

Den Lille Kogebog om At Have og Beholde Frivillige



**Foreningsservice
De Frivilliges Hus, Aalborg
2007**

Indhold

Forord	s. 2	Fastholdelse og frivilligpleje	s. 24
1. Hvervning og rekruttering	s. 3	3.1. At fastholde de frivillige	s. 25
1.1. Når de frivillige svigter	s. 4	3.2. Godt frivilligt arbejdsmiljø	s. 25
1.2. Det attraktive sted	s. 5	3.3. Frivilligpleje	s. 28
1.3. Rekrutteringsbehov	s. 7	3.4. Når de frivillige forlader os	s. 31
1.4. Den perfekte frivillige	s. 8	4. Øvelser	s. 32
1.5. De frivilliges motiver	s. 10	4.1. Ønskeseddel	s. 33
1.6. Hvervebudskabet	s. 11	4.2. Værdiøvelse	s. 34
1.7. Andre tips til hvervning	s. 14	4.3. Hvad siger de frivillige selv?	s. 35
2. Modtagelse og frivilligpolitik	s. 15	4.4. Negativ brainstorming	s. 36
2.1. Den første samtale	s. 16	4.5. Rollespil	s. 39
2.2. Frivilligpolitik – eller ej?	s. 18	Foreningsservice i De Frivilliges Hus	s. 40
2.3. Krav og forventninger	s. 21	Litteratur- og ressourceliste	s. 41

Forord

Denne kogebog om hervedning, rekruttering, modtagelse og pleje af frivillige er blevet til som et produkt af kurset ”At have og beholde frivillige”, som blev afviklet i efteråret 2007 i De Frivilliges Hus.

Indholdet i bogen er en kombination af faglitteratur om emnerne og kursisternes egne bidrag, idéer, meninger, holdninger og forslag.

Kogebogen er bygget op i tre afsnit. Ét om hervedning og rekruttering, ét om modtagelse og frivilligpolitik og ét om frivilligpleje og fastholdelse.

I slutningen af bogen er et afsnit med øvelser, som kan bruges i forskellige sammenhænge på frivilligstederne. De kan hjælpe til at italesætte svære emner, de kan give nye idéer og ny energi og de kan give krydderi på bestyrelsesmøder, visionsmøder, frivilligmøder m.v.

Bagest i bogen er en liste over steder, hvor man kan hente mere viden og information.

Vi vil gerne takke kursisterne for deres bidrag. Vi håber at alle vil kunne gøre god brug af denne lille bog.

Foreningsservice
De Frivilliges Hus, Aalborg
2007

1. Hvervning og rekruttering

1.1 Når de frivillige svigter

- Som regel er et frivillig-sted organiseret med udgangspunkt i en bestemt sag eller et bestemt formål.
- Stedets organisatoriske indretning er et resultat af mange beslutninger.
Nogle beslutninger kan, ingen huske, hvordan blev truffet
- En svag organisationsstruktur viser sig ofte ved et fald i antallet af nye frivillige og en stigning i antallet af frivillige, der ikke ønsker at tage organisatorisk ansvar, eller som vælger at søge væk fra organisationen.

Der er to generelle reaktioner på "frivillig-flugten":

1: At udvikle et mere friskt og tillokkende image – dette handler om kommunikation og indpakning – når man henvender sig til potentielle nye frivillige.

Som eksempelvis Omsorgsorganisationen, der tager navneforandring til Besøgstjenesten af 1957.

2: At stille radikale spørgsmål til stedets organisation: Er vores sag stadig god?

Er eks. mødeformer, strukturering af frivilligrupper m.v. dynamisk og spændende nok?

1.2 Det attraktive sted

Mangler man frivillige på sit sted, er det vigtigt at man ser på sin organisering inden man påbegynder en hverveproces.

Er det et attraktivt sted at være frivillig? Hvordan kan vi gøre det mere attraktivt?

Hvordan signalerer vi ud ad til, hvilke værdier og holdninger vi indeholder?

Nye frivillige medbringer nye impulser, ønsker og krav.

De vil udfordre foreningens arbejdsgange og -metoder. Nogle forandringer kan rummes inden for de eksisterende rammer, men nogle vil der ikke være plads til inden for den gældende frivilligkultur.

Dette kan føre til konflikter mellem den enkelte og gruppen af frivillige. Det er vigtigt at stedet træder i karakter og klart melder ud, hvor den værdimæssigt står i forhold til centrale temaer.

De frivillige som ikke er loyale over for, hvad der klart er meldt ud, må så finde andre steder at være frivillige. Konflikterne vil kunne suge alle ressourcer ud af stedet.

Samtidig er det vigtigt at gøre klart, på hvilke områder man er omstillingsparat.

Stedet bør ikke lade tilfældigheder og konflikter forme dens frivilligkultur. Det bør i stedet styrke disse områder gennem bevidste til- og fravalg i den måde den formidler sit budskab til nye frivillige.

Det kan virke uoverskueligt at skulle arbejde med disse overordnede ting, når hverdagens udfordringer hober sig op. Men man skal ikke forledes til at tro, at man sparer tid og ressourcer ved at negligere området. Nærmest tvært i mod.

En fokuseret indsats vil senere spare stedet for utallige konflikter, usikkerhed og kriser.

Kursisternes anbefalinger til det attraktive sted:

- ☞ Frivilligstedet skal være parat til forandringer**
- Man skal som organisation være afklaret omkring, hvor mange og hvor store forandringer man kan rumme uden at miste fodfæstet. Er man det, undgår man at sige nej til gode tiltag, bare fordi de virker uoverskuelige.
- ☞ Frivilligstedet skal gå ud fra, at der gemmer sig noget godt i den frivillige – så den skal være lyttende og have lyst til også at lære noget nyt.**
- ☞ I de eksisterende organer skal tonen være god og man skal tale ordentligt til hinanden – så virker det indbydende for nye frivillige at deltage i de tungere organisatoriske opgaver som eksempelvis bestyrelsesarbejde og planlægning.**
- ☞ Frivilligstedet skal være demokratisk og åbent – på alle niveauer**
- ☞ Opstår der kommunikationsbrister, er det vigtigt, at der bliver fulgt op på, hvor det gik galt og hvorfor.**
- ☞ Diktaturer har mange ansigter – det er vigtigt at en lille gruppe ikke diktatorisk kan styre hele frivilligstedet.**

Jo tydeligere man er i sine ønsker til arbejdsmetoder, des bedre er man i stand til at sende klare signaler om, hvem man gerne vil tiltrække som nye frivillige – og derved skabes på længere sigt sammenhæng og troværdighed i ens tilbud til omverdenen. Hvis hvervning af nye frivillige skal hænge sammen med stedets øvrige arbejde, er det nødvendigt at gå målrettet og opsøgende til værks.

