tevékenységben eltöltött idő összességében nem haladhatja meg a 12 hónapot.

A nem-formális tanulás lényege, hogy a tanulási folyamat az iskolai (azaz formális) kereteken kívül történik, és a részvétel önkéntes alapon történik. A résztvevők tudatában vannak annak, hogy az általuk végzett tevékenység fejlődésüket szolgálja. Éppen ezért egy EVS tevékenységet például alapos tervezés előz meg annak érdekében, hogy minél hatékonyabban segítse elő az önkéntes személyiségének és szociális készségeinek fejlődését.

A szolgálat során ugyanakkor számtalan esetben úgynevezett informális tanulási folyamatnak is részesévé válik az önkéntes, hiszen a mindennapi élethelyzetek megoldása ugyancsak fejlődési lehetőséget kínál. Ez a fajta tanulási folyamat nem tudatos, nem is tervezett, jelentősége viszont mégsem elhanyagolható.

A nem-formális és informális tanulás lehetővé teszi a fiatalok számára, hogy alapvető kompetenciákat sajátítsanak el, hozzájárul személyes fejlődésükhöz, a társadalomba való beilleszkedésükhöz és aktív polgári részvételükhöz is, ezáltal javítja foglalkoztatási kilátásaikat. Egy EVS szolgálatban való részvétel hozzáadott értéket jelent a fiatalok számára csakúgy, mint a társadalom és a gazdaság egésze számára is.

Az önkéntesek tanulási folyamatában különböző „tanulás segítők” (képző, mentor, szakmai tanácsadó) működnek közre. Ezen túl pedig a projektpartnereknek megfelelő, személyre szabott, az önkéntes tevékenységhez kapcsolódó nyelvi és adminisztrációs háttértámogatást is kell biztosítani minden EVS önkéntes számára. Így a tanulási folyamat egy biztonságos háttérrel valósulhat meg.

De mi is a szerepe ezeknek a különböző segítőknek a tanulási folyamatban?

Az önkéntesek **kiutazás előtti felkészítéséről a küldő szervezetek gondoskodnak**. A Bizottság által összeállított Info-kit segíti a küldő szervezetek munkáját, hiszen a kiadvány összefoglalja azokat a praktikus információkat (AXA biztosítás, Youthpass, az EVS tevékenységben résztvevő küldő és fogadó szervezet, önkéntes kötelességei, feladatai), amely szükségesek ahhoz, hogy az önkéntes szolgálat jól sikerüljön. Ezt a tájékoztatót az önkéntes is kézhez kapja.

Ezt követi a **megérkezés utáni képzés és a hat hónapnál hosszabb szolgálatok esetében a félidős találkozó** a fogadó országban. Az önkéntesek úgynevezett képzőkkel, azaz a nem-formális tanulás segítőivel itt találkozhatnak. Ezen képzések célja, hogy az önkéntesek alaposabban megismerhessék az őket fogadó ország kultúráját, valamint, hogy szoros kapcsolati hálót alakítsanak ki a résztvevők egymás között, mely a szolgálat során mindvégig fontos segítséget jelenthet számukra. A félidős találkozó során értékelik az addig szerzett tapasztalatokat, megoldásokat keresnek az esetlegesen felmerülő problémákra.

Végül az önkéntes hazatérve részt vesz **az EVS önkéntesek éves találkozásán**, amelynek célja, hogy lehetőséget biztosítson az adott évben kiutazó fiataloknak arra, hogy értékeljék a projektjüket, beszámoljanak élményeiről, tapasztalatokat osszanak meg egymással, s ezáltal is kedvet csináljanak kortársaiknak a programban való részvételhez.

A fent említett képzések, találkozók közös eleme, hogy a tevékenységek előre elkészített terv szerint valósulnak meg, de felépítésük ritkán követi az iskolaszerű időbeosztást, vagy a hagyományos tantárgyi kereteket. Az egyes programelemek a szolgálat szempontjából fontos kérdésköröket járnak körül, és a végbemenő tanulást speciális módon dokumentálják (szóbeli és írásbeli, csoportos és egyéni értékelésekkel), valamint jellemző, hogy a képzést önkéntesek közreműködésével valósítják meg. A képzések során lépésről lépésre ismerkednek meg a Youthpass tanúsítvánnyal, amely a nem-formális tanulás során szerzett képességekben és kompetenciákban történt fejlődést hivatott dokumentálni.

A **Youthpass tanúsítvány** kidolgozásához az egész életen át tartó tanuláshoz szükséges kulcskompetenciák rendszere szolgált alapul, amelyet az Európai Parlament és a Tanács 2006 decemberében fogadott el.

A referenciakeret nyolc kulcskompetenciát határoz meg.

1. Az anyanyelven folytatott kommunikáció
2. Az idegen nyelveken folytatott kommunikáció
3. Matematikai kompetenciák és alapvető kompetenciák a természet- és műszaki tudományok terén
4. Digitális kompetencia
5. A tanulás elsajátítása
6. Szociális és állampolgári kompetenciák
7. Kezdeményezőkézség és vállalkozói kompetencia
8. Kulturális tudatosság és kifejezőkézség

A „kompetenciák” kifejezést az adott helyzetben érvényes ismeretek, készségek és attitűdök ötvözeteként értelmezi a rendszer. A „kulcskompetenciák” azok a kompetenciák, amelyek a személyes önmegvalósításunkat, a társadalmi beilleszkedésünket, aktív polgári szerepvállalásunkat és a foglalkoztatásunkat szolgálják.

A kompetenciák számozása nem jelent fontossági sorrendet, mindegyik egyformán fontos. Számos olyan téma van, amely a kompetenciák mindegyikében fellelhető: a kritikus gondolkodás, a kreativitás, a kezdeményezés, a problémamegoldás, a kockázatkezelés, „a döntéshozatal és az érzelmek konstruktív kezelése” szerepet játszik mind a nyolc kulcskompetencia esetében. Emellett mindegyik központi jelentőséggel bír a tágan értelmezett nem-formális tanulási folyamatban.

Minden önkéntes, aki EVS projektben vett részt, jogosult arra, hogy Youthpass tanúsítványt kapjon, amely bemutatja és igazolja a nem-formális tanulás terén, a projekt során szerzett tanulási tapasztalatot.

A Youthpass tanúsítvány az alábbi információkat tartalmazza:

- az önkéntes személyes adatai;
- az Európai Önkéntes Szolgálat általános bemutatása;
- alapvető információk a projektről és a keretében megvalósított tevékenységekről;
- a résztvevő projekt során szerzett tanulási tapasztalatának bemutatása és értékelése.

A Youthpass tanúsítvány segítségével az Európai Bizottság biztosítja a Fiatalok Lendületben Programban való részvétel tanulási tapasztalatként, meghatározott ideig tartó nem-formális és informális tanulásként való elismerését. Ez a dokumentum nagy hasznára lehet a résztvevőknek jövőbeli tanulmányaik vagy munkavállalásuk, szakmai életük során.

Az önkéntes maga dönti el, hogy szeretne-e Youthpass tanúsítványt kapni, vagy sem, tehát ez is – csakúgy, mint az EVS-ben való részvétel – önkéntes alapú. Ráadásul a tanúsítványt az önkéntes saját magának tölti ki (külső segítséget persze kap hozzá a képzéseken, illetve mentorától), amely azt sugallja, hogy a saját tanulásáért elsősorban maga az önkéntes felel.

Ez a fajta felelős szemlélet a szolgálat megkezdésekor meglehetősen távol esik a magyar iskolai rendszerben felnőtt fiatalok gondolkodásmódjától és sokszor vált ki csodálkozást az a tény, hogy a Youthpass tanúsítványt nem készen kapják, hanem saját maguk töltik ki az önkéntesek. Úgy tűnik, hogy ez a fajta felelős hozzáállás – azaz, hogy mindenki maga felelős saját élete irányításáért és ehhez képesnek kell lenni önálló döntéseket hozni – az egyik legmeghatározóbb tanulási élménye a magyar önkénteseknek.

A Youthpass tehát korántsem egy cél, hanem csupán egy újabb eszköze a *felelős hozzáállás* kialakításának. Hozzáadott érték csupán, hogy a dokumentum használatával akár további előnyökre is szert tehetnek az önkéntesek (pl. állásinterjún).

De mi is a szerepe ebben a tanulási folyamatban a mentornak? Az EVS program pályázati útmutatója értelmében a fogadó szervezetben az önkéntes számára mentort kell biztosítani, aki az önkéntesek számára nyújtandó személyes támogatásért felel. A mentor nem lehet ugyanaz a személy, aki az önkéntes feladatait kiadja, és munkáját ellenőrzi (őt nevezük inkább szakmai tanácsadónak). Ez egy rendkívül tág meghatározás. Jelen kiadvány célja pontosan az, hogy ezt a szerepet értelmezze, a mentorok mindennapi munkáját segítse.

Ezért jelen fejezetben a mentort kizárólag, mint az önkéntes tanulási segítőjét vizsgáljuk. Ideális esetben heti/kétheti rendszerességgel a mentor és önkéntese közösen, meghatározott időt szánnak arra, hogy a projekt elején tanulási célokat határozzanak meg, amiket a projekt során nyomon követnek. Az esetleges nehézségeken közösen próbálnak túljutni, és a legvégén értékelik, hogy mit milyen szinten sikerült elérni. Ehhez nyújt kézzelfogható segítséget a Youthpass tanúsítvány, ugyanis egy jól áttekinthető szempontrendszert ad mind a célok megállapításához, mind az értékeléshez. A kulcskompetenciák megértéséhez és használatához azonban feltétlenül szükséges a mentor segítsége, hogy olyan nyelvezetre fordítsa le az abban foglaltakat, amelyet az adott önkéntes képes megérteni és dolgozni vele.

A mentori tevékenység szempontjából talán a legfontosabb kérdés, hogy a mentorálásra szánt idő mennyisége és ’mikéntje’ összhangban legyen az önkéntes igényeivel és képességeivel. Nagyon széles skálán mozog az, hogy valaki milyen háttérrel (családi, iskolai, érzelmi) vág bele az önkéntes szolgálat-

ba. Ennek megfelelően nagyban eltér az is, hogy milyen bánásmód szükséges a mentor részéről. De a mentor is ember, és bármennyire is empatikus, nem biztos, hogy minden önkéntessel ugyanolyan jól tud boldogulni. Ezért van az például, hogy több önkéntessel működő projekt estében nem feltétlenül ugyanaz a mentor foglalkozik minden önkéntessel.

A Youthpass tanúsítvány használatához további információ elérhető az alábbi linkre kattintva: <http://www.mobilitas.hu/flp/youthpass/melleklet>

2.3 MUNKA, FOGADÓ HELY

Idejének legnagyobb részét az önkéntes is munkával tölti. Ez a projekt, és ezen belül a tanulási folyamat fontos részét képezi. Ezért a mentornak mindenképpen figyelemmel kell kísérnie az önkéntes munkáját – bár az önkéntes munkavégzésének követése, támogatása nem a mentor dolga szigorúan véve. Ha a szervezet először fogad önkéntest, vagy átmeneti nehézségek miatt nem tud elegendő figyelmet fordítani a külföldi önkéntesre, a mentornak mediátori feladatai is lehetnek, illetve támogatnia kell az önkéntest abban, hogy a felmerülő konfliktusokat, nehézségeket legyőzze. Hasznos, ha a mentor jó viszonyban van a fogadó szervezettel, és ha beelát abba, mi történik a munkahelyen. A munkahelyen/fogadó szervezetnél általában szívesen veszik, ha az önkéntest jól ismerő mentortól kapnak ötletet, tanácsot arra, hogy min érdemes változtatni.

Elvárások a projekttel és a munkával kapcsolatban

Sokszor előfordul, hogy az önkéntesek elvárása és a valóság nem esik egybe. Ezt többnyire közlik is, ami önmagában még nem jelent problémát. Gyakran elhangzik az is, hogy „nem erre számítottam, nem ezt vártam, de nem bántam meg, hogy így alakult”.

Amikor a jelentkező elsősorban a projekt témája alapján választ projektet, mert az kapcsolódik szakmájához vagy tanulmányaihoz, inkább adódhat csalódás. Az önkéntes ilyenkor szakmai fejlődést várhat a projekttől, illetve elképzelhető, hogy nagyon határozott elképzelése van, amit ha érzése szerint nem tud megvalósítani, elégedetlenné válik. Ezért a projekt első szakaszában jó tisztázni, hogy szakmailag mit vár az önkéntes és melyek a valós lehetőségek (illetve már a kiválasztásnál is érdemes tisztázni a szakmai gyakorlat és az önkéntesség közötti különbséget).



Mi befolyásolja az önkéntes elvárásait?

Sok dolog: a motiváltsága, az érdeklődése az adatbázisban a projektről elérhető információk, a felkészítése, a személyisége.

Honnan származnak az önkéntes információi a projektről?

