

.....

HALLO

Tijdschrift van de Vlaamse Tele-Onthaaldiensten



De vrijwilliger in Tele-Onthaal.

Geen 'nieuwe' vrijwilliger of net wel?

Door: Chris De Ketelbutter, directeur Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen.

De vrijwilliger in Tele-Onthaal.

- 1 Lang, langer, langst.
 - 2 De zogenaamde nieuwe vrijwilliger.
 - 3 De basisprincipes van het vrijwilligersbeleid in Tele-Onthaal.
 - 4 Wat biedt de organisatie aan de vrijwilliger?
 - 5 De mogelijke betekenissen van vrijwilligerswerk.
 - 6 Wil dat zeggen dat de werving van nieuwe vrijwilligers van een leien dakje loopt?
 - 7 Tot slot.
-

1 Lang, langer, langst.

A23 j., L23 j., E23 j., M27 j., D27 j., R29 j., J31 j., J33 j., E36 j.

Dit zijn de initialen van de voornamen van enkele vrijwilligers van Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen en het aantal jaren die ze tot vandaag meewerken.

Gedurende al die jaren kwamen ze 5 à 6 keren per maand naar Tele-Onthaal voor telefoonpermanentie en vorming, een engagement van 16 à 20 uren per maand. Zij zijn de medewerkers met de hoogste anciënniteit in onze dienst. De 125 andere vrijwilligers komen er net of veel verder achter. Maar ook zij bewandelen de weg van loyaleiteit en continuïteit.

2 De zogenaamde nieuwe vrijwilliger.

Enkele jaren terug werd het profiel van de zogenaamde nieuwe vrijwilliger gelanceerd. Er is een tijd heel veel te doen geweest over het vrijwilligerswerk, zo o.m. op het vlak van wetgeving maar ook op het vlak van vrijwilligersbeleid door organisaties. Vele organisaties zaten met het probleem dat ze te weinig nieuwe vrijwilligers vonden. Deze vaststelling, gekoppeld aan maatschappelijke evoluties, leidden tot een soort vernieuwd profiel. Zo zou de vrijwilliger van vandaag:

- ➔ zich niet meer langdurig willen engageren in een organisatie. Er zou geen binding meer ontstaan;
- ➔ projectmatig zoeken naar een vrijwilligerstaak die à la carte op zijn lijf geschreven is;
- ➔ eerder geneigd zijn om te shoppen van de ene vrijwilligersactiviteit naar de andere;
- ➔ verwachten dat de organisatie zich aanpast aan de wensen van de nieuwe vrijwilliger;
- ➔ verwachten dat de organisatie geen al te hoge eisen stelt.

Dit denken ontstond mede door andere (percepties van) maatschappelijke veranderingen: mensen willen hun uniciteit tot uiting kunnen brengen; loyaleiteit in engagementen is van kortere duur; men stelt zich meer egoïstisch en egocentrisch op waardoor inzet naar anderen toe (op vrijwillige basis) minder evident is geworden, mensen staan meer dan ooit op hun rechten terwijl plichten meer op de achtergrond zouden verdwijnen.

Ik heb het altijd moeilijk gehad met de perceptie over de zogenaamde nieuwe vrijwilliger alsook met de soms veel te negatieve kijk op de inzet van mensen de dag van vandaag. Ik zie rondom mij heel wat inzet van mensen naar anderen toe. Ik merk als hulpverlener ook dat die negatieve kijk niet klopt met wat er allemaal omgaat aan de binnenkant van mensen. Ik herken tot op heden deze evolutie ook niet in Tele-Onthaal: vrijwilligers willen zich nog steeds langdurig engageren. Deze te pessimistische perceptie doet onrecht aan al het positieve wat we van mensen kunnen zien. We moeten tevens opletten voor het wishfull-thinking mechanisme: als we van elkaar merken dat er eerder wantrouwen en ongeloof is, waarom zouden we ons dan nog inspannen om positief, constructief en gewenst gedrag te plegen?

3 De basisprincipes van het vrijwilligersbeleid in Tele-Onthaal.

De basisprincipes zijn de voorbije jaren ongewijzigd gebleven . Onze eisen t.a.v. het engagement van vrijwilligers liggen vandaag zelfs hoger dan enkele jaren terug. En dit ondanks de vele berichten die ons aanmaanden om de verwachtingen t.o.v. de vrijwilliger lager te leggen. Hebben we hierdoor minder vrijwilligers? Neen, ons aantal schommelt al jaren rond hetzelfde cijfer. Zijn de samenwerkingsproblemen hierdoor toegenomen (bv. meer remediërend moeten tussenkomen bij vrijwilligers die het engagement niet correct zouden toepassen)? Neen, ik heb het als leidinggevende vandaag niet lastiger dan vroeger.

Ons beleid richt zich onder meer op volgende aspecten:

- ➔ Aan kandidaat vrijwilligers geven we duidelijke en concrete informatie over het engagement: wat verwachten we van de vrijwilligers en wat bieden we aan de vrijwilligers