Man bør ikke lade tilfældigheder afgøre, hvem der bliver frivillige i foreningen, da det kan skabe signalforvirring i forhold til omverdenen og splid i gruppen af frivillige og eventuelle ansatte.

En hverveproces begynder altså med bevidste og systematiserede overvejelser om, hvordan man vil hverve, fastholde, udvikle og tage afsked med sine frivillige.

Det kan virke tidkrævende og uoverskueligt, men tid og kræfter brugt fornuftigt, inden man begynder at hverve nye frivillige, kan spare mange ressourcer senere hen.

1.3 Rekrutteringsbehov

I planlægningsfasen af en hvervekampagne er en afklaring af stedets *rekrutteringsbehov* den vigtigste ting. Man skal være afklaret omkring, hvad man skal tilbyde de nye frivillige af jobindhold og man skal være parat til at ”opsuge” de nye frivillige. Rekrutteringsbehovet er altså et spørgsmål om, hvad vi har brug for, og hvad vi har rum til. Man skal tage stilling til følgende ting:

- ☞ Er vi parate til at modtage nye frivillige?***
- ☞ Hvor mange nye frivillige har vi behov for/drømmer vi om?***
- ☞ Hvor mange nye frivillige har vi ressourcer til at modtage og introducere?***
- ☞ Hvad har vi af arbejdsopgaver?***
- ☞ Hvad er det, de nye frivillige skal kunne, og som vi gerne vil have tilført?***

Man kan vælge imellem to forskellige indgange til hvervning:

- 1) Der er opgaver i foreningen, som mangler frivillige
- 2) Der er personer i verden, som mangler frivillige opgaver at løse

Det kan være en god idé at evaluere sine frivilligjobs internt på stedet inden man begynder.

Kan de evt. udvikles, så indholdet bliver mere interessant for de potentielle frivillige?

Og kan man evt. bruge frivillige til at løfte flere opgaver i foreningen, som indtil nu har været på (for) få hænder?

Dette medfører måske helt nye strukturer i foreningen og kan også betyde, at nogen må afgive ansvar/indflydelse til nye. Er foreningen parat til det?

Forskellige opgaver – nye muligheder?

Praktisk :Eks. Indkøb, rengøring, madlavning, småreparationer o.lign.

Fagligt :Eks. Rådgivning, vejledning, formidling af love og regler o.lign

Socialt :Eks. Yde omsorg og nærvær, arrangere sociale aktiviteter o.lign.

Politisk :Eks. Pressekontakt, dialog med det offentlige, foredrags- og oplysningsvirksomhed.

Ledelse :Eks. Skabe gode rammebetingelser, sikre den interne kommunikation, sikre et godt samarbejds miljø, sikre traditioner for frivilligpolitik og konfliktløsning.

1.4 Den perfekte frivillige

Når man har evalueret sine frivilligjobs kan det være en god idé at snakke om, hvilke potentielle frivillige, det er man forsøger at nå og hvordan man bedst kan komme i kontakt med dem.

Det kan være en god idé, at ansvaret for og arbejdet med at hverve frivillige er delegeret ud til en gruppe af ”gamle” frivillige (og evt. ansatte, hvis der er sådan nogen på jeres sted).

Dermed sikrer man, at det aldrig ”kommer bag” på stedet, at der skal rekrutteres nye frivillige, og hele processen bliver sat i rammer, der letter arbejdsbyrden og ikke mindst den dårlige samvittighed på stedet. I stedet for at halse bagefter rekrutteringsbehovet, er det en god idé at forsøge at være på forkant.

Det kan også være en god idé, kun at hverve i en begrænset periode hvert år, så man ikke kører død i at hverve året rundt. Gruppen skal have afklaring på, hvad de må gøre i forhold til eks. at indrykke annoncer i dagblade, indkalde aspiranter, holde frivilligsamtaler, introduktionskurser mv.

Derefter er det tid til at afklare ønskerne til nye frivillige.

Følgende spørgsmål kan hjælpe til en afklaring

- ☞ Hvilke kvaliteter vil vi gerne have?**
- ☞ Hvilken alder og hvilken uddannelse?**
- ☞ Hvad forventer/kræver vi af de nye?**
- ☞ Hvor megen tid skal/må man bruge som frivillig?**
- ☞ Er der spørgsmål som alle nye frivilligaspiranter skal stilles?**
- ☞ Er der holdninger, der skal undersøges?**
- ☞ Hvad tilbyder vi den frivillige?**
- ☞ Hvordan oplæres den nye frivillige?**
- ☞ Hvad skal de nye frivillige lave?**
- ☞ Hvor mange nye kan vi tage ind på én gang?**
- ☞ Hvem tager sig af de nye?**
- ☞ Prøvetid?**
- ☞ Hvordan får vi fat i de nye frivillige?**

1.5 De frivilliges motiver – de frivilliges motivation

Der er forskellige faktorer, der spiller ind, når mennesker vælger at blive frivillige i en forening eller en organisation.

Alle frivillige har et motiv for, hvorfor man er frivillig.

Nutidens frivillige er vant til at opfatte sig selv som forbrugere.

De ved, at der er kamp om deres opmærksomhed.

For den enkelte person kan faktorer som: personlighed, alder, livssituation, livshistorie og socialt netværk have en betydning for valget.

Samtiden kan også have indflydelse ved forskellige samfundsøkonomiske forhold, politiske strømninger og sociale kulturer.

Generelt kan man dele motivationen til frivillighed op i fire kategorier:

- Politisk :Den fælles kamp for sagen
- Intellectuel :Læring. Mestring. Udvikling
- Social :Være aktiv. Møde mennesker. Netværk.
- Følelsesmæssig :Moralsk/etisk ansvar. Sammenhæng mellem ord og handling.
Værdien af aktivt medborgerskab. Værdien af at være til nytte for nogen.

Frivilligt arbejde ses af nogen som en måde at udvikle selvstændighed, identitet og kompetencer.

Man skal være parat til at acceptere "egoistiske" motiver for frivillighed, og så stole på, at de "usynlige" værdier vokser, efterhånden som den frivillige kommer i tættere kontakt med stedets værdier og daglige arbejde.