- A www.evdatabase.eu adatbázisban található projektleírásból.
- A küldő szervezete tájékoztathatja az önkéntest a projektről. Az EVS-szel régebb óta foglalkozó szervezeteknek általában már vannak tapasztalataik arról, hogy az adatbázisban szereplő leírás és a fogadóval való kapcsolattartás alapján körülbelül mire számíthat az önkéntes. A küldő szervezet nemcsak a leírásból és a fogadóval történő párbeszédéből tájékozódhat, hanem – amennyiben már vannak visszaérkező önkénteseik – az „ex”-ek beszámolóiból is képet kaphatnak az egyes fogadó szervezetekről. Sőt arról is tájékozódhatnak, hogy egyes országokban milyen sajátosságai vannak ennek a programnak.
- Az EVS megállapodásból. (Ez a dokumentum tisztázza az EVS projektben résztvevő küldő és fogadó szervezetek és az önkéntes konkrét feladatait, kötelelességeit, valamint tartalmazza a gyakorlati intézkedéseket, és az önkéntes által vállalt feladatokat.)
- A fogadó szervezettel folytatott e-mailezésből, telefonokból.
- Esetleg informális forrásokból (volt önkéntesek, ismerősök beszámolóit, blogok).

Mik az elvárás és a valóság közötti különbségek legfőbb okai?

- Az önkéntes nem olvasta el figyelmesen a projektleírást
- Nem igazán érdekli a tevékenység, csak EVS önkéntes akar lenni (ez nem azt jelenti, hogy nem lesz belőle jó önkéntes).
- A nyelvi nehézségek miatt vagy más okokból az önkéntes félreérti a leírást és a kapott információkat.
- Ilyen félreértés lehet például, ha az adatbázisban szereplő általános leírásban szerepelnek érdekes programok, pl. kirándulás, lovaglás, stb., amire az önkéntes néhány hónapos szolgálata alatt nem, vagy csak egyszer-kétszer kerül sor. Ha az önkéntes azt gondolja, hogy rendszeres tevékenységről van szó, hiányérzete lesz és azt fogja mondani, hogy a projektleírás nem felelt meg a valóságnak.
- Az adatbázisról fontos tudni, hogy az ott szereplő leírások nem elsősorban az önkéntesnek íródtak, hanem – az akkreditáció részeként – a projekteket elbíráló pályáztatóknak. A szervezetek tehát egyrészt próbálnak minél pozitívabb képet festeni magukról, másrészt nyelvíleg sem az önkéntesek (esetleg szerényebb) angol nyelvtudását veszik alapul.

- Az adatbázisban ráadásul a projektek leírása 3 évig érvényes, közben pedig adódhatnak kisebb változások. Sokszor az EVS megállapodás is „copy-paste” technikával készül egy előző évi projekt alapján. Előfordulhat, hogy a leírás valóban nem tükrözi a projektet.

Emellett túlzott, a valóságtól elrugaszkodott elvárásokra – és azok elhárítására – is fel kell készülnöd. Az önkéntes csak azt hallja meg, amit szeretne. Sokszor csak a számára pozitív információk ragadnak meg, vagy emlékezetében, képzeletében átformálódnak az információk.

Ha a fentiek közül minden lépés sikeres, az önkéntes jól informált és megfelelően motivált, az a bizonyos „első benyomás”, akkor is probléma lehet. Az önkéntes már előzetesen, és megérkezése után is felfokozott érzelmi állapotban van: az ő életében ez egy különleges és nagy esemény, amitől nagyon sokat vár (és majd kap is), és ezt a sikerélményt már a projekt elején szeretné átélni. Ennek megfelelően előfordulhat, hogy – különösen az első időszakban – kiemelt figyelmet, kedvességet és érdekes tevékenységeket vár a projektben. Hiába jó a munkahelyi támogatója, ha például a többi munkatársat nem sikerül megnyerni a programnak, az önkéntes csalódott lehet, úgy érezheti, hogy a tevékenysége nem fontos, nem figyelnek rá. Ráadásul ekkor szembesül azzal, hogy egy idegen környezetben, idegen nyelven sokkal nehezebb elfogadtatnia, megértetnie magát, megtalálnia a helyét. A feladatok sem mindig olyan érdekesek, mint amit előzőleg elképzelt: egy új helyen, ahol a szabályokat, a nyelvet nem ismeri, ahol képességeit nem ismerik, bizony az első időszakban leginkább csak nagyon egyszerű feladatokat tud ellátni, mint pl. fénymásolás, söprögetés, szórólap hajtogatás. Ki nem próbálta még, milyen érzés kezdő munkatársnak lenni?

Ilyenkor jól jön egy jó MENTOR!

A mentor kérdései

- Van-e az önkéntesnek megfelelő helye (saját asztala, számítógépe, polca vagy fakkja, ahová a dolgait teheti)?
- Tudja-e a többi munkatárs, hogy egy külföldi önkéntes dolgozik velük, hogy ki ő, és mit csinál?
- Részt vesz-e az önkéntes a munkahely informális, szorosan a munkához nem kötődő életében is (pl. kávézás, ebédszünet, stb.)?
- Van-e közös nyelv, amin a kollégákkal beszélni tud? Ha nincs, hogy kommunikálnak egymással?
- Van-e a munkahelyen egy olyan személy (munkahelyi segítő), akihez az önkéntes szakmai kérdéseivel fordulhat? Milyen az önkéntes viszonya munkahelyi segítőjével? Milyen gyakran találkoznak? Ki a munkahelyi

segítő? Hogyan tudok kapcsolatot tartani vele? Mennyi ideje találkoztam vele utoljára? Mikor fogunk találkozni legközelebb?

- Felkészült-e az a munkatárs, aki betanítja és figyelemmel kíséri az önkéntes munkáját? Ha nem, kinek mit kell tennie?
- Milyen betanításban részesült az önkéntes a munkahelyén? Világosak-e számára a feladatai? Érti-e a munkahelyi szabályokat és szokásokat?
- Az adatbázisban található projektleírás és az EVS megállapodásban leírt tevékenység összhangban van-e egymással, illetve a projektidő alatt várható tevékenységgel? Ha nem, ki fogja korrigálni, amit kell? Tájékoztatták-e az önkéntest az esetleges változásokról, a várható programokról, eseményekről? Ha nem, ki fogja ezt megtenni?
- Ki adja számára a feladatokat, és ki ellenőrzi azok elvégzését? Van-e heti/havi tervezés?
- Heti hány órában dolgozik az önkéntes? (Elegendő-e/nem túl sok-e számára?)
- Megfelelő feladatai vannak-e az önkéntesnek? Van-e a feladatai között olyan egyszerűbb, nyelvi készségeket, előzetes ismereteket nem igénylő dolog, amiben könnyen sikerélményt szerezhet? Vannak-e kreatívabb, kihívást jelentő feladatai is, melyek valóban érdeklik?
- Mennyire tudja befolyásolni projektjét/feladatait?
- Rendelkezik-e azzal a tudással és azokkal a készségekkel, melyekre szükség van a munkavégzéshez? Van-e lehetősége tanulni? Kellően motivált-e?
- Milyen visszajelzéseket kap az önkéntes?
- Milyen problémák merültek fel az önkéntes munkavégzésével kapcsolatban? Hogyan lehet ezeken változtatni?

Típek, jótanácsok

Az önkéntessel a tanulási folyamatok tervezése, követése során vitasd meg munkatapasztalatait is! Erről konzultálj a szakmai tanácsadóval is – több szem többet lát!

Legyél folyamatosan kapcsolatban a fogadó hellyel/szakmai segítővel! Problémák, nehézségek esetén mindkét fél véleményét ismerd meg! Próbálj meg „objektív” és elfogulatlan maradni (az önkéntest sem kell túlvédni, ő is vét hibákat időnként)!

Tisztázd a hatáskörödet: ne vegyél magadra hiányos munkahelyi támogatásból adódó feladatokat! (Pl. ne te ellenőrizd az önkéntes által készített fordí-

tást, vagy ne te keress számára az interneten olcsó szálláshelyeket, ha egy kirándulás megszervezését bízták rá!)

Előfordulhat **változás az előzetes megállapodáshoz képest**, pl.: az önkéntesnek átmenetileg egy-két hónapra meg kell osztania a szobáját egy másik önkéntessel, bár a megállapodásban az szerepelt, hogy saját szobája lesz. A változásokat mindenképpen előre közölni kell vele!

Ellenőrizd, hogy a projektleírás és az EVS megállapodás mennyire friss, pontos információkat tartalmaz, és amennyiben hiányosságokat találsz, tájékoztasd az önkéntest!

Győződj meg róla, hogy **milyen felkészítésben részesült az önkéntes**, a küldő szervezet beszélgetett-e vele motivációjáról, az önkéntesség filozófiájáról, a program céljairól!

A munkahellyel közösen tervezetek olyan **feladatokat az önkéntesnek a kezdeti időszakra**, ami nem igényel nyelvtudást, de látványos és sikerélményt ad! (Pl. dekorálás, szórólapok elvitele fiatalok által látogatott helyekre, stb.)

2.4 BEILLESZKEDÉS A HELYIEK KÖZÉ

Hiába érzi jól magát az önkéntes a munkahelyén, hiába elégedett a fogadó szervezetével, munkájával, ha nem tud a település életébe beilleszkedni, nagyon egysíkúvá válik az élete. Hiányérzete lesz és gyötrő honvágya. A program egyik fontos célját sem sikerül elérni, nevezetesen a projekt hatását a helyi környezetre, fiatalokra. Országunkat, kultúránkat is könnyebben megismeri, ha résztvevője a helyi eseményeknek, a helyiek életének.

Az önkéntes minél előbbi beilleszkedése megkönnyíti a mentor dolgát. Az önkéntes is jobban érzi magát, ha már nem csak egy-két emberhez kötődik, és van magánélete, amit saját maga szervez.

A mentor kérdései

- Van-e kapcsolatod helyi közösségekkel, fiatalokkal, akiknek be tudom mutatni az önkéntest? Kiket, mikor fogok megkeresni?
- Mi az önkéntes jellemző vagy speciális érdeklődési köre? Mi a hobbija, mit szeret csinálni szabadidejében? Mi az a hobbi tevékenység, amit már régóta szeretne csinálni, de még nem próbálta?

Tippek, jótanácsok

A hobbi, kedvenc időtöltések fontossága

Az önkéntes általában az önéletrajzában vagy a motivációs levelében megemlíti a hobbiját – ha nem, akkor tudd meg előre, mit csinál szívesen szabadidejében. Ha van hobbija (kórus, zene, sport) akkor már előzetesen lehet neki egy olyan közösséget keresni, ahol egyrészt azt csinálhatja, folytathatja, amit szeret, másrészt tagjává válik egy közösségnek, barátokra, segítőkre talál. (Tudunk olyan önkéntesről, aki 5 kórusnak volt a tagja, minden este próbára járt, és persze néha fellépésekre.)

Ha ilyen nincs, akkor kell(ene) keresni egy ifjúsági klubot, egy ifjúsági egyesületet, helyi szórakozóhelyet, ahova a fiatalok járnak, és ahol társaságra, barátokra találhat. Biztosan ismersz egy-két fiatalot, aki törzsvendég ezeken a helyeken, beszél angolul (vagy más nyelven, amin az önkéntes is), és szívesen segít.

Külföldre készülő magyar önkéntesek, volt EVS önkéntesek szerepe

A fenti feladatot általában szívesen vállalják olyan fiatalok, akik éppen önkéntes szolgálatra készülnek: jó lehetőség számukra a nyelgyakorlásra és az önkéntes szolgálat megismerésére is!

Ha lehet, szervezzünk a projekt elején egy olyan kötetlen találkozót, ahol az önkéntes bemutatkozik, és hívjuk meg erre ex- és jövőbeli EVS önkénteseket.

EVS önkéntesek találkozója

A fogadó szervezet is szervezhet ilyet – vagy szerveznie sem kell, mert egyszerre több önkéntese van, vagy nagyon összetartó a Magyarországon lévő EVS önkéntesek csapata. (A Magyarországon tartózkodó külföldi EVS önkéntesek számára a Mobilitás rendszeresen szervez képzéseket. Ezeket a képzéseken a projekt hosszának megfelelően kötelező részt vennie az önkéntesnek 1 vagy 2 alkalommal.

Mindenesetre győződj meg erről a lehetőségről, mert a már régebb óta itt lévő önkéntesek nagyon sokat tudnak segíteni az újonnan érkezetteknek!

Hétfégi meghívások

Ha egyedül van az önkéntes, különösen az első néhány hétvégén, amíg nincsenek ismerősei, barátai, és nem vett még részt EVS képzésen sem (ezért még nem ismer más EVS önkénteseket), jó, ha a munkatársak meghívják egy-egy hétfégi ebédre.

Később szinte alig lehet majd vele időpontot egyeztetni ilyen eseményre, mert annyi előre eltervezett programja lesz.

2.5 A MAGYAR NYELV

A magyar nyelv speciális helyzete

A magyar nem indoeurópai nyelv, nyelvtana, szókincsének nagyobbik része jelentősen eltér a többi európai nyelvben megszokottól. Ráadásul viszonylag „kis” nyelvről van szó, melyet a világban mindössze kb. 13 millióan használnak. Arra nemigen számíthatunk, hogy egy EVS önkéntes már érkezésekor beszélni fogja a magyar nyelvet (bár nagy ritkán erre is akad példa), a legtöbb külföldi önkéntesnek komoly nehézséget jelent a nyelvi akadályokat leküzdeni.

A nyelvtanulás

A közhiedelemmel ellentétben nem igaz, hogy külföldön a nyelvtudás „csak úgy magától ráragad az emberre”. Nem igaz, hogy erőfeszítés nélkül meg lehet tanulni bármilyen nyelvet. Minél rövidebb idő áll rendelkezésünkre, annál több energiára van szükség. Egy gyerekre több év alatt „ragad rá” anyanyelve, míg egy önkéntesnek a nyelvtanulásra mindössze pár hónapja van, ami alatt ráadásul egyéb feladatokat is el kell látnia.

A tanulási folyamatot tehát tudatosan tervezni, irányítani kell, valamint minden szereplőnek időt és energiát kell szánnia rá.

Miért kell egyáltalán magyarul tanulnia egy külföldi önkéntesnek?

A nyelvtudás hiánya az önkéntest kirekesztheti, izolálhatja környezetétől, illetve a nyelvi nehézségekből származó félreértések, a kimondatlan problémák is feszültségek forrása lehet. Az önkéntesek ennek ellenére sokszor nem eléggé motiváltak a magyar nyelv megtanulására. Gyakran az első nehézségek láttán feladják, és inkább angolul, vagy más közvetítő nyelven próbálnak kommunikálni. Te azonban ne add fel! Higgyél benne, hogy meg lehet tanulni magyarul, és az önkéntesed is képes erre!

A mentor kérdései

- Van-e közös nyelv, amin hatékonyan tudok kommunikálni az önkéntessel?
- Van-e olyan kulcsszereplő a projektben (pl. munkahelyi főnök, lakótárs, stb.), akivel az önkéntes nyelvi akadályok miatt nem tud kommunikálni, és így esetenként fordításra/mediációra lehet szükség?
- Elígazodik-e az önkéntes a mindennapi életben (el tudja-e olvasni a magyar nyelvű utcaneveket, feliratokat, címkéket)?

- Összhangban állnak-e az önkéntes feladatai és a nyelvtudása (a projekt különböző szakaszaiban)?
- Megfelelően motivált-e az önkéntes a magyar nyelv tanulására?
- Hogyan tudok ebben segíteni neki; illetve hogyan tudom meggyőzni, hogy meg tud tanulni magyarul, ha akar?
- Megfelelő nyelvi képzést biztosít-e a fogadó szervezet az önkéntesnek?
- Ki(k) a nyelvtanár(ok), milyen kapcsolatban van(nak) az önkéntessel?
- Mérjük-e valahogy a nyelvi fejlődést? Kap-e az önkéntes nyelvi bizonyítványt?
- Mit tehetek én? Hogy tudom a saját anyanyelvemet mással megismertetni, megszerettetni, gyakoroltatni?

Tipppek, jótanácsok

Hacsak lehet, keressünk profi magyar nyelvtanárt/nyelvkurzust az önkéntesnek (illetve biztassuk erre a fogadó szervezetet). Az, hogy valaki magyar anyanyelvű, önmagában véve még nem elegendő ahhoz, hogy egy külföldit hatékonyan meg tudjon tanítani magyarul. Sőt, gyakran még a más idegen nyelvet oktató (pl. angol vagy német szakos) tanárok sem tudnak megbirkózni ezzel a feladattal. Saját anyanyelvünk szabályait nem tudatosan alkalmazzuk, így általában érthetően elmagyarázni sem tudjuk őket. (Pl. meg tudnád-e mondani, hogy hová kerül a mondatban a „csak” szócska, vagy miért úgy mondjuk, hogy Budapesten, de Debrecenben?)

Ugyan egy profi *magyar nyelvkurzus* többbe kerül, mint egy nem (erre) képzett tanár, vagy egy önkéntes felkérése, de a befektetés megtérül: ha jó a tanfolyam, az önkéntes hamarabb megtanul magyarul, és hasznosabb segítség lesz a fogadó szervezet számára.

A hivatalos nyelvkurzus *mellett* természetesen hasznos lehet olyan helyi önkénteseket is bevonni, akik szívesen vállalnak magyar nyelvtanítást, korrepetálást, társalgást – esetleg „tandem”, cseretanítás alapon is. (Pl. egy helyi önkéntes magyart tanít a külföldinek, aki cserébe saját anyanyelvén ad társalgási órákat.)

Az önkéntes órarendjében ne csak a nyelvtanfolyamra, hanem az erre való készülésre is hagyjunk időt.

A nyelvtanárokkal közösen dolgozzunk ki stratégiákat a tanórán kívüli (ill. a nyelvkurzus lezárulta utáni) tanulás támogatására. Bevált módszerek pl. a falra tett címkék a tárgyak neveivel, a nyelvi napló (minden nap 10 új szó) stb.

Az ilyen jellegű írott dokumentumok segítik az önkéntest abban, hogy lássa saját fejlődését.

Kezdeményezz, merj magyarul beszélni az önkéntessel, de a fontosabb megbeszélések alkalmával ajánld fel neki, hogy a közvetítő nyelvre válthasson!

Ha egy önkéntes már elég jól beszél magyarul, akkor sem ért meg mindig mindent; ráadásul sokan szégyellik bevallani, ha nem értenek valamit. Ha fontos információkat adunk át (pl. feladatok, találkozók időpontjai és helyszíne, stb.), mindig ellenőrizni kell, hogy az önkéntes tényleg megértette-e mindent. Idegen nyelven telefonálni a metakommunikáció hiánya miatt még nehezebb, így lehetőleg a fontos megbeszéléseket ne telefonon bonyolítsd! Emellett figyelj rá, hogy az önkéntesnek se adjanak ilyen jellegű feladatokat (különösen ne az első időszakban)!

Segítsd az önkéntest abban, hogy *megismerkedhessen, beszélgethessen, barátkozhasson magyar fiatalokkal*. Ha az önkéntes csak külföldiek körében forog, és te is közvetítő nyelven beszélsz vele, nem lesz motivált a nyelvtanulásra.

2.6 INTERKULTURALITÁS

Mit jelent számodra egy „kis késés”? Hány perc? Vajon ugyanazt érti alatta dél-olasz önkéntesed is? És aki Észak-Svédországból érkezett? Mit jelent számunkra a „tisztá”, vagy a „hangos”? Természetes-e, hogy a gyümölcslevest a főétel előtt esszük és nem desszertként? Zavarban érezzük-e magunkat, ha férfi kollégánk megölel és cuppanós puszit nyom az arcunkra, vagy azt érezzük furcsának, ha reggelente szótlanul bekapcsolja a számítógépét, és nem is köszön? Miért?

Tudjuk-e, mi áll saját szokásaink hátterében?

Saját kultúránk (értékeink, normáink, szokásaink, viselkedéseink, stb.) nagy része nem tudatos, csak akkor szembesülünk vele, amikor találkozunk valakivel, aki „másképp csinálja”, azaz „összeütközésbe” kerülünk más kulturális hátterű emberekkel.

Ez a találkozás egy új kultúrával (ami általában nem is teljesen fájdalommentes) az EVS önkéntesek esetében elkerülhetetlen!

A KULTÚRA JÉGHEGY MODELLJE

Főként tudatos

Képzőművészet • Irodalom • Színművészet • Klasszikus zene • Popzene • Néptánc • Játékok • Konyhaművészet • Öltözködés

Főként nem tudatos

Az erkölcsösség fogalmai • A szépség fogalma • A gyereknevelést vezérlő eszmények • A leszármazás szabályai • A világegyetem metafizikája • Az állatokhoz való viszony • A felettes/beosztott kapcsolatok mintái • A bűn definíciója • Udvarlási szokások • Az igazság fogalma • A munka ösztönzésének formái • A vezetés fogalmai • Munkatempó • A csoportos döntéshozatal mintái • A tisztaság fogalma • Az eltartottak iránti attitűdök • Betegségelmélet • A problémamegoldás megközelítései • A társadalmi mobilitás fogalma • A tekintet etikettje • A korral, nemmel, osztállyal hivatással, rokonsággal, stb. kapcsolatos szerepek • Az elmezavar meghatározása • A barátság természete • Az „én” fogalma • A vizuális észlelés mintái • Testbeszéd • Arckifejezések • A logika és az érvényesség fogalma • Az érzelmek kezelésének mintái • Társalgási minták különféle szociális összefüggésekben • A múlt és a jövő fogalma • Az idő elrendezése • A verseny vagy az együttműködés előnyben részesítése • A szociális interakció mértéke • A kamaszkor fogalmai • A fizikai tér elrendezése

Antropológusok megfigyelték, hogy egy számunkra új kultúrába való beilleszkedés, a helyi életmódhoz való hozzászokás dinamikája a legtöbb esetben hasonló: rajza egy többször fel- és leívelő görbére emlékeztet.

Kérd meg önkéntesedet, rajzolja fel, hogy az idő múlásával hogyan változtak az érzelmei, hogyan érezte magát, hogyan változott a befogadó országhoz való viszonya! Ha van saját, hosszabb távú külföldi élményed, vizsgáld meg azt is! Sokat tanulhatsz belőle!

Adaptáció

A legtöbb esetben, így valószínűleg a Te önkéntesednél is, a következő „*adaptációs görbe*” figyelhető meg.

1. *Kiutazás előtti pánik*: „Biztos el akarok utazni? De hát olyan jól megvagyok itt... Kellett ez nekem? Jó lesz ez nekem?”

2. *Kezdeti lelkesedés*: minden izgalmas, új, a különbségek egzotikussá, érdekessé teszik a fogadó helyet.

3. *Első mélypont: honvágy*. Elkezdnek hiányozni a megszokott ízek, az otthoni környezet, a barátok és a család. („De miért nincs itt *rendes kenyér!*!”)

4. *Adaptáció* az első mélyponton túl. Egyszerre csak elkezdjük érteni a helyi nyelvet, megszokjuk az új napirendet és környezetet, stb. A pozitív élmények hatására oldódik a feszültség, úgy érezzük, tudunk élni az új környezetben.

5. *Második mélypont*: valamilyen konfliktus/probléma hatására megsejtjük, hogy mégsem értjük teljesen a helyi szokásokat, értékeket, vagy mégsem tudunk teljesen azonosulni velük. Bár előtte úgy tűnt, beilleszkedtünk, most mégis kívülállónak, idegennek érezzük magunkat.

6. *Beilleszkedés*: otthon érezzük magunkat az „új” helyen, jól működünk az „idegen” környezetben, teljesítményünk nő, szociális szükségleteink, érzelmi igényeink kielégülnek a helyiekkel való érintkezés során.

7. *Hazautazás előtti pánik*: rádöbbenünk, hogy nemsokára haza kell utaznunk. Félelemmel tölt el a kialakított biztonságos közeg elvesztésének gondolata, felrémlenek az otthoni élet képei, különösen annak negatív aspektusai és a nyitott kérdések.

8. *Hazautazás*: az első időszak általában pozitív, eseménydús, a barátok és a család szeretettel fogadnak. Úgy érezzük, nem is olyan rossz itthon lenni, nagy terveink vannak.

9. *Hazautazás utáni mélypont*: a hétköznapiak újrakezdődnek, újra szembe-sülünk néhány megoldatlan problémával, léthelyzettel (pl. munkanélküliség). Konfliktusok alakulnak ki abból, hogy megváltoztunk, de úgy érezzük, környezetünk a „régit”, nem értnek meg minket; elkezd hiányozni a közeg, ahol vendégek voltunk, az ott hagyott barátok, kapcsolatok.

10. *Kiegyenlítődés*: újra integrálódunk a helyi valóságba, de úgy, hogy közben a külföldön tanultakat, átélteket sem veszítjük el.

(A leírt modell Steven Rhinesmith antropológus kutatásain alapszik: Rhinesmith, S. /1985/. *Bringing home the world*. New York: Walsh & Co.)

Ezeket a fázisokat gyakran testi tünetek is kísérik, pl. fáradtság érzése, kisebb gyomorfertőzés a fogadó országba érkezés utáni első időszakban, stb.

Természetesen a folyamat intenzitása és a periódusok száma, gyakorisága személyenként és esetenként változó. Hasonló folyamatokat élünk meg itthon is, pl. egy új munkahelyre való beilleszkedéskor, de nagy különbség, hogy az önkéntes külföldi tartózkodása alatt nem rendelkezik azzal a támogató kapcsolati hálóval (pl. a barátok és a család jelenléte), amely otthon segíti a mélypontokon való átlendülésben. Ráadásul egy teljesen idegen kultúrában amúgy is sokkal nehezebb megérteni a viselkedések okát, a mögöttes tartalmakat, jelentéseket. A mentor szerepe tehát kulcsfontosságú a beilleszkedés elősegítésében.