1.6 Hvervebudskabet

Kursisternes anbefalinger:

Sådan skræmmes de frivillige væk

(ikke i prioriteret rækkefølge)

- Arbejdsindsatsen påskønnes ikke
- Meningsløse opgaver – den frivillige ved ikke hvorfor opgaven er vigtig
- Usynlighed – den frivillige kan ikke gennemskue kommunikation og organisation
- Ligebyldighed overfor den frivillige
- Uvilje overfor den frivillige
- Disrespekt overfor den enkelte frivillige – latterliggørelse af synspunkter, der ikke er ens med ”frivilligstedets”
- Give de frivillige for stort ansvar/for stor arbejdsbyrde uden at de er klædt på til det
- At det koster noget at være frivillig
- At det virker som om den nye frivillige er til ulejlighed
- Jantelov – på den negative måde
- Uigennemsigtige arbejdsopgaver
- Dårlig information
- Manglende indflydelse
- Dårlige samarbejdsforhold mellem frivillige indbyrdes og mellem frivilligruppe og evt. ansat personale

Kursisternes anbefalinger

Sådan tiltrækker man de frivillige (ikke i prioriteret rækkefølge)

- Pålægge ansvar og ”byrder” som passer til den enkelte frivilliges lyst, evner og kompetencer
- Skabe et åbent og ligeværdigt forhold mellem de frivillige indbyrdes og

mellem de frivillige og de ansatte

- Have en positiv holdning til nye frivillige
- Klare og veldefinerede mål og opgaver
- Grundig orientering om organisationen
- Gensidig forventningsafklaring
- Opfølgning/evaluering
- Respekt for mennesket
- Imødekommenhed og engagement
- At lytte til den frivillige
- Det må godt koste penge at være frivillig, men det skal være et rimeligt beløb (ex. medlemskab af forening, småpenge til kaffekasse mv.)
- Være åben som frivilligsted over for sit lokalområde
- Samarbejdsvilje
- Man skal stille (rimelige) krav – og det er stedets ansvar selv at formidle dem ordentligt. Der har været en tendens til at ”kræve” for lidt
- Det kræver en indsats at kende sine frivillige
- Når folk rækker dit sted ”en lillefinger”, så tag ikke hele armen, men giv dem en god oplevelse
- Tillid, medindflydelse og respekt
- Det skal være sjovt at være frivillig!
- Mentorordning/kontaktperson/buddy-ordning
- Klarhed omkring mål og midler
- Positiv Jantelov – Du skal ikke TRO du er noget; Du Er Noget

Frivillighed kan betragtes som en ”vare”, foreningerne skal ”sælge”; uden at sælge ud.

Salgsparametrene kan være:

Gennemsigtighed - i organisationen og frivilligjobbet.

Troværdighed

Indflydelse

Afstemning af forventninger (matchning)

Det er vigtigt at stedet får formidlet deres tanker om at tiltrække de frivillige klart og tydeligt videre til aspiranterne. Det er ikke tilstrækkeligt at have de rigtige holdninger og tanker omkring frivillighed, hvis ikke de bliver italesat og brugt i praksis.

Der er en konkurrencedimension i den frivillige verden, man ikke kan se igennem fingre med.

Der er konkurrence med andre organisationer og foreninger om de frivillige. Der er også konkurrence med kultur-, fritids- og oplevelsesindustrien. For at imødegå denne konkurrence, kan man med fordel formulere sit steds nytteværdier. Der har ikke været tradition for, at man arbejder med hvervning på denne måde.

Men det handler ikke så meget om at stedet skal presses ind i nye former for at sælge bedre.

Det handler mere om, at få italesat de usynlige værdier, der allerede eksisterer på stedet.

Et eksempel:

Når du bliver frivillig hos os:

- Får du mulighed for at gøre en forskel og hjælpe andre mennesker
- Bliver du en del af et fællesskab og møder nye mennesker
- Udvikler du sig selv, udfordrer dig selv og opbygger et psykisk beredskab
- Danner du nye holdninger og får ny viden
- Er du en del af en lokal udvikling i civilsamfundet
- Kæmper du for en bestemt sag
- Opbygger du færdigheder til arbejdsmarkedet/uddannelse

Man skal i sit hvervebudskab tage stilling til alle disse ting. Og hvervebudskabet skal give den potentielle frivillige svar på følgende spørgsmål:

1. Hvorfor skal man overhovedet bruge tid på at arbejde som frivillig?
2. Hvorfor er det umagen værd?
3. Hvorfor skal man vælge at blive frivillig lige præcis hos Jer?

1.7 Andre tips til hvervning

- Brugerambassadører – Brugerne fortæller om det gode, de oplever foreningen/organisationen gør og bliver på den måde ambassadører
- Brugernetværk – mailinglister og sms-lister. Både til hvervning og til PR
- Være forudseende – Tage flere nye frivillige ind, end der egentlig er behov for. Det er godt at have en venteliste til hårde tider.
- Klarlægge hvorfor foreningens frivillige er blevet frivillige i netop denne forening og i netop dette frivilligjob
- Tænke på at udvikle frivilligjobs, der kan give kompetencer til cv'et.

2. Modtagelse og frivilligpolitik

2.1. Den første samtale – den første introduktion

Når man har hvervet en ny frivillig til sit sted, er det vigtigt at vedkommende bliver taget godt imod.

Det kan være altafgørende for den nye frivilliges fortsatte arbejde på stedet, hvordan introduktionssamtalen, den første "vagt", den første arbejdsopgave og det første møde forløber.

Kursisternes anbefalinger:

Den gode modtagelse

- Grundig orientering om stedet og dets funktioner
- Information om arbejdsopgaver – veldefinerede; hvad, hvornår, hvor lang tid, hvor og hvem spørger man om råd?
- Mentor/ hoppe-føl-ordning
- Stedet skal være parat til forandring – men man skal ikke bare ændre for at ændre
- Evt. ansatte går foran og tager ansvar
- Den nye skal opleve ligeværdighed og partnerskab
- Den nye skal opleve demokrati
- Give ansvar til dem der har lyst og kræfter i et tempo, hvor de kan følge med
- Evaluér på dagen – og læg den så bag dig
- Skab sammenhængskraft mellem "gamle" og "nye"
- Der skal være brug for den frivillige
- Det må aldrig være ligegyldigt om man kommer

Det er vigtigt, at man har en forholdsvis formaliseret tilgang til modtagelse af nye frivillige.

På den måde sikrer man sig, at den frivillige føler sig tryk og velinformeret.

Man er også sikker på, at man husker at få sagt alle de ting, der kan være gode at vide. Også de ting, der efter mange år sidder på rygraden hos de "gamle" frivillige. Nogen ting kan virke åbenlyse, men er det ikke nødvendigvis for en ny.

Har man nedskrevet en side eller to med spørgsmål og punkter til orientering sikrer man sig også, at alle i princippet kan visitere, og at alle nye frivillige får den samme information.

Metoden med brug af mentor/kontaktperson i en kortere eller længere periode er også en god idé.