A mentor kérdései

- Vannak-e előítéleteim az önkéntessel és országával, vallásával, kultúrájával kapcsolatban, és ha igen, melyek ezek? Előítéleteim hogyan befolyásol(hat)ják a viszonyunkat?
- Milyen tudással rendelkezem az önkéntes országról, kultúrájáról? Ha ez szégyellnivalóan kevés és általános, hogyan fogom bepótolni, amíg ideér?
- A nemzeti kultúrán kívül milyen szubkultúrához, esetleg kisebbséghez tartozik az önkéntes?
- Van-e bármilyen olyan vallási vagy más előírás, speciális igény, amire tekintettel kell lennem? (Pl. muszlimok esetében alkohol- és disznóhús tilalom, a férfi és a nő között nincs kézfogás, stb.)
- Nyitott vagyok-e az interkulturális tanulásra, érdekel-e valóban, hogy honnan jön az önkéntes?
- Honnan tudhatnék meg többet arról, hogy mi ez az egész interkulturális tanulás?
- Készek érzem-e magam arra, hogy kezeljem az esetleges (minden valószínűség szerint jelentkező) interkulturális konfliktusokat? Felismerem-e, ha egy probléma/konfliktus hátterében kulturális különbségek húzódnak meg?
- Kész vagyok-e arra, hogy elfogadjam a saját álláspontom/viselkedésem/értékeim relatív jellegét? Képes vagyok-e felismerni saját kulturális beágyazottságomat és meghatározottságomat, vagyis észrevenni saját viselkedésem mozgatórugóit? Képes vagyok-e elfogadni azt, hogy más kultúrák képviselői másképp vélekednek és közelítenek meg egyes dolgokat?
- Látom-e a kulturális adaptáció fázisait, jeleit az önkéntesen? Beszéltem-e vele erről? Egyszer, véletlenül, vagy rendszeresen, tervezetten?
- Elegendő segítséget nyújtok-e az önkéntesnek, hogy minél jobban megismerhesse a magyar kultúrát? Milyen stratégiáim vannak erre?
- El tudom-e fogadni, hogy nem a magyar kultúra a mérce, amihez az önkéntesnek feltétlenül igazodnia kell?

Tippek, jótanácsok

Adaptáció

Ismertesd meg az önkéntessel az *adaptációs görbe* modelljét! Készítsd fel a lehetséges mélypontokra! Figyelj a testi tünetekre is!

Empatikusan fogadd, ha az önkéntes mélyponton van, és használd ki a projekt érdekében a csúcspontok lendületét!

A stressz kezelése

Már a projekt elején kérdezd meg az önkéntest, hogy milyen stratégiái vannak a stressz feloldására, mit szeret csinálni, ha rossz kedve van, hogyan lehet ebből kimozdítani. (Pl. inkább kedvességre, különleges figyelemre van szüksége, vagy inkább arra, hogy hagyják egyedül, stb.)

Interkulturális kommunikáció

Fogalmazz mindig minél pontosabban! (Pl. ne azt mondd, hogy „tartsunk egy kis szünetet”, hanem, hogy „tartsunk 10 perc szünetet”, stb.)

Semmit se vegyél magától értetődőnek!

Beszélg lassan, minél egyszerűbb nyelven! A szóképeket, kifejezéseket, szlenget, kulturális utalásokat lehetőleg magyarázd meg! Ha úgy érzed, az önkéntes „furcsán” viselkedik és nem tart be bizonyos társadalmi szabályokat, próbáld meg alaposan megvizsgálni a helyzetet, annak körülményeit, a lehetséges magyarázatokat, mielőtt értékítéletet hoznál!

Próbálg meg *relativizálni*! Ne gondold azt, hogy a mi értékrendünk a mérvadó, amit az önkéntesnek feltétlen meg kell tanulnia! (Ez sokszor nagyon nehéz, mint pl. az olyan fogalmak esetében, mint a „tisztaság,” a „rend”, vagy éppen a „tisztelet”.)

Saját kulturális beidegződéseidet is figyeld meg! És mindenekelőtt *kérdőjelezd meg a megkérdőjelezhetlent: azt, hogy mi a „természetes” vagy „normális”!* Nagyon sokat lehet abból tanulni, hogy mások számára mit jelent ez, és milyen értékek, hagyományok szerint élnek az életüket.

Rövid útmutató az interkulturális konfliktusok kezeléséhez

- Észreveszem az interkulturális konfliktust.
- Ha elgondolkodom arról, hogy mi „fura” a másik viselkedésében, azzal valójában arról tanulok, hogy saját kultúrámban mi a kimondatlanul is elvárt viselkedés.
- Elfogadom, hogy saját kultúrámban és saját értékeim szerint valami egyféléképpen, míg más kultúrákban/értékrendszerekben másféléképpen van. (Vagyis nem kell sem meggyőzni a másikat, sem feladni a saját meggyőződésünket!)

- Egymás álláspontját tisztázva, értékeit tiszteletben tartva próbálok meg a konkrét problémára megoldást találni

Országok és kultúrák

Tájékozódj az adott országról, ahonnan az önkéntes jön! (Pl. nézd meg az interneten, mi foglalkoztatja mostanában a közvéleményt, milyen ott fiatalnak, diáknak, munkanélkülinek, kisebbséginek lenni, gondold végig, hogy más, ugyanabból az országból érkező önkénteseknek mi volt nehéz, furcsa Magyarországon, stb.) Biztasd az önkéntest, hogy meséljen saját országáról, kultúrájáról!

Bátorítsd az önkéntest arra, hogy kérdezzen, illetve elmesélhesse, ha valami furcsa, meglepő számára Magyarországon! Szervezzetek olyan eseményt, klubestet, hozzatok létre kiadványt, blogot, stb., ahol az önkéntes mesélhet róla, hogy miben és miért furcsák/zizik/kibírhatatlanok/érthetetlenek/„ufók” a magyarok! (A témáról egyébként számos érdekes könyv, cikk is olvasható angol nyelven!)

Próbáld meg minél inkább bevezetni az önkéntest a magyar kultúra különféle aspektusaiba, az olyan apróságoknak tűnő dolgoktól kezdve, mint hogy pl. mi az a körözött, milyen mesefilmeket néztünk gyerekkorunkban, odáig, hogy pl. mi mindent jelenthet egy magyar számára egy CCCP feliratú póló vagy éppen Erdély. Vidd el kirándulni, hívd meg magadhoz, ajánlj neki könyveket (van magyar irodalom, újság angolul is)!

Kérdezz rá, hogy érték-e esetleg bántó megjegyzések Magyarországon, találkozott-e előítéletekkel saját országát, identitását illetően, és ha igen, segíts ezek feldolgozásában! Ne bagatellizáld el ezeket! Téged is sért, ha külföldön hasonló élmény ér...

2.7 LAKÓHELY, EGYÜTTLAKÁS

A megfelelő szállás

Az önkéntes horgylétét alapvetően meghatározza, hogy hol és kivel lakik. A megérkezés utáni első benyomások különösen fontosak, de a projekt egésze alatt is döntő tényező a szállás milyensége. Ha az önkéntes szállásán nem érzi biztonságban magát, ha emiatt feszültségben él, nem tudja kipihenni magát, stb., az egész projektet negatívabban fogja megélni és értékelni, rosszabbul teljesít, veszít motivációjából.

Amit a szállást intéző kollégával ellenőrizni kell

Alapfeltételek

Legyen:

- ágy (2 garnitúra ágyneművel);
- asztal, szék, lámpa;
- szekrény (elegendő hely az önkéntes több hónapnyi csomagjának tárolására);
- konyha (tűzhellyel, mosogatóval, edényekkel felszerelt);
- és fürdőszoba (meleg víz), mosógép;
- télen fűtés.

Mielőtt az önkéntes beköltözik, feltétlenül győződj meg róla, hogy minden megvan-e, és hogy kitakarították-e a lakást/szobát!!

Az önkéntes jó közérzetéhez hozzátartozik, hogy...

- a szállás legyen világos, száraz;
- a település olyan részén legyen, ahol jó a közbiztonság;
- szerencsés, ha az önkéntes helyi fiatalokkal lakik együtt, akiket érdekel a kulturális csere lehetősége, és nemcsak a pénz motiválja őket abban, hogy befogadjanak egy „albérlőt”.

Túlzott elvárások

Néha az önkéntes elvárásai túlzóak, sokszor nincsenek tisztában a fogadó szervezet, illetve a pályázat nyújtotta anyagi lehetőségekkel.

Nem alapvető követelmény például, hogy az önkéntesnek külön szobája legyen, hogy tv/dvd-lejátszó/Internet legyen a lakásban, vagy hogy a város központjában legyen a szállás. A túlzott elvárások megelőzésére fontos az önkéntessel még ideérkezése előtt egyeztetni a szállás részleteiről.

A másokkal való együttlakás

A másokkal való együttlakás rendszerint konfliktusokkal jár. Különösen igaz ez azokra a fiatal önkéntesekre, akik eddig családjukkal laktak, így kevés tapasztalatuk, illetve ehhez kapcsolódó probléma megoldási modelljük van. A kultúrák közötti különbségek is a lakás közös használatakor válnak a legnyilvánvalóbbá. A mentor és önkéntes találkozókra érdemes megbeszélni, hogy az önkéntes nehézségei, konfliktusai a személyes életvitel eltérései vagy a kulturális különbségek miatt adódtak-e, és ha az utóbbi miatt, mit lehet ezzel kezdeni az interkulturális tanulás során.

Melyek a leggyakoribb konfliktusok?

„Tiszta” örület

A „*Már megint nem mosogattál el!*” és a „*Pfuj, tele van a hajaddal a lefolyó!*” típusú konfliktusok.

A **tisztaság fogalma** kulturálisan meghatározott, személyenként változó. Hogy valaki akkor érzi-e jól magát, ha naponta vagy ha kéthetente takarít, hogy az elmosott tárgyért leöblíti vagy habosan hagyja, hogy hol tartja a szennyes ruháit, olyan berögzült szokások, amelyekben nagyon nehéz változtatni. A tisztaságról alkotott elképzeléseink általában nem tudatosak – ha azonban a velünk együtt élő másik ember nem a mieinkhez hasonló standardok alapján működik, a különbségek hamar előtűnnek. Ezekre a különbségekre általában igen erősen, érzelmi alapon reagálunk: a „piszkosság” fizikai undort vált ki, és negatív értékítéletet von maga után.

8 óra munka, 8 óra pihenés...?

A „*Mi ez a szörnyű zene... aludni akarok!!!*” típusú konfliktusok.

A **napirendek, ritmusok különbözősége** is gyakran veszekedések kiindulópontja. Az önkéntes, aki éjjel későn jár haza, vendégeket hív, és hangos zenét hallgat, rémálom lehet a korán fekvő, csendre vágyó lakótársnak, aki „cserébe” azzal kergeti örületbe lakótársát, hogy korán reggel nekiáll porszívózni... A hasonló napirenddel élő önkénteseknél/lakótársaknál pedig a közös helyiségek megosztása jelenthet nehézséget. Szintén különbözőek a lakótársak egymás iránti elvárásai: van, aki barátot, beszélgető társat, bulipartneret keres a másokban, míg mások inkább arra vágnak, hogy becsukhassák az ajtót, és hagyják békén őket...

Ki aludt az ágyacskámban?

A „*Megetted a joghurtomat!!*” és a „*Ki engedte meg, hogy használd a laptopomat?!*” típusú konfliktusok.

A **személyes tér, illetve a magántulajdon tiszteletben tartása** is sokszor válik konfliktusforrássá. Ez különösen akkor problematikus, ha nagyon különböző anyagi körülmények közül jövő önkéntesek laknak együtt, vagy ha a szűkös anyagi keretek miatt megnő az apró dolgok, pl. a másiktól elcsent étel jelentősége.



A mentor kérdései

- Biztosítottak-e az önkéntes szállásán az alapfeltételek?
- Jól érzi-e magát az önkéntes ott, ahol lakik?
- Ha nem, hogyan segíthetnénk ebben?
- Egyértelműek-e az önkéntesnek a betartandó szabályok (dohányzás, vonalas telefon használata, társasház házirendje, mit használhat a lakásban és mit nem, vendégek fogadása, stb.)?
- Milyen viszonyban van az önkéntes a lakótársaival/a házi névelbáccsival/a szomszédokkal?
- Min szeretne változtatni az önkéntes?
- Képes-e egyedül megbirkózni az együttélésből adódó konfliktusokkal, vagy szükség van mediációra?

Tippek, jótanácsok

Az önkéntessel még *megérkezése előtt egyeztetni kell a szállásról*. Mindenképpen meg kell kérdezni, hogy dohányzik-e, van-e állat- vagy porallergiája; illetve személyiségéről, életmódjáról is kérdezhetjük, hogy sikerüljön karakterének megfelelő szállást, lakótársakat találni neki. Az önkéntestől kapott információk a szállást intéző kolléga számára fontosak.

Az önkéntes *szállásának otthonossá tételéhez*, különösen, ha nem annyira szép/kényelmes a lakás, egy falra kitett kendő, egy kislámpa vagy gyertya is sokat segíthet. Megérkezése után kérdezd meg az önkéntest, hogy tudsz-e neki ebben segíteni, pl. szüksége van-e arra, hogy elkísérd egy áruházba, vagy tudsz-e kölcsönadni neki valamit, ami nagyon hiányzik, pl. egy rádiót vagy küsszönyeget.

Az önkéntessel érdemes *felelősségvállalási nyilatkozatot* aláírni a házirendről, illetve az esetlegesen általa okozott károk megtérítéséről.

Nélkülözhetetlen információ, hogy az önkéntes kit és mikor tud hívni, ha valamilyen *technikai probléma* adódik a lakásban (pl. elromlik a mosógép, csőtörés van, stb.)

A technikai problémák megoldása nem a mentor feladata!

Sose állíts be váratlanul az önkénteshez, még akkor sem, ha a lakással kapcsolatos ügyben jársz el!

Ha az *önkéntes és lakótársai között konfliktus* van, érdemes megfontolni, szükség van-e beavatkozásra. Mivel az önkéntes tanulásának fontos része lehet a jelentkező konfliktusok feldolgozása, bízd az önkéntesre ezek megoldását, ne akard megoldani helyette, ne költöztess el rögtön!

2.8 BIZTONSÁGÉRZET

Egy sikeres projekthez alapvető, hogy az önkéntes az őt körülvevő új közegben testileg-lelkileg biztonságban érezze magát. De mit is jelent ez?

Az önkéntesek biztonságérzetének megteremtéséhez egy könnyen áttekinthető szempontrendszert ajánlunk, amely sok esetben a motivációs gondok megfejtéséhez is kulcsot tud nyújtani. Az Abraham Maslow amerikai pszichológus által hierarchiába szervezett motívumok piramisáról van szó. Röviden összefoglalva, Maslow a létezésünkhöz szükséges fiziológiai és pszichés szükségleteket hierarchikus, egymásra épülő rendszerbe foglalta. Elképzelése szerint az egyes késztetések csak akkor hatnak a viselkedésre, ha az alattuk lévő szükségleteket már kielégítették.

Az elképzelés egyik kritikája a későbbiekben éppen abban állt, hogy ezek a szükségletek nem feltétlenül csak akkor jelentkeznek, ha az alattuk lévő már teljesült (egyszerű példát véve valószínűleg sokunknak van olyan élménye, amikor étlen-szomjan ültünk egy koncerten, ami lebilincsel bennünket, vagy aikido bérletre költöttük az utolsó vasunkat is, pedig a gázszámla nem volt befizetve). A Maslow-piramis könnyen áttekinthető, hierarchikus rendszerbe foglalja az emberi szükségleteket, de valójában ezek párhuzamosan is jelen lehetnek, illetve időlegesen meg is előzheti az egyik „magasabb rendű” késztetés valamelyik elsődlegesebb szükséglet kielégítését.

Mindezzel együtt tapasztalataink szerint érdemes fejben tartanunk Maslow modelljét, mert gyakran találkozunk olyan motivációs problémákkal és konfliktusokkal, amelyek alapvető igények kielégületlenségére (pl. lakóhely nem megfelelő volta, vagy az elismerés hiánya) vezethetőek vissza, és így viszonylag egyszerűen megoldhatóak, ha rábukkanunk forrásukra.





Fiziológiai szükségletek: pl. evés, alvás, szexualitás.

Biztonsági szükségletek: pl. fizikai védettség, biztonság, lakóhely.

Szeretet: pl. társas kapcsolatok, a valahová tartozás iránti igény.

Megbecsülés: pl. önbizalom, önbecsülés, mások elismerésének igénye.

Kognitív szükségletek: pl. a gondolkodás igénye, tudni, megérteni.

Esztétikai szükségletek: pl. valamit alkotni, létrehozni.

Önmegvalósítás: pl. elérni és megvalósítani, amire képesek vagyunk.

A mentor kérdései

Fordítsuk le a különböző szükségletek értelmezését az EVS kontextusra!

- **Fiziológiai szükséglet:** Hogyan oldja meg étkezését az önkéntes? Eleget alszik-e?
- **Biztonsági szükséglet:** Megfelelő-e az önkéntes szállása? Jól érzi-e magát a szálláson? Van-e saját tere, lehetősége arra, hogy magánéletet éljen, pihenjen, tanuljon? Nem zavarja-e rendszeresen valami az éjszakai nyugalmat (hangos lakótársak, kutyaugatás, közeli mentőállomás szirénái, stb.)? Biztonságban érzi-e holmiját, értékeit a szálláson hagyva? Biztonságban érzi-e magát az önkéntes az utcán lakóhelye és munkahelye környékén, nem fél-e sötétben hazamenni? Ismeri-e a várost, nem szorong-e, hogy eltéved? Fél-e attól, hogy sértegetik, kigúnyolják, megtámadják? Kialakult-e valamiféle rendje (napi/heti) tevékenységeinek?
- **Szeretet, társas kapcsolatok:** Sikerült-e kapcsolatokat kialakítani a munkahelyén illetve azon kívül? Mennyi igénye van arra, hogy másokkal együtt legyen és ez teljesül-e? Kapcsolatot tud-e tartani az otthoniakkal vagy ez valamilyen szempontból akadályokba ütközik? (Pl. ha hozzátartozói nem tudnak e-mailezni, van-e elég pénze, lehetősége

időnként hazatelefonálni?) Szerinte ki az, aki kedveli, szereti itt, Magyarországon?

- **Megbecsülés szükséglete:** Elismerik-e a munkáját a munkahelyén, kap-e visszajelzést? Fontos-e, amit csinál? Bízna-e rá felelősségteljes feladatokat? Kikéri-e a véleményét?
- **Kognitív szükséglet:** Szeret elgondolkodni a dolgokon, embereken, vagy enélkül ugrik egyik helyzetből a másikba? Mennyire van módja kihasználni gondolkodási kapacitását a munkája során? Ha nincs, milyen lehetőségei vannak a munkán kívül? Ha munkája monotonabb jellegű, van-e lehetősége arra, hogy például külföldi tartózkodásával kapcsolatos élményeit megossza, továbbgondolja valakivel?
- **Esztétikai szükséglet:** Munkájában vagy szabadidejében megéli-e az alkotás élményét, azt, hogy valamit létrehozott?
- **Önmegvalósítás szükséglet:** Van-e lehetősége arra, hogy munkájában saját elképzeléseit is megvalósítsa? Érzi-e, hogy fejlődik? Mi az, amit ez az új környezet, idegen kultúrában eltöltött idő nyújthat számára továbblépési, fejlődési lehetőségként?

Tipppek, jótanácsok

Vedd komolyan az önkéntes érzéseit, esetleges szorongásait. Hiába gondold azt, hogy ok nélkül panaszkodik, ha az önkéntes rosszul érzi magát, a racionális ellenérvek sorolása és annak bizonygatása, hogy valójában nincs is oka rosszul érezni magát, valószínűleg nem fog segíteni. Például ha egy önkéntes fél hazamenni valahol, nem érdemes bizonygatni neki, hogy az adott környék biztonságos. Fogadd el tényként, hogy az önkéntes így érez, számára ez a realitás és próbálatok meg közösen megoldást keresni az adott problémára. (Pl. ebben az esetben szállásváltás, együttlakás egy másik önkéntessel, vagy esetleg az órarend átalakítása – hogy az önkéntes még világosban hazaérjen – megoldás lehet.)

Ha nem így teszel és banalizálsz vagy megmosolyogsz bármiféle szorongást, az önkéntes bizalmát könnyen elveszítheted.

Figyelj oda az önkéntes testi tüneteire (pl. fogyás, hízás) és beszélj vele róluk, amennyiben indokoltnak érzed.

A visszacsatolás, pozitív visszajelzés (még akkor is, ha nem mindenben vagy elégedett az önkéntessel, bizonyára van olyan aspektus, ami dicséretre érdemes)! Ugyanígy a munkahelyi csapatban a befogadás kifejezése is alapvető fontosságú ahhoz, hogy az önkéntes biztonságban érezze magát a projektben.

2.9 KRÍZISEK, KRÍZISKEZELÉS

Az önkéntesek az EVS projektben védett helyzetben vannak: szállásuk, megélhetésük biztosított, biztosításra jogosultak, mentor támogatja őket. Sajnos azonban ez a védettség nem jelenti azt, hogy védettek lennének minden negatív dologtól, azoktól a nehéz élethelyzetektől, szerencsétlen eseményektől és krízisektől, amelyek bárkivel –megeshetnek – légyen bár önkéntes vagy sem.

Krízis

Váratlan, előrejelezhetetlen, súlyos esemény, **válsághelyzet**, ami befolyásolja az önkéntes egészségi vagy érzelmi állapotát, és így kihat a projektre is.

A teljesség igénye nélkül néhány konkrét példa önkéntesek krízishelyzeteire.

Súlyos betegség, baleset

Bárkivel előfordulhat, hogy komolyabban megbetegszik (pl. vakbél, vesekő stb.), kezét vagy lábát törri, biciklivel elesik – így önkéntesekkel is. Ilyenkor kórházba kerül, ami valljuk be, nem kellemes, mindannyian tartunk tőle, még saját hazánkban is. Ezen súlyosbíthat az, hogy hogyan bánik vele a kórházi személyzet, hogy nem érti a nyelvet akkor, amikor a testi épségét, egészségét érintő témákról beszélnek a feje fölött.

Depresszió

Hiába követett el mindent a fogadó szervezet, az önkéntes nem keresi a kapcsolatot a környezetében fellelhető fiatalokkal és kollégákkal, nem vesz részt semmiben, nem érdekli semmilyen tevékenység. A településen található szórakozási lehetőségek nem kötik le. Egyre többet van egyedül, szótlan, kedvetlen, ez a teljesítményére is kihat.

Problémák otthon: betegség, haláleset a családban, a baráti körben

Önkéntesünk rossz hírt kap otthonról: egy hozzá közel álló személy súlyosan megbetegedett, vagy meghalt egy közeli hozzátartozója.

Droghasználat

Statisztikák szerint a magyar középiskolások 2/3-a próbált már ki valamilyen drogot. A többi európai országban is hasonló a helyzet. A családtól való távollét, a bulizós hangulat, a nagy kaland érzése fellazíthatja a droggal kapcsolatos ellenérzéseket, és előfordulhat alkalmi droghasználat. Ez Magyarországon, bárkinek bármi is erről a véleménye, jelenleg illegális.

A mentor kérdései:

- Mi történik a tények szintjén?
- Én látom csak problémásnak a helyzetet, vagy az önkéntes is így ítéli meg?
- Akármelyikünk is látja annak: valós a probléma?
- Krízis vagy probléma? Honnan származik a probléma?
- Otthonról hozta az önkéntes? Tudatában volt, amikor eljött? Netán pont ez elől menekült hozzánk? Tudtunk róla korábban is, láttuk az esélyét?
- Itt keletkezett a probléma?
- Az EVS projekt szerves része vagy az önkéntes személyes problémája a felmerült helyzet?
- Mennyiben befolyásolja ez a helyzet a projektet?
- Ez a probléma arra való, hogy tanulási helyzetet csináljunk belőle, vagy jobb minél előbb megszabadulni tőle?
- Most kell tanulni belőle, vagy előbb inkább oldjuk meg, és utána dolgozzuk föl?
- Ha nekem problémám van, ha krízisbe jutottam, hogy oldom meg? Egyedül? Mások segítségét kérem? Mit tanulhatok abból, ha az önkéntes másként éli meg a problémáit, kríziseit, mint én szoktam?
- Mit fogok csinálni, ha az önkéntes nem talál megoldást?
- Kihez fordulok, ha én sem tudom, mi lenne a megoldás?

Krízis, gyors megoldás esetén

- Mennyire gyors megoldást igényel a helyzet?
- Kit kell még bevonni a megoldás folyamatába?
- Tájékoztattunk-e mindenkit, akinek tudnia kell az esetről? (Pl. koordinátor, munkatársak, küldő szervezet, Nemzeti Iroda, lakótársak, AXA, családtagok.)
- Van-e, aki a mentoron kívül odafigyel az önkéntesre, segíti, mellette van, meghallgatja, bejár hozzá a kórházba, hozza és viszi kocsival a kórházba vagy a reptérre?
- Hogyan tudom megőrizni kívülállásomat akkor is, ha érzelmileg hatnak rám a történetek?