Det kan medvirke til, at den frivillige ikke "render af pladsen" efter kort tid, fordi jobbet virker svært gennemskueligt, at praktiske ting er besværlige eller fordi det er vanskeligt at trænge igennem demokratisk med nye idéer, problemstillinger e.lign. Forvirring skaber utryghed.

Det er også altid en god idé at have en vedtagen prøvetid, så man fra begge sider har mulighed for at standse samarbejdet, hvis tingene ikke fungerer. På den måde kan man undgå konflikter, når der på forhånd er enighed om, at de første måneder, de første vagter eller de første opgaver er på prøvebasis. Husk på, at en frivillig, der ikke passer ind på stedet, kan suge enorme ressourcer ud af en frivilligruppe.

Hvervning og indtroduktion af nye frivillige til stedets arbejde afkræver i høj grad det enkelte sted nogen holdninger. Holdninger til hvordan man arbejder ordentligt sammen som frivilligruppe, og holdninger til hvem der kan indgå i dette arbejdsfællesskab. Der er selvsagt nogle til- og fravalg, stedet må træffe ud fra den struktur, kultur og atmosfære, som i forvejen kendetegner stedet, eller som man tilstræber. Det gælder om at skabe et godt samarbejde mellem den enkelte frivillige, gruppen og foreningen som helhed. Det er vigtigt at gøre idé- og værdigrundlaget levende over for såvel brugere som blandt medlemmer, frivillige og ansatte.

2.2. Frivilligpolitik – eller ej?

Udvidelses- og overlevelsesmuligheder på stedet afhænger af, om man formår at skabe en sammenhængskraft mellem den

enkelte frivilliges indsats, frivilligruppens arbejde og de værdier og holdninger, som foreningen står for. Denne sammenhæng skal gerne være tydelig for alle.

Det er derfor nødvendigt, at man arbejder med at gøre sine værdier og holdninger levende – specielt i arbejdet med hvervning af nye frivillige.

Nye frivillige skal på længere sigt være bærere af den særlige arbejds- og frivilligkultur, som man ønsker at holde hævd.

En frivilligpolitik – eller en politik for det frivillige arbejde – handler om at skabe sammenhæng mellem de opgaver, de frivillige påtager sig, metoderne og grænserne for deres indsats, og de personer, man ønsker sig som frivillige. En frivilligpolitik har derfor til formål at gøre opgaver og ønskede færdigheder hos frivillige tydelige både inden for foreningen (dvs. over for de nuværende frivillige, bestyrelsesmedlemmer, ledere og eventuelle ansatte) og over for omverdenen (dvs. brugere af stedets tilbud, samarbejdspartnere, sponsorer og mulige frivillige).

Det er ikke absolut nødvendigt eller en naturlov, at man skal have en nedskreven frivilligpolitik på sit sted. Og hvis man vælger at have én, er der ingen nedre eller øvre grænse for, hvor mange punkter den skal indeholde og hvilke emner den skal dække. Hvis rekrutteringen normalt går gnidningsløst, er der måske ikke behov for at bruge krudt på at udarbejde en frivilligpolitik.

På den anden side har alle steder regler og retningslinjer – nogle flere end andre – og hvis de er skrevet ned, og man er afklaret omkring dem, kan der i konfliktsituationer eller andre tilfælde spares mange menneskelige ressourcer.

Det er vigtigt, at man på sit frivilligsted i fællesskab tager stilling til, om det kan være en god idé at have en nedskreven frivilligpolitik som begge parter skal nikke til inden man tager den nye frivillige ind; om man synes der er behov for det.

Det er også væsentligt, at man husker, at frivilligpolitik går begge veje. Dels er der nogle nedskrevne forventninger til den nye frivillige, men der skal også være nogle ting, som den frivillige kan forvente af stedet.

Der er mange emner og problematikker, der kan dækkes af en frivilligpolitik. Her under listes nogle forslag, som man kan vælge ud af.

- Arbejdsforhold (eks. hvor mange vagter, hvor mange timer, hvor tit møder, jobindhold, ferie, orlov, prøveperiode m.v.)
- Tavshedspligt (underskrive tavshedspligt, sanktionsmuligheder m.v.)
- Supervision
- Kurser (mulighed for at komme på kursus)
- Mad/drikke (er der fællesmad, kaffekasse, egenbetaling m.v.)
- Omgang med brugere (hilseregler uden for mødestedet, ”kærestepolitik”, tilfælde med konflikter med brugerne e.lign.)
- Evaluering (Samtaler, mulighed for udtalelser)
- Frivilligpleje (udflugter, julefrokost, hyggeaftener e.lign.)

Eksempel på elementer i en frivilligpolitik – Et mødested for unge i Aalborg

Stedet forventer:

- Krav om minimum antal timer, man skal bruge i mødestedet (19 timer pr. måned)
- Deltage i fællesmøde én gang om måneden
- Passe én vagt i mødestedet pr. måned a 4-5 timer
- At du deltager i et forberedende kursus over en weekend
- Prøvetid i 3 måneder (3 vagter)
- At du overholder tavshedspligt

Du kan forvente:

- At få en mentor/kontaktperson i prøveperioden
- At deltage i projektgrupper ud over vagten i mødestedet
- Supervision v. en psykolog
- Ret til orlov i forbindelse med private hændelser (barsel, opgaveskrivning, belastning i dit lønnede job)
- Udtalelse – efter at have været frivillig i 6 måneder
- Mulighed for at deltage i kurser og temadage

2.3. Krav og forventninger

Det er pragtfuldt at være frivillig i en god og velfungerende forening. Men en betingelse for at det kan blive ved med at være godt, er, at alle vedkender sig at have ansvar for organisationen og medansvar for de øvrige frivillige. Derfor er det også nødvendigt at diskutere, hvordan man behandler hinanden. Det betyder også, at det kan være nødvendigt at stille krav til frivillige, hvilket der ofte er modstand i mod. Argumentet er, at det kan man da ikke, da de jo netop er frivillige og det ikke er en arbejdsplads.

Konsekvensen er, at alle er "velkomne" - men der er måske også nogen, som de fleste gerne var fri for? "Men nu er de her jo, og så kan vi ikke bare smide dem ud – og hvem skulle i øvrigt gøre det?"

De steder, som stiller krav til frivillige, får generelt set gode frivillige. Årsagen er bl.a. at det giver status at være med i et frivilligt arbejde, der stiller specifikke krav og hvor der er forventninger til én.

På steder uden krav bliver holdningen let, at det er ligegyldigt, om man laver noget eller ej – de frivillige bliver nemt inventar.

Der kan være både fordele og ulemper ved at have formaliserede krav og forventninger til de frivillige.

Men man skal nok på sit sted anerkende, at kravene og forventningerne er der uanset om de er italesat eller ej. De er bare lettere at håndtere og gennemskue for alle, hvis de er skrevet ned og de bliver diskuteret åbent.