Feldolgozás során

- Hogyan fordítsam a krízist, problémát, tanulási helyzetté?
- Hogyan tudom az önkéntest abban segíteni, hogy lássa saját helyzetét?
- Hol van a helyzetben az a pont, amit az önkéntes nem lát, nem vesz észre?

- Hogyan tudom ezt benne tudatosítani? Kérdezzek? Visszajelezzek? Hagyjam, hogy rájöjjön magától?
- Hogyan segítsen az önkéntest abban, hogy megfogalmazza a kiutat, a megoldást?
- Tudok-e neki alternatívákat mutatni, fel tudom-e hívni a figyelmét olyan szempontokra, amiket esetleg nem lát?
- Kell-e „pihenőidőt”, szabadságot adnunk az önkéntesnek?

Tipppek, jótanácsok:

Vészforgatókönyvek

Legyen vészforgatókönyv. Beszélj meg előre a fogadó szervezettel, hogy egy esetleges krízis esetén kinek mi a feladata, mit tesz a projekt koordinátora, mit a mentor. Például baleset esetén ki értesíti a biztosítót? Ezt le is írhatjátok, kiegészítve a fontos telefonszámokkal, hogy ne akkor, a legnagyobb kapkodásban kelljen keresgélni az ügyelet meg a biztosító számát. Kérd meg a projekt koordinátorát, hogy ossza meg veled, illetve mutassa meg, hol tartják az önkéntesre és a projektre vonatkozó legfontosabb adatokat és dokumentumokat (pl. vészhelyzetben értesítendő személyek elérhetőségei, az önkéntes biztosításának másolata). Ezt érdemes minden projekt kezdetekor megtenni, és utána remélni, hogy egyáltalán nem lesz rá szükség!

Ha vész hírt kapnál, hagyd magadnak pár perc időt, hogy az első ijedtség elmúljon: nem muszáj azon nyomban reagálni. Ha telefonon hívtak, mondhatod, hogy visszaszólsz 5 perc múlva, közben végiggondolhatod, hogy mit is kell tenni, esetleg tanácsot kérhetsz valakitől.

Empátia

Igen, emberből vagyunk, természetes, sőt, kell is, hogy megérintsen egy másik ember története. Saját érzelmeinknek azonban itt a jelzőrendszer szerepét kell betöltenie: érezzük, azaz egy másik csatornán át értsük meg önkéntesünk helyzetét! Ne vesszünk bele az érzelmek tengerébe. Közös tényezőkat törni vagy egymás vállán sírni nem segít az önkéntesnek, a mentor számára pedig annyit jelent: kiléptél a szerepedből! A mentor számára nagyon fontos, hogy megőrizze kívülről a helyzetét. Végül is ezért mentor, nem pedig testi-lelki jó barát.

Ami nem a mentor dolga...

Legyél tisztában saját határaiddal. Ha úgy érzed, a krízis megoldása meghaladja kompetenciáidat, kérj segítséget szakembertől! A mentornak nem kell tudnia eldönteni, hogy az önkéntesnek vakbélgyulladás van-e, vagy csak a

hasa fáj, nem neki kell elkapni a zsebest, ha ellopták az önkéntes pénztárcáját, és nem feladata, hogy kigyógyítsa az önkéntest esetleges szenvedélybetegségéből. A mentor dolga, hogy felismerje a krízist, felhívja rá az érintettek figyelmét és szakember segítségét kérje, ha szükséges.

Néhány konkrét tipp a fenti helyzetek megoldásához

Súlyos betegség, baleset

- Azonnal lépj kapcsolatba az AXA biztosítóval és a projekt koordinátorával.
- Figyelmeztess az önkéntest, hogy értesítse családját! Ha ezt nem tudja megtenni, tedd meg Te!
- Ha hosszas kórházi tartózkodást igényel az eset, de az önkéntes tud utazni, megfontolandó, hogy a kezdeti ellátás és állapotának stabilizálása után utazzon haza, töltsd a kórházi időt saját hazájában, azok között az emberek között, akik közel állnak hozzá. Tartsd vele a kapcsolatot, rendszeresen hívd fel, érdeklődj az állapotáról, biztasd, és biztosítsd arról, hogy visszavárják!
- Ha nem szállítható, akkor gondoskodni kell róla, hogy mindennap legyen, aki látogatja, és elviszi neki, amire szüksége van. Beszélj az orvosokkal, magyarázd el az önkéntes speciális helyzetét! Legyél vele, mindent pontosan, precízen fordíts, amikor vizsgálják, amikor az orvosával beszél! Ha kell, keríts tolmácsot! Igen, ez bonyolult lehet, de akkor is tegyél meg minden Tőled telhető - így Te is nyugodtabb leszel.
- Ha megoldható, jó, ha egy családtag vagy barát ideutazik, és segít az önkéntesnek!

Ha orvoshoz kell menni – jó tudni

Mivel a külföldi önkéntesek nem rendelkeznek magyar társadalombiztosítással (TA) számmal) az orvosi ellátásért általában fizetni kell, de a kifizetett összeget gyorsan (kb. 10 napon belül) visszatéríti az AXA biztosító, ha mindent helyesen csináltok. A biztosítás intézése alapvetően nem a mentor feladata, de hasznos lehet, ha te is tudod, hogyan zajlik és mi kell hozzá.

1. Győződj meg róla, hogy az önkéntes rendelkezik az EVS program által fedezett AXA-biztosítással.
2. Az orvostól, rendelőintézetétől az önkéntes nevére szóló számlát kell kérni az elvégzett vizsgálatokról/beavatkozásokról. (Ha nagyobb összegű kezelést, ellátást igénylő esemény történik, akkor mindenképpen és mihamarabb fel kell venni a kapcsolatot a biztosítóval, egyeztetés céljából.)
3. A gyógyszer csak akkor téríti a biztosítót, ha van fénymásolat a receptről és az önkéntes megőrzi a patikában kapott blokkot is.

4. Az önkéntes a www.europeanbenefits.com oldalon letölthető „Claim form” visszaküldésével igényelheti a keletkezett költségek visszatérítését. A kitöltött és aláírt űrlappal együtt az orvostól/patikában kapott számlák eredetijét és a receptmásolatokat is postázni kell.

A BIZTOSÍTÓ ELÉRHETŐSÉGEI:

European Benefits Administrators
82, rue Villeneuve
92587 Clichy Cedex
Tél.: + 33 1 42 81 97 00
Fax.: + 33 1 44 71 48 79
evs@euroben.com



Az Európai Egészségbiztosítási Kártya előnyei

Ha van az önkéntesnek EU-s biztosítási kártyája, azt is vigye magával az orvoshoz, mert sürgősségi esetekben elfogadják, és a kártya használatakor nem kell fizetni. A gyógyszerekhez is nagyon hasznos, mert ha ilyen nincs, akkor csak támogatás nélkül tudják a gyógyszert felírni, ami nagyon drága.

Depresszió

- Figyelj oda az önkéntesre, próbálj meg beszélgetni vele. (Őt zavarja-e ez a helyzet? Ha igen, pontosan mi zavarja/gátolja? Mire lenne szüksége? Mióta tart ez az állapot? Előtte/otthon másként volt-e? Van-e valami más, külső oka az önkéntes rosszkedvének?)
- Biztos, hogy kipróbálta azokat a tevékenységeket, programokat, amik állítólag nem érdeklők? Ne feledd, hogy csak annak lehet segíteni, aki azt maga is akarja, maga is hajlandó lépéseket tenni a változás érdekében!
- A helyzet súlyosságának függvényében kérd pszichológus/pszichiáter segítségét.

Problémák otthon: betegség, haláleset a családban, a baráti körben

- Amint tudomást szerzel arról, mi történt, azonnal szánj rá legalább egy kis időt, hogy személyesen találkozz az önkéntessel! Kérdezd meg, Te, vagy valaki más miben tud segíteni.
- Teljesen természetes, hogy az önkéntes hazautazhat/szabadságra mehet: ebben a helyzetben az alkalmazottat, magyar önkéntest is elengedjük szabadságra, hogy együtt lehessen szeretteivel, segítse azokat, akiknek szüksége van rá.
- Ha szabadságra megy/hazautazik, állapotodat meg veled, mikor tervezi az önkéntes szolgálat folytatását.
- Távolléte alatt is tartsd vele a kapcsolatot, rendszeresen hívd fel, biztosítsd arról, hogy visszavárjátok!

- Figyelj oda, hogy biztosítottak-e az utazás anyagi feltételei (illetve amennyiben az önkéntes nem utazott haza, a nemzetközi telefonköltségek)! Az AXA biztosító bizonyos esetekben fizeti az útiköltségeket.
- Figyelj oda, mindez mennyiben befolyásolja a projektet, az önkéntes feladatait, terveit, fejlődését! Ha szükséges, a szabadság után tervezzétek újra ezeket!

Droghasználat

- Megérkezésekor célszerű tudatosítani az önkéntesben az ország törvényeit. Nem kell kívülről tudnia az alkotmányt, de tudnia kell, hogy a tömegközlekedésben jeggyel utazunk, a drog pedig illegális.
- Ellenőrizd a tényeket, ne hagyatkozz pusztán a droghasználatra utaló jelekre! Ha a gyanúd beigazolódik, beszélj vele, és derítsd ki a droghasználat valós okát! (Unalom? Problémák előli menekülés? Társaság hatása? Esetleg otthon is drogozik?) A probléma súlyosságától függően határozatok, hogyan tovább! Szükséges esetén kérd szakember segítségét!

2.10 SPECIÁLIS SZÜKSÉGLETŰ ÖNKÉNTESOK

Néhány éve kezdjük a „speciális szükségletű” fogalmat mindennapiban értelmezni. Valójában mindenkinek van speciális szükséglete, csak kinek kevesebb, kinek több, egyszerűbb vagy összetettebb. Az, hogy a jog és a gyógypedagógia hogyan határozza meg a „speciális szükségletet”, a „sajátos nevelési igényt (SNI)” és az ezzel kapcsolatos fogalmakat, ebben a kiadványban nem mérvadó. Nem feltétlen kell jogásznak, gyógypedagógusnak vagy pszichológusnak lenni ahhoz, hogy valaki mentora legyen egy ilyen fiatalnak. Az őszinte emberi érdeklődés és empátia, a figyelmesség és természetesség sokszor többet ér, mint egy diploma.

Vannak önkéntesek, akik:

- másképp gondolkodnak a világról, nehezebben értik meg annak működését, nehezebben értetik meg magukat, lassabban dolgoznak fel információkat, különös módon kapcsolnak össze dolgokat /tanulásban és értelmileg akadályozottak/;
- saját anyanyelvükön nehezebben kommunikálnak /beszéd fogyatékosok/;
- gyengébben látnak /gyengénlátók, aliglátók, vakok/;
- gyengébben hallanak /hallássérültek/;
- nehezebben mozognak, közlekednek /mozgássérültek/;
- állandó egészségügyi problémákkal küzdenek;
- családi nehézségek, problémák miatt nem élnek együtt a hozzátartozóikkal /gyermekvédelmi gondoskodásban élők/;

- hazájuk kevésbé fejlett területén élnek /földrajzilag hátrányos helyzetűek/;
- még soha nem voltak külföldön, nem voltak étteremben, nincsen villany a házukban /szegények/.

Általában a speciális szükségletek halmozottan jelentkeznek. A mentor nem a hátrányos helyzethez, hanem az emberhez viszonyul, őt kell megértenie, elfogadnia és támogatnia. A bizalom a speciális szükségletű fiataloknak még fontosabb, mint a többieknek. Általában egy-két hónapra jönnek, ezért rövidebb idő alatt kell megteremteni a bizalom „körét”.

A speciális szükségletű fiatalokat küldő és főleg a fogadó szervezetek fel vannak készítve arra, hogy hogyan segíthetnek ezeknek a fiataloknak leküzdeni az akadályokat, nehézségeket. Alaposabb a kiválasztás és megismerés folyamata. A küldő mentor több fogadó szervezet megismerése után ajánl helyeket az önkéntesnek: jellemzőek a bizalmi, személyes kapcsolatokon alapuló együttműködések. Ezek a szervezetek fix partnerhálózatban működve jobban tudnak tervezni, számíthatnak egymás segítségére és szabad fogadó hely biztosítására is. Ismerik egymás munkaszokásait, kevesebb meglepetés lehet. (Épp elegendő, amit az önkéntes okozhat.)

Speciális eszközök a speciális szükségletekhez

Az EVS program speciális eszközöket biztosít az SNI önkéntesek fogadásához.

- Nagyfokú biztonságérzetet adhat az önkéntesnek, ha ismerősével, barátjával – aki akár hasonló képességű – együtt vehet részt egy projektben. A küldő szervezet javasolhatja, a fogadó szervezet kérheti, hogy egy vagy két önkéntessel egy vagy két **kísérő** is utazzon. Ez nagy segítség lehet a mentornak és az önkéntesnek egyaránt.
- Szintén hasznos eszköz az **előkészítő látogatás**, amire a Program speciális szükségletű önkéntesek esetében szintén lehetőséget biztosít.

Miért jön az önkéntes?

A speciális szükségletű/SNI önkéntes azért akar önkéntes lenni, mert ténylegesen a személyiségét akarja építeni, vagy a szülei/gondozói szeretnék, javasolják számára ezt a próbatételt. A legfontosabb az önállósodás erősítése. Az ő esetükben az érzelmi kötődésnek nagyobb szerepe van, mint más önkéntesek esetében. Előfordulhat, hogy azért akar a fiatal önkéntes lenni, mert megszeretett valakit, vagy egy korábbi együttműködés kapcsán nagyon megkedvelte a fogadó szervezetet és a helyi közösséget. Az önzetlen segítség is indok lehet. Jött már Magyarországra belga autista srác, aki azt mondta: „én segíteni akarok a gyermekotthon lakóinak”.

- Mennyire engedhetem közel magamhoz, a családomhoz, az ismerőseimhez, kisebb gyerekekhez az SNI önkéntest?
- Mennyire ismerem az önkéntes másságának általános (szakirodalom) és konkrét tulajdonságait? Hol tudok ennek utánanézni, kitől kérhetek segítséget?
- Mit tudok az önkéntes családi háttéréről, anyagi helyzetéről?
- Milyen mértékben kell szigorúnak vagy engedékenynek lenni az önkéntessel? Kit kérdezhetek meg erről?
- Mikor írtam/írok a küldő mentornak?
- Képes leszek-e elviselni az önkéntes által okozott/okozható kellemetlenségeket? (Pl. az önkéntes provokál valakit, verekszik, nem tisztálkodik, beszól a kollégáknak, az utca embereinek, stb.)
- Az értelmi fogyatékos önkéntes szexuális élete, párkapcsolati felfogása nagyban eltér az átlagtól, gyorsabban „beleszerelmesedik” valakibe. Előfordul, hogy erőszakosan közeledik a kiválasztott felé. Ha tudjuk, hogy ez előfordulhat, mindig kell egy kísérőt is fogadni, aki jól ismeri az önkéntest. Kire számíthatok?
- Elérhető vagyok-e mindig? Hétvégén is? Tudok-e az önkéntes számára kedvező fontossági sorrendet kialakítani az életemben?
- Miért vagyok a mentora?

Tipppek, jótanácsok

Felkészülés

Előzetes kapcsolatfelvétel: nagyon ritka, hogy az SNI önkéntes a projekt előtt a fogadó mentortól közvetlenül érdeklődjön a projektről, hiszen lehetőségei, képességei és informatikai tudása általában ezt nem teszik lehetővé. Ekkor segít a küldő mentor vagy koordinátor, akin keresztül kérdezhet.

Az önkéntes előzetes megismerésére sok időt fordítsunk. Gyakran előfordul, hogy bizonyos személyiségjegyeket eltitkolnak –, vagy nem tartanak fontosnak. (Például azonos neműeket szereti az önkéntes.) Kérjünk fényképeket és/vagy szülők által készített bemutató levelet, ami felhívhatja a figyelmünket bizonyos helyzetekre. Jó, ha tudjuk: feledékeny-e, gyakran elhagy-e dolgokat, fogyaszthat-e szeszesitalt, dohányozhat-e, hallgathat-e hangos zenét az önkéntes.

A fogadó mentornak az esetek 90%-ában várnia kell az önkéntest a reptéren, vasútállomáson. Előfordul azért, hogy az önkéntes meg akarja mutatni, hogy

Ő képes egyedül is eljutni a fogadó szervezethez. Ekkor célszerű a mentornak autót közelben lennie, hogy ha szükséges, azonnal az önkéntes keresésére indulhasson.

Indulás előtt a küldő mentor ellenőrizze, hogy fel van-e töltve az önkéntes mobilja, van-e rajta lebeszélhetőség, be vannak-e megfelelően (ország előhívó számokkal) írva a szükséges telefonszámok, van-e némi készpénz az önkéntesnél.

Szép és hasznos dolog, ha a fogadó mentor felhívja a küldő mentort, amikor az önkéntes megérkezett. Aki már küldött SNI önkéntest, az tudja, milyen jó érzés tudni, hogy az önkéntes valóban megérkezett.

Időbeosztás

A mentor az önkéntessel gyakran találkozzon, mindig a rendszeres találkozók előre megbeszélte időpontjában. Az értelmi fogyatékos önkénteseknek jó, ha az idejüket percre pontosan beosztjuk, ezáltal egy „mindennapos” órarendet készítünk, amely viszonyítási pontokat ad a nap során. Problémák esetén általában gyors, azonnali segítségnyújtásra van szükség. Az SNI önkéntesnek gyakrabban vannak egyszerűnek, egyértelműnek tűnő kérdései, melyekre azonnal választ akar kapni.

Az idő nagyon sok dolgot befolyásol az SNI önkénteseknél: elsősorban rövidebb időre jönnek (3-4 hét), ezért minden felgyorsul, minden gyorsabban történik, gyorsabban kell reagálni. „A szürke hétköznapiak” száma kevesebb, esetleg nincs is; rövidebb idő alatt „kell” bemutatni hazánkat. Az önkéntes beszámoló elkészítésének is gyorsabban eljön az ideje. Ennek elkészítésében is segítsen a mentor vagy a kísérő!

A súlyosabb SNI önkéntes utazhat iskolai szünetben, vagy két nagyobb terápiás kezelés között. Ezekhez az időpontokhoz ajánlatos igazodnia a fogadó szervezetnek, ha tényleg segíteni akar.

Ha az SNI önkéntes hosszabb időre jön, több segítő ajánlatos. Nagyobb háttér munkát, esetleg több embert igényel: speciális étrend/étkezés, takarítás, mosás, fodrász és manikűr, kirándulás, munkahely, bevásárlás, ruhavásárlás, bank, posta, közlekedés, stb. Fontos: az SNI önkéntes rövid idő alatt kevés új embert tud megismerni, elfogadni! Ezért van az, hogy *közvetlenül* az önkéntessel csak egy-két személy „foglalkozik”. Épp elég az önkéntesnek egy-két új arcot megszokni, és a bizalmat kiépíteni velük!



Kommunikáció

A kommunikáció során fontos a testbeszéd. Az SNI önkéntes gyengén beszél idegen nyelveket. (Az esetek többségében azért elegendő a nyelvtudásuk ahhoz, hogy jó projektet valósítsanak meg. Ha nem, kísérő személy segítségét kérhetjük.)

A kísérő

A kísérő hozzátartozó, gondozó vagy egy jó barát legyen. Fontos, hogy az önkéntessel jól ismerjék, elfogadják egymást. A körülmények kiválasztott munkába, amely jól illeszkedik az önkéntes egyéni képességeihez és érdeklődési köréhez, ajánlatos a kísérőnek is bekapcsolódnia. A kísérőnek is szüksége van pihenőre. Ha 2 súlyos SNI önkéntest fogadunk, akkor ajánlatos két kísérőt kérni hozzájuk. A kísérő nem mindig a jó irányba befolyásolja az önkéntest: előfordulhat, hogy saját igényeit helyezi előtérbe. Ekkor kell a mentornak bebiztosítani, és a kísérőt néhány órás „szabadságra” küldeni.

A zsebpénz

Az SNI önkéntesek gyakran nagyon szegények. Számukra több anyagi támogatást kell nyújtani. Ezt úgy kell tenni, hogy az önkéntes ne vegye sértésnek, és a többi önkéntes is elfogadja ezt, vagy ne is tudjon róla.

A fogadó mentornak segíteni kell az önkéntest zsebpénzének felhasználásában, átváltásában. Az értelmi fogyatékos önkéntes nincs tisztában a pénz értékével.

Elismerés

Az önkéntesnek éreznie kell, hogy az általa végzett munka fontos és hasznos a fogadó szervezet számára.

2.11 CSOPORTOS EVS PROJEKTEK – az összhangteremtés magasiskolája

Mi a csoportos EVS projekt?

A Fialatok Lendületben Program szabályai szerint csoportos projektnek számít, ha 2 vagy több önkéntes (max. 30 fő) azonos projekt keretén belül, együtt tölti az önkéntes szolgálatát. A 10 vagy több önkéntes részvételével zajló önkéntes szolgálat időtartama 2 hét és 12 hónap között lehet.

Ebben a fejezetben a 6-8 fős, vagy annál nagyobb létszámú csoportok jellegzetességeivel foglalkozunk. Miért? Mert ilyenkor már nemcsak az egyénekre, hanem a csoportra is oda kell figyelni. Ekkora vagy ennél nagyobb a létszámú csoportoknak sajátos összetett dinamikája, belső folyamatai vannak.

Miben más a csoportos EVS, mint az egyéni?

Leginkább abban, hogy rövidebb, intenzívebb, strukturáltabb az egész folyamat. Gyakorlatilag minden önkéntes keresztülmegy ugyanazokon a lépéseken, melyekről a korábbi fejezetek szólnak, a folyamat azonban gyorsabb. Az önkéntesek személyiségétől függ, hogy ezt milyen intenzíven élük meg, mennyire kavarja föl őket az új környezet és a tapasztalatok. Ezek mellett a csoport és a csoporthoz tartozás is erős hatással van minden önkéntesre.

Lehetséges ugyanakkora projekt-teammel végigcsinálni egy csoportos projektet, mint az egyéni? A munkamegosztást összefoglaló táblázatban foglaltaktól annyi az eltérés, hogy több a partnerszervezet, több a résztvevő, több a mentor, lehet, hogy több a fogadó hely is. Összességében a projekt-team minden tagjának egyszerre jóval többfelé kell figyelnie, több dolgot kell összehangolnia, mint egy egyéni projektnél.

A mentor kérdései

- Készen állok-e egy rövidebb, intenzívebb folyamatra?
- Hogyan tudom megoldani, hogy kellő gyakorisággal találkozom a rám bízott önkéntessel vagy csoporttal?
- Van-e kihez fordulnom a kérdéseimmel/problémáimmal? Van-e vezető mentor a projektben, vagy keressek magamnak egy külső segítőt, tanácsadót?
- Mit tudok a csoportról, akikkel dolgozni fogok/dolgozom?
- Előítéletekre alapozom a megközelítésemet, vagy valóban ismerem a csoportomat?
- Tisztában vagyok-e a teljes projekttel? Hol tart, milyen szakaszban van a folyamat, mi a helyzet a csoport egészével?
- Tisztában vagyok-e a rám bízott önkéntesek csoportban betöltött szerepével?

(Emellett természetesen a mentorálásra vonatkozó, az előző fejezetekben felsorolt kérdések a csoportos EVS-re is vonatkoznak.)

Típek, jótanácsok – Mi mindenre kell odafigyelni?

Nagyobb létszám

Az egyik legnagyobb különbség az egyéni és a csoportos EVS között, hogy az egyéniben mindenkinek saját, egyéni, személyre szabott projektje van, míg a csoportosban a csoportnak van egy közös célja, projektje, annak ellenére, hogy az EVS alapvetően mégiscsak egy egyéni fejlesztő program.

Több folyamat zajlik párhuzamosan: mindenkinek zajlik az egyéni beilleszkedési, tanulási folyamata, és közben egy csoportfolyamat is végbemegy. Fontos, hogy összhangot teremtsünk! Ne vesszen el az egyén a csoportban, ne rendelődjen alá a nagy közös céloknak, ugyanakkor a csoport közös célja se rendelődjen alá az önkéntesek egyéni önmegvalósításának! Előfordulhat, hogy egy-egy, a helyzettel nehezebben boldoguló, nehezebben kezelhető, problémás önkéntes elvonja a figyelmet a többiekéről. A mentorokon múlik, hogy mindenki ugyanannyi érdeklődést, törődést kapjon.

Több mentor – a mentorálás összehangolása

1 mentor ideális esetben 1 önkéntessel foglalkozik. A csoportos projektekben, főleg a kisebb létszámú csoportoknál azonban ez nem mindig így van. Az önkéntes csoport létszámától függően, egy-egy mentor 1-5 önkéntes fejlődését tudja figyelemmel kísérni, támogatni. Ilyenkor nyilván rövidebb ideig, de több dolga van a mentornak. A mentor szakértelmétől, kapacitásától függően kell ezt beosztani (előfordulhat pl., hogy 8 önkéntest 4 mentorral így osztanak be: m1-1, m2-1, m3-2, m4-4).

Ha több önkéntesnek van egy mentora, egyaránt lehet velük csoportban találkozni, és felajánlani az egyéni beszélgetés lehetőségét, arra az esetre, ha valakinek olyan problémája akad, amit nem akar a csoport elé hozni.

Akár 30 önkéntes is lehet egy időben, egy helyen csoportos EVS-ben, pl. egy nagyszabású fesztivál szervezése kapcsán. Ekkora létszám esetében is egyetlen csoportos projektről van szó, de a tanulási folyamatot differenciáltan kell tervezni és értékelni.