Hvis man møder nye frivillige med krav og forventninger i arbejdet, må man nødvendigvis også vide, hvordan disse krav håndhæves gennem sanktions- og støttemuligheder. Der skal være overensstemmelse mellem det man siger og det man gør i forhold til nye frivillige. Det billede man tegner af sit sted og arbejdsopgaverne under hverveindsatsen skal stemme overens med virkeligheden og praksis på stedet.

Man må træffe et valg – er krav noget vi vil bruge som en del af vores omgang med de frivillige, eller kan vores arbejde og vores værdier ikke bære, hvis der er for mange krav og for høje forventninger?

Kursisternes anbefalinger:

Fordele ved klare krav og forventninger

- Klare forventninger gør det lidt lettere at komme ind, og det bliver lettere at sige ja eller nej
- Man skal formidle sine forventninger på forhånd og opnå en konsensus – det forebygger konflikter og tvivl
- Alle krav og forventninger skal afstemmes i forhold til den enkelte frivilliges lyst og evner
- Det kan skabe balance mellem arbejde og ansvar
- Den enkelte føler et ejerskab over for stedet og opgaverne
- Det værste er fra starten at stille for små forventninger; man skal

ikke sætte andres grænser. Vær hellere krævende, men fleksibel

- Det kan helt klart tiltrække nogen, at der stilles klare krav; det gør jobbet gennemskueligt
- Det kan ikke afskrække nogen, når det fra starten er klart italesat, hvad der kræves. Den frivillige ville have forladt stedet senere, hvis de var "faldet over" nogen krav, de ikke vidste eksisterede og som de derfor ikke magter at opfylde
- Det er vigtigt at gøre det meget klart for de frivillige, at de bærer en stor værdi og et stort ansvar i form af at møde op som aftalt til møder og aktiviteter
- Stærke krav kan tiltrække stærke frivillige
- Definerede krav er altid bedre end uskrevne

Ulemper og farer ved klare krav og forventninger

- Man kan stille for mange krav i det øjeblik, hvor det går ud over den enkeltes grænser og evner
- Det er vigtigt at lytte til den enkelte frivillige og ikke anskue dem som en homogen flok
- Nogle steder er det frivillige, der kommer til at stille krav til andre frivillige – men hvorfor er mine krav, som gammel frivillig, mere vigtige end de krav den helt nye frivillige har
- Det er farligt at sige: DET ER SÅDAN DET ER – PUNKTUM!
- Uden videre at bruge rammer og krav fastlagt af eks. en landsorganisation, som ikke er lokalt forankrede

- Krav og forventninger kan afskrække mange, fordi de har fået alt for meget af det i deres lønnede arbejdsliv

3. Fastholdelse og frivilligpleje

3.1 At fastholde de frivillige

Det er naturligvis en fordel, hvis ens sted kan fastholde de frivillige længst muligt. Det giver ro, tryghed og en stor opbygget erfaring i frivilligruppen, hvis den er stabil og folk bliver som frivillige gennem længere tid. Men fastholdelse sker ikke af sig selv. Nogle steder har så gode frivilligjobs og så god en stemning, at det alene er med til at fastholde de frivillige. Andre steder må man arbejde mere indgående og vedvarende med fastholdelse og frivilligpleje.

Under alle omstændigheder kan det være en god idé fra tid til anden at evaluere lidt på, hvad der får de frivillige til at blive på ens sted. Dels kan der ske ændringer i frivilligruppens sammensætning, der gør, at der skal andre ting til, for at de forbliver. Dels er det farligt bare "at gøre som vi altid har gjort".

3.2 Godt frivilligt arbejdsmiljø

Et godt frivilligt arbejdsmiljø kan være én af de ting, der kan fastholde de frivillige på sigt. I sær i perioder, hvor der er tryk på og hvor overskuddet i hverdagen måske ikke er så stort. Det er vigtigt at forebygge dårligt psykisk arbejdsmiljø ved at fokusere på eks. sladder, konfliktløsning og jantelovens negative indvirkninger.

Ligeværdighed og jantelov

Det er et faktum, at Janteloven spiller ind i mange sammenhænge, også i den frivillige verden. Den eksisterer i bedste velgående, men måske på et mere ironisk, subtilt og ubehageligt plan end tidligere. Selvom man tilstræber ligeværdighed mellem de enkelte frivillige og i mellem frivillige og evt. ansatte, kan Janteloven være en negativ faktor i det daglige arbejde. Den kan være med til at holde de gamle "familiemønstre" fast – og så sker der ingen fornyelse.

Det kan nogen gange godt forholde sig sådan, at nogen ER bedre end andre – til en given ting. Og det skal anerkendes og accepteres. Opgaveløsningen i dagligdagen kan lettes, hvis man erkender, at nogen løser en specifik opgave bedre end andre, og at man på trods af det, stadig kan være ligeværdige. Nogen er stærkere end andre, og man kan løfte gennem de stærke.

Janteloven kan også sætte gang i noget positivt. Hvis man hører, at man ikke duer til noget, og ikke skal tro man er noget, så vil man måske gerne vise, at de alle sammen tager fejl.

Sladder

Sladder kan være grobund for "fnidder" og konflikter. Sladder kan være gift for et sted, og det er vigtigt, at man har – om end ikke en vedtagen sladderpolitik – så i hvert fald fokus på, at det ikke må tage overhånd.

Når der snakkes i krogene, bliver der utryghed. Nogle frivillige kan begynde at sive væk, andre at danne klike. Åbenheden og tilliden forsvinder. Hvis sladdereren har taget overhånd og skal stoppes effektivt, kan det være nødvendigt med en formuleret beslutning på stedet:

"Sig det til den, det handler om og ikke til alle de andre!"

Sladder kan hurtigt blive en dårlig og ekskalerende vane. Er der en formuleret sladderpolitik som ovenfor, kan det betyde, at man minder hinanden om ikke at sladre, i det øjeblik tonen bliver ubehagelig.

Man skal give de enkelte frivillige "lov" til at sige: "det her vil jeg ikke være med til". I de tilfælde, hvor det ikke rækker, må man sørge for, at den der bagtaler stoppes. Enten ved direkte konfrontation af den der sladrer om andre, eller ved at sørge for, at den der bagtaler oplever en samlet frivilligruppe være i mod vedkommendes kommunikative valg. Det kræver opbakning og enighed, og det er som altid lettest, hvis man imødegår problemet inden det rent faktisk opstår.

Vær parat til, at den der sladrer og bagtaler går i vrede, når vedkommende konfronteres med det. Og gør op med Jer selv, om ikke det er rarest at være fri for en sådan person, når alt kommer til alt.

Konflikter

Uanset om ens sted kun har frivillige eller om man har frivillige og ansatte, der arbejder side om side, vil der uvægerligt opstå konflikter. Sådan er det på en arbejdsplads uanset om den er frivillig eller lønnet. Anerkend først og fremmest at det ikke er en krisesituation eller noget unaturligt. Og grib så konfliktløsningen an på en fornuftig måde.

Det er igen vigtigt på forhånd at have en klar holdning til, hvordan man generelt behandler konflikter.

Det kan være direkte farligt at ignorere problemet og regne med, at det løser sig selv.

Den ansvarshavende (en lønnet leder, en ansat, en frivillig leder, en koordinator eller en bestyrelse) griber i sådanne situationer til forskellig midler. Her skal nævnes nogle stykker; det er op til den enkeltes temperament og stedets tradition hvilke, der er konstruktive og hvilke der kun eskalerer konflikten:

- Den ansvarshavende tager det op i gruppen som et generelt problem og spørger, hvordan gruppen mener, at et sådan problem løses bedst.
- Den ansvarshavende indkalder frivillig A og frivillig B til et møde og udbeder sig en forklaring
- Den ansvarshavende siger til den frivillige: "Nu har du sat problemet hos mig; men der bliver den ikke. Enten tager du det med dig igen, eller også bringer VI problemet op i gruppen".

Det vigtigste er, at man som sted udstråler åbenhed og at tingene kommer på bordet og bliver vendt.

Der er altid to sider af en sag, og det er vigtigt, at ansvarshavende hører begge sider og har mod til at have en holdning. Man bliver ikke mindre af, at vise, at man selv er i tvivl. Det viser bare, at man er en god leder.

Konfliktskyhed er den værste forhindring i forhold til at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø.

Loyalitetsfølelse

I perioder, hvor der er travlt på stedet, og hvor opgaver hober sig op og man måske oven i købet er underbemandede kan en simpel ting som loyalitetsfølelse være med til at holde de frivillige fast over en kortere periode. Hvis der er et stærkt sammenhold de frivillige i mellem, kan det alene være med til at de møder op selvom de måske har dårligt tid, er småsyge eller lignende. Man vil simpelthen ikke skuffe sine kollegaer.

Derfor kan det være en god idé at sørge for, at de frivillige "bindes sammen" på tværs. Har man en stor og differentieret

frivilliggruppe, kan det eksempelvis være en mulighed at lade dem organisere i mindre teams. Den tætte personlige tilknytning til dem, man er frivillig sammen med gør det sværere at svinge dem, når overskuddet ikke er så stort. Man kan pleje denne loyalitetsfølelse i de mere stille perioder gennem frivilligpleje i form af arrangementer og lignende. (Se næste afsnit.)

3.3 Frivilligpleje

At fastholde sig selv som frivillig

Når man er frivillig et sted, hvor der ikke er noget ansat personale, er det op til gruppen at fastholde sig selv som frivillig.

Det kan være svært at få tid og overskud til at have det med i det daglige arbejde, hvor de formelle opgaver er det vigtigste og det, der først og fremmest skal være tid til. Men som sagt mange gange tidligere, kan en indsats på et tidspunkt, hvor man måske ikke har så travlt, lette gruppen senere hen, hvor arbejdsbyrden er større, og de frivillige måske begynder at sive væk.

Det vigtigste middel til frivilliges fastholdelse af andre frivillige er løbende at analysere på, hvordan arbejdsopgaverne er fordelt. Er der nogen, der laver noget, de i virkeligheden ikke gider, ikke har lyst til eller ikke evner? Og sidder der måske nogen i gruppen, som synes de har for lidt at lave, eller som laver det forkerte?

Det kan være en god idé at lave en slags jobbørs et par gange om året, hvor alle arbejdsopgaver er i spil, og hvor man frit kan "sælge og købe" sine opgaver. På den måde sikrer man sig, at ingen kører død eller er ved at knække halsen på at lave den samme opgave år ud og år ind. Man kan også få belyst, om nogen opgaver har for få hænder og nogen for mange.

Det er også vigtigt at man én til to gange om året skaber et frirum – et helle – hvor man åbent kan give udtryk for sine oplevelser og frustrationer i forbindelse med det frivillige arbejde. Når man alle er ligeværdige er det ekstra vigtigt, at man selv tager ansvar for at skabe et rum, hvor man kan få evalueret sin frivilliggruppe og snakket om de svære ting også.

Vedtag et sæt spilleregler for, hvordan den slags snakke skal foregå, så ingen føler sig hængt ud eller bliver dårligt behandlet bagefter, fordi de måske har sagt en ilde hørt sandhed højt.

Arrangementer og socialt samvær

Det kan være en god idé i større frivilligrupper, hvor netværksdannelsen mest sker i mindre og fragmenterede dele af gruppen, at lave større fællesarrangementer og socialt samvær. Det kan være noget så simpelt som en julefrokost eller måske et møde en gang imellem med underholdning (sang, foredrag, kaffe, bowling eller noget helt femte).

Alt dette er med til at skabe netværk og fremme loyalitetsfølelsen de frivillige i mellem.

Lav evt. en projektgruppe, der står for at planlægge rammerne for et helt års frivilligpleje – og opfordr til at de uddelegerer praktiske opgaver til andre. På den måde bliver arbejdsbyrden ikke for stor.

Husk eventuelt at søge midler til frivilligpleje, når stedet søger kommunale eller andre støttemidler. På den måde er det lettere at huske hinanden på at få arrangementerne afviklet, når pengene står på bankbogen og venter.

Klap på skulderen

Den mere usynlige frivilligpleje kan være sværere at huske end den årlige julefrokost eller sommerudflugten. Men klappet på skulderen, ros og værdsættelse i dagligdagen er den vigtigste form for frivilligpleje. Det er vigtigt de frivillige i mellem og ansatte og frivillige på tværs husker at give et klap på skulderen, når en opgave er udført godt.

HVER GANG!

Anerkendelse kan også være en simpel ting som et personligt julekort fra koordinatoren eller bestyrelsen til de frivillige. Når man er omhyggelig med at synliggøre, at man sætter pris på at folk dukker op og gør en indsats, vil man opleve at de frivillige bliver og at de har lyst til at påtage sig flere opgaver.

Uddannelse

Nogle steder har mulighed for at give deres frivillige en form for efteruddannelse i form af kurser, foredrag e.lign. Andre steder har ikke den mulighed eller ønsker ikke at være et sted, der signalerer ”skolebænk”.

Men uddannelse af en art kan være en god måde at fastholde visse typer af frivillige på.