A mentorok munkáját is össze kell hangolni, segíteni.

Minden egyes 1-1 kisebb csoportot segítő mentor tisztában kell, hogy legyen:

1. minden egyes rábízott önkéntes helyzetével,
2. az egész projekttel,
3. azzal, hogy hol tart a nemzetközi önkéntes csoport, csoportszinten mi történik velük.

Az egyéni fejlődés, a projekttanulás és a csoportfejlődés összehangolását legegyszerűbben a személyes kommunikáció és együttműködés tervezésével, szervezésével lehet elősegíteni:

1. a mentorok között,
2. a mentorok és a fogadó szervezet között.

Az együttműködést egyaránt szervezhetik a mentorok, a fogadó szervezet, vagy a projekt-team tagjai.

Az idő rövidege miatt a projekt is gyorsabban halad, a folyamat is intenzí-

vebb. Az egyének, a csoport, a mentorok munkájának összehangolása mind azt kívánja meg, hogy a mentorálás koncentráltabb, előre átgondolt, alaposan megtervezett, strukturált, praktikus szempontból kissé irányítottabb legyen. Ugyanakkor ennek a „rendszernek” ugyanolyan rugalmasnak, alkalmazkodóképesnek kell lennie, mint az egyéni mentorálásnál!

Az előkészítés és utánkövetés összehangolása

Ha több küldő partner van, nagyobb valószínűséggel fordul elő, hogy a sok szervezet teljesen eltérő módon készíti fel önkénteseit: van köztük, akinek az országában a nemzeti iroda felkészítő képzést tart, van, ahol nincs is nemzeti iroda. Még ha igyekszünk is a küldő szervezetekkel összehangolni a felkészítés tartalmát, várhatóan akkor is egy heterogén csoport, sok teljesen különböző módon felkészült, különböző kultúrákat képviselő, esetleg hátrányos helyzetű, nyelvi nehézségekkel is küszködő önkéntes érkezik hozzánk.

A mentorok ennek legyenek tudatában; segítsék a résztvevőket abban, hogy időben megszerezhessék a számukra szükséges információkat, és később is tájékozottassák a projekt vezetőit a csoportban megfigyelt aktuális igényekről!

Kísérd figyelemmel a projekt alakulását! Vajon van-e a fiataloknak kihez fordulni a hazaérkezés után is, van-e aki segíti visszailleszkedésüket, vagy segíti felkészülésüket egy ezt követő hosszú távú EVS projektre?

A legjobb, ha úgy tudod útjukra engedni a fiatalokat, hogy pontosan, név szerint tudják, kihez fordulhatnak otthon (jó esetben ezt az embert még indulásuk előtt személyesen is megismerték).

Mivel leginkább hátrányos helyzetű fiatalokról szól az EVS e fajtája, fontos, hogy az előkészítés és az nyomon követés idején a küldő szervezetben is legyen egy „küldő mentor”, aki foglalkozik a fiatalokkal.

Csoportdinamika

A csoportos EVS-szel foglalkozó mentorok számára nagy segítség a csoportdinamikai folyamatok ismerete. A kiadvány végén szereplő szakirodalom lista és linkgyűjtemény részben hasznos segédanyagokat találsz e témáról.

Interkulturális tanulás

Nyilván érdekes az önkéntesek számára a helyi közösség, ugyanakkor egy kevert nemzetiségű csoportban társaik is más-más kultúrákat képviselnek. Így az interkulturális tanulási helyzet is intenzívebben és összetettebben jelentkezik. Az EVS célja a személyes fejlődés, amelyhez a multikulturális EVS csoport megfelelő háttérrel ad. Amíg a helyzet alkalmas arra, hogy a fiatalok új környezetben gyakorolják a beilleszkedést, alkalmazkodást, nyitottá váljanak, megtanuljanak bánni előítéleteikkel, fejlődjenek személyes készségeik, a projekt megfelel a követelményeknek. Nem kell erőltetni, hogy

ilyen rövid idő alatt még a helyi közösségbe is oly módon beilleszkedjenek, mint ahogy az egy egyéni, hosszú távú projektben lehetséges lenne. Az EVS önkéntes csoporton belüli interkulturális tanulás általában olyan kihívást jelent a résztvevőknek, hogy emellett háttérbe szorul a helyiekkel való kapcsolatépítés.

Természetesen ügyes projekttervezéssel sok ismeretet át lehet adni a helyi kultúráról a rövidebb idő alatt is. A munka helyszínével, a helyi munkatársakkal, jellegzetes szabadidős tevékenységek felajánlásával, a szállás és étkezés megoldásával olyan körülményeket teremthetünk, ahol adott a helyi kultúra megismerésének lehetősége. De ennél messzebbre nemigen lehet jutni az interkulturális tanulás folyamatában egy csoportos EVS projekt esetén.

Hátrányos helyzetből adódó nehézségek

Ne gondoljuk, hogy ha valaki hátrányos helyzetű, akkor automatikusan nehéz dolga lesz az új környezetben. Gyakran ezek a fiatalok sokkal teherbíróbbak, jobb az alkalmazkodó készségük, kitartóbbak, kudarctűrőbbek, mint védett környezetben felnőtt társaik. Megszokták például, hogy meg kell küzdeni az eredményekért, vagy hogy szobatársaik vannak, hogy a költségvetésből nem futja luxus szállásra és étkezési körülményekre, stb.

Amit nem szoktak meg, az a nekik szóló figyelem, érdeklődés és az elismerés! Általában nagyon örülnek neki, és egy-egy pozitív visszajelzés hatására csodákra képesek.

A mentor dolga itt az, hogy felülvizsgálja saját gondolatait: valós információkkal rendelkezik a résztvevőkről, vagy előítéletei vezérelnek?

Minél nagyobb figyelmet igényelnek a fiatalok, annál kisebb legyen a létszám. A nagy létszámú csoportokban a hátrányos és nem hátrányos helyzetű fiatalokat célszerű keverni, vagy keverni a hátrányos helyzet mibenlétét, a súlyos és kevésbé súlyos eseteket.

Ezzel a csoport belső erőforrásaira is tudunk majd építeni: sokat tudnak segíteni egymásnak, és sokat is tanulnak egymástól. Egy szociális munkás vagy pszichológus, tanár szakos hallgatónak pl. kiváló tanulási helyzet egy csoportban lenni leendő célcsoportjával.

Kreatív megoldásokkal könnyen áthidalhatóak a nyelvi vagy mozgásbeli nehézségek is.

A fogadó szervezetnek tisztában kell lennie saját kompetenciáival: mi az, amit felelősen vállalhat és mi az, amihez szakembereket kell bevonnia a projektbe.

SZAKIRODALOM

Egymásra utalva. Bevezetés a mentorálás gyakorlatába
Budapest, OKI, 2006.

Mészáros Aranka: A visszajelzés, mint a kommunikációs hatékonyság egyik alapvető eleme
In: Kommunikáció és konfliktusok kezelése a munkahelyen. Budapest, Eötvös Kiadó, 2007.

Belekóstoltunk – Önkéntesek az önkéntességről
Budapest, Periféria Alapítvány, 2007.

Móra, V. (szerk.): Hogyan tovább? Szervezetfejlesztés civileknek
Ökotárs Alapítvány, Budapest 2005. (p. 34-35, 98-101)
Részletesebben angolul: Tuckmann, B.W.: Development sequences in small groups, Psychological Bulletin, June 1965

Ifjúságügy- ifjúsági szakma, ifjúsági munka
Budapest, Mobilitás-ISZT-ÚMK 2010.

Nemzetközi Önkéntes Szolgálat – T-kit sorozat
Budapest, Mobilitás, 2005.
http://www.ifjusagimunkakonyvtara.hu/reszletes_nemzetkozi_onkentes_szolgalat_-_t-kit_sorozat_62.html

Interkulturális tanulás – T-kit sorozat
Budapest, Mobilitás, 2005
http://www.ifjusagimunkakonyvtara.hu/reszletes_interkulturalis_tanulas_-_t-kit_56.html

Egyenlő esély fiataloknak – T-kit sorozat
Budapest, Mobilitás, 2005.
http://www.ifjusagimunkakonyvtara.hu/reszletes_egyenlo_esely_fiataloknak_-_tkit_sorozat_47.html

Coaching Guide – youth initiatives and participation
SALTO-YOUTH Participation Resource Centre, 2008
<http://www.salto-youth.net/download/1531/coaching%20guide%202008.pdf>

Udvarhelyi Éva Tessa: Vándorok kultúrák között. Az interkulturális tanulásról külföldre készülő fiataloknak
Budapest, 2007.
<http://www.artemisszio.hu/downloads/vandorokkulturakkozottPDF.pdf>

EVS = kiút a munkanélküliségből
Lattenstein Dániel Ex-önkéntes gondolatai
<http://www.mobilitas.hu/niida/informaciotar/publikaciok/331>

Válassz egy kalandot! – Európai Önkéntes Szolgálat
Budapest, Mobilitás, 2007
<http://www.mobilitas.hu/niida/informaciotar/publikaciok/441>

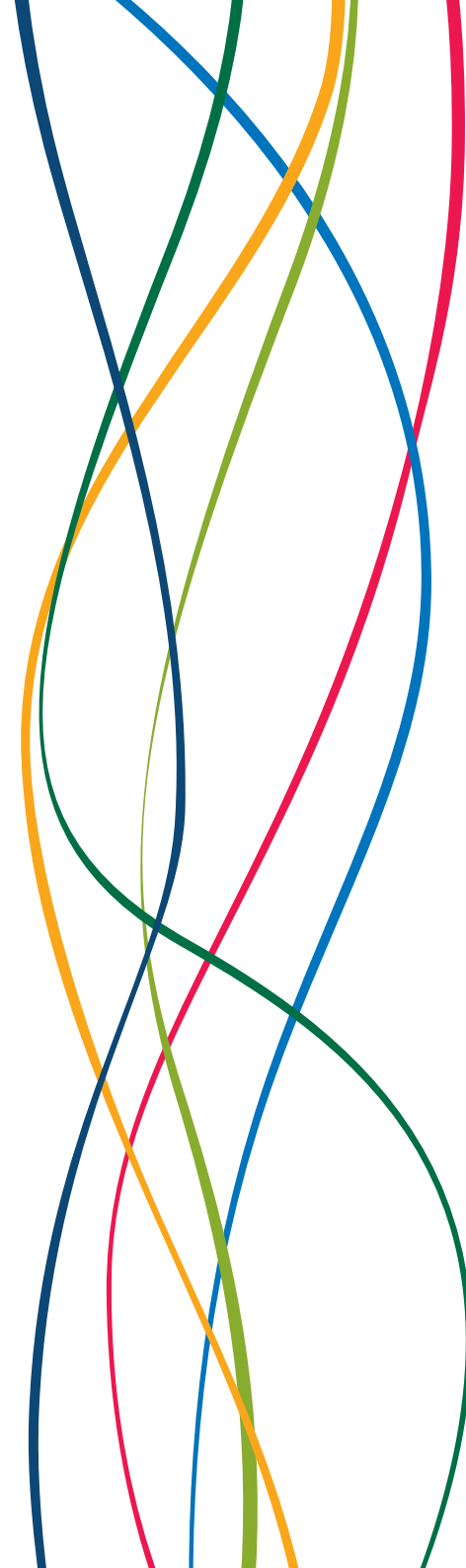
HASZNOS OLDALAK

Nemzeti Ifjúsági Információs és Dokumentációs Adattár (keresés: EVS)
<http://www.mobilitas.hu/niida/informaciotar/publikaciok>

Fiatalok Lendületben Program, Pályázati útmutató
<http://www.mobilitas.hu/fp/letoltesek/palyazatiutmutato>

EVS volunteer INFO KIT
http://eacea.ec.europa.eu/youth/programme/action2_en.php#info

Alapinformációk a Youthpass tanúsítványról
www.mobilitas.hu/flp/youthpass
Önkéntes Központ Alapítvány (szakirodalom menüpont)
www.onkentes.hu





Ez a könyv azok számára készült, akik szeretnék többet tudni az EVS projektekből részt vevő mentorok feladatairól, szerepéről. A mentor mibenléteinek és feladatainak tisztázása mellett számos praktikus tanáccsal látják el a szerzők azokat, akiket foglalkoztat a mentorálás gondolata. Hasznos segítség lehet ez a kiadvány mindazok számára, akik szívesen segítenének a külföldi önkénteseknek az önkéntes szolgálat sikeres megvalósulásában. Egy (leendő) mentorban számos kérdés merülhet fel az EVS önkéntes és a mentori feladat kapcsán egyaránt. A Mentor könyv célja az, hogy segítsen ezeket a kérdéseket számba venni, és útmutatást adjon a nehéz helyzetek megoldásához. Reméljük, hogy a Mentor könyv segítségével nem csak az EVS önkéntes, de a mentor is sikeres projektet zárhat egy-egy EVS szolgálat végén.