Arbejder man f.eks. med rådgivning, kan det være godt at få et kursus i ”Den svære samtale”. Eller arbejder man med ældre, er det måske en god ting med et foredrag om demens.

Uddannelse kan også bruges i forbindelse med bestyrelsesarbejdet, hvor et kursus i "Det gode møde" eller i regnskabsaflæggelse kan lette hverdagen og være med til, at frivillige påtager sig poster med lidt ekstra ansvar. Center for frivilligt socialt arbejde og det lokale frivillighus har hvert år tilbud om deltagelse i gratis kurser o.lign. og det er også en mulighed, at det enkelte sted arrangerer kurser eller foredrag med relevans for de frivillige.

Evaluering

På det personlige plan kan det være rart for nogen løbende at få at vide, hvor de står. Derfor må man tage stilling til, om man vil holde eks. medarbejdersamtaler/evalueringer med de enkelte frivillige eller med frivilligruppen. Man må gøre op med sig selv, om man har overskud til at lægge kræfter i sådan en evaluering. Samtidig kan man overveje, om de frivillige skal have mulighed for at evaluere på koordinatoren, ledelsen eller bestyrelsen. Det kan være et vigtigt signal at udtrykke ærlighed mellem frivilligruppen og de ansvarshavende.

3.4 Når de frivillige forlader os

CV/Udtalelser

Nogle frivillige tager et frivilligjob, for at få fyld til deres cv. Man skal anerkende, at disse frivillige ikke er dårligere frivillige end andre, selvom deres motiver måske adskiller sig fra resten af en frivilligrupes.

Nogle frivilligsteder tilbyder at lave udtalelser til frivillige, når de forlader stedet efter en minimumsperiode.

Vælger man at gøre dette, er det vigtigt at man gør sig klart, at den slags tager ressourcer, og at man skal have indsigt i den enkelte frivilliges opgaver og arbejdsindsats for at kunne give en brugbar udtalelse.

Med andre ord skal man ikke tilbyde at lave udtalelser medmindre man har overskuddet til at "gøre det helt og ikke halvt".

Ambassadører

Det kan være en idé at aftale med frivillige, der stopper på ens sted, men som i øvrigt har været glade for at være frivillige, at de kan fungere som ambassadører. Det vil sige at de måske vil stille op til informationsmøder på stedet og fortælle om, hvad de har fået ud af at være frivillige, at de kan komme med udtalelser, der kan bruges i hvervemateriale eller noget helt tredje.

4. Øvelser

4.1 Ønskeseddel

Denne øvelse kan bruges, når man er i begyndelsen af en hverveproces. Den kan klarlægge, hvad man gerne vil have af frivillige på sit sted. Den kan hjælpe én til at se, hvilke ønsker man har til nye frivillige, den kan give idéer til, hvor man kan finde de nye frivillige, og den kan give idéer til, hvordan man kan udvikle nye frivilligjobs.

Praktiske ting:

I skal bruge en stak sedler. Skriveredskaber. En flipover eller en tavle til opsamling.

Udførelse af øvelsen:

I skal individuelt lave en ønskeseddel til julemanden. I må gerne skrive mere end én. I får 15 minutter til at skrive en ønskeseddel på den perfekte frivillige.

I må bede om hvad som helst, I har hele "BR"'s katalog til rådighed. I må meget gerne, hvis I har tid, designe en hel frivilliggruppe – forskellige typer til forskellige jobs – og lave en ønskeseddel til hver enkelt type frivillig. I må være meget konkrete m.h.t. ønskerne eller mere overordnede. Det vigtigste er bare at få nogen ord på ønskerne om flere frivillige.

Efter øvelsen:

Det I kan overveje er, hvordan jeres ønsker passer sammen med de frivillige I i virkeligheden tiltrækker på nuværende tidspunkt samt med, hvordan I vælger at pleje dem.

Har I de frivillige, der står på jeres ønskeseddel? Hvis ikke, hvordan får I så fat i dem?

4.2 Værdi-øvelse

Denne øvelse kan være god, i den fase af en hverveproces, der handler om, hvad man signalerer ud ad til mod potentielt nye

frivillige. Det kan hjælpe stedet til at italesætte nogle af de ting, man efter et stykke tid begynder at tage for givet. Forsøg at lave en liste over de værdier, der præger jeres arbejde og jeres sted. Det kan være helt konkrete ting eller meget diffuse og "usynlige" ting, der ender med at præge jeres liste. Der er ingen forkerte svar. Det handler om at sætte ord på værdierne.

Eksempel:

Frivillighedsformidlingen i Sønderjylland har lavet et nedskrevet værdigrundlag, der ser således ud:

- At bibeholde vores daglige arbejde på et niveau, hvor der altid vil være plads til alle slags mennesker
- At acceptere at det frivillige arbejde bliver gjort i et tempo som de frivillige kan og magter
- At vi skaber rum og plads til videreudvikling af stedets eksistensgrundlag, så vi kan dokumentere vores arbejde og at det peger fremad
- At give de frivillige lejlighed til at afprøve forskellige muligheder inden for det frivillige "arbejdsmarked". Dels for at finde det de fremover ønsker at beskæftige sig med, og dels for at lade det frivillige arbejde være lystbetonet
- At være fleksibel og rummelig, at kunne vente og være tålmodig, når det er nødvendigt og at turde satse når det er nødvendigt
- At huske, at alle kan noget, andre har brug for

4.3 Hvad siger de frivillige selv?

Denne øvelse er ikke så meget en øvelse, som det er et redskab til at finde ud af, hvad de frivillige selv får ud af at være frivillige. Mange gange er deres syn på, hvad der er vigtigt at "få med hjem" ikke det samme som en leders, en bestyrelses, en styregruppes e.lign.

Bed de frivillige – eller jer selv – om at sætte ord på, hvad der gør det værd at lave et stykke arbejde uden løn.
Prøv derefter at benytte nogle af de plus-ord der kommer frem, når I skal annoncere efter frivillige, beskrive jeres sted, modtage frivillige og planlægge frivilligpleje.

4.4 Negativ brainstorming

Brainstorming/negativ brainstorming-øvelsen kan give ny energi og nyt syn på, hvordan man gør tingene på sit sted.

Den kan hjælpe til at italesætte nogle ting, som kan være svære at tage hul på, fordi man kan opfattes som bagstopper og negativ, hvis man i plenum på eks. et gruppemøde tager ting op, som ikke fungerer så godt i ens egne øjne, men som andre ikke anskuer som værende et problem.

Brainstorming/negativ brainstorming kan bruges med næsten alle emner for øje. Det vigtigste er, at man følger reglerne for brainstorming. Det er idéen, at der kommer masser af ord på emnet, og at intet er tabu eller skydes ned i de indledende faser. Der er ikke nogen dommer, ingen mening er mere værd end andre, og alle SKAL høres.

Principperne for brainstorming

- Alle idéer er tilladte og velkomne
- Idéerne skal ikke nødvendigvis kunne realiseres
- Jo flere idéer jo bedre, antallet af forslag går forud for deres kvalitet
- Alle idéer må og bør kunne forandres og suppleres af andre deltagere, ingen deltagere har ejendomsret over en bestemt idé
- Kritik og vurdering af andres idéer er STRENGT FORBUDT!
- Alle fatter sig i korthed og i stikordsform

Eksempel:

Vi opstiller den positive opgaveformulering:

”Hvordan gør vi det attraktivt at være frivillig hos os?”

I skal nu vende den i jeres brainstorming til den negative formulering:

- Hvordan skræmmer vi de frivillige væk?
- Hvordan gør vi det mest kedeligt at være frivillig?
- Hvordan søger vi bedst for, at ingen frivillige har indflydelse?
- Hvordan fjerner vi al anerkendelse og prestige fra det frivillig arbejde?
- Hvordan gør man foreningen utilgængelig for nye frivillige?

Man tager udgangspunkt i den negative formulering og brainstormer i ca. 40 minutter. Hvis man er mange, så gerne i mindre grupper á 4-5 personer. Man tager masser af notater, de skal bruges senere.

Når man er færdig med den negative brainstorming holder man en pause og klarer hovederne.

Derefter vender man alle de negative punkter og formulerer deres positive modstykker. Forsøg i denne fase at være så **konkret** som muligt.

Eksempel:

Vi hilser ikke når de frivillige møder på arbejde => Vi hilser altid og byder velkommen hver gang en frivillig møder til en vagt

eller:

Vi nedsabler alle nye idéer og initiativer => Vi kigger åbent og positivt på nye forslag og idéer

Man kan derefter vælge at fortsætte øvelsen i de sidste trin:

- Prioritering og udvælgelse.

I Prioriteringsfasen udvælger man de positive løsningsmodeller, ord og idéer ud, som man gerne vil arbejde videre med

umiddelbart. Resten kommer i venteposition til senere brug og nogen droppes måske helt.

Det vigtigste i øvelsen er at sætte ord på tingene. At få talt (ud) om tingene.

Se det blot som en ekstra bonus, hvis der kommer konkrete idéer på bordet, som kan bruges som medicin på eventuelle problemer.

Eksempler på andre negative formuleringer man kan bruge:

- Hvordan gør vi vores møder så kedelige og lange som muligt?
- Hvordan undgår vi, at nogen brugere vil bruge os?
- Hvordan sørger vi bedst muligt for, at det frivillige arbejdsmiljø er så elendigt som muligt?
- Hvordan søger vi for, at vores forening/organisation/sted er så udemokratisk som muligt?

4.5 Rollespil

Denne øvelse kan være nyttig, hvis man har svære emner, der fylder meget i det daglige arbejde, men som er vanskelige at få taget hul på eller få sat ord på.

Øvelsen kan skabe et helle, hvor det er "legalt" at snakke om de ting, der måske har udviklet sig til at være en slags mini-tabuer. Det er vigtigt, at gruppen vedtager, at hvad der gives udtryk for i løbet af øvelsen ikke er noget man bagefter må klandre den enkelte personligt. Det er udelukkende for at skabe et bedre frivillig-sted. Som i brainstorming-øvelsen er der ikke noget, der er forbudt eller forkert. Det er også vigtigt at være ærlig og prøve at tegne det reelle billede – og så lære af det, som kom frem. I kommer til at se tingene fra begge sider, både fra de frivilliges synspunkt og fra bestyrelsens/koordinatorens/frivilligstedets synspunkt.

Et eksempel:

Man har gennem længere tid hørt fra forskellige frivillige, at de er trætte af, at de ikke rigtig synes det er udfordrende at komme på frivillig-job. De synes ikke der sker noget nyt og spændende.

I kan nu eksempelvis formulere spørgsmålet:

"Hvordan modtages et forslag fra en frivillig om en ændring, en ny aktivitet eller et nyt tiltag af bestyrelsen?"

I deler jer nu op i to hold og sæt jer overfor hinanden.

Det ene hold spiller rollen som de frivillige, der har et forslag og det andet hold spiller rollen som bestyrelse/frivilligsted/koordinator. I skal nu snakke igennem, hvordan kommunikationsgangen er. Hvordan kommer en idé fra tanke til handling? Hvor mange mennesker skal den igennem. Hvor lang tid tager det? Hvor meget indflydelse har den frivillige, der fik idéen, på det færdige resultat?

Er det en konkret klage, hvordan behandles klagen så? Hvordan behandles den frivillige der kom med klagen? Er der noget man kan gøre bedre?

Foreningsservice i De Frivilliges Hus

Din forening kan bruge De Frivilliges Hus til:

- Få sparring i forhold til hvervning af nye frivillige
- Få mulighed for at deltage i kurser/temadage
- Få oplysninger om støttemuligheder og hjælp til at skrive ansøgninger
- Få en gratis annonce om frivilligjobs i vores nyhedsbrev, på vores hjemmeside og i vore jobmapper
- Få besøg af et inspirationskursus med potentielle frivillige
- Få mulighed for at deltage i det årlige Frivilligmarked den første lørdag i september
- Få annoncer om foreningens arrangementer på vores hjemmeside
- Få hjælp til at lave pressemeddelelser og andre kontakter til pressen
- Få et eftersyn af foreningens PR-materiale og sparring på skriftlige oplæg
- Få en beskrivelse af foreningens arbejde i "Hvem hjælper Hvem" på vores hjemmeside
- Få det månedlige nyhedsbrev
- Få kendskab til andre institutioner/kolleger/netværk inden for det frivillige sociale område
- Få information om mulighederne for gratis lokaleudlån her i huset og andre steder i Aalborg
- Få en bred og generel viden om, hvad der rører sig inden for det frivillige sociale område
- Få besøg af en medarbejder, der kommer med nye idéer til synliggørelse, frivilligpleje, hvervning eller andet efter behov

Litteratur- og ressourceceliste

- **Notater, debatindlæg, stikord og kommentarer fra kurset ”At have og beholde frivillige”**
Efteråret 2007
De Frivilliges Hus
- **FUNK – Frivilligt UngdomsNetværK**
Arbejdsnotater og anbefalinger om hvervning, rekruttering og fastholdelse
- **FriSe**
Om hvervning og rekruttering
Kursusmateriale
- **Fri&villig på herrens mark**
Knud J. Hansen
1999
- **Ansigt til ansigt**
Hvervning af frivillige i praksis
Henrik Frostholt
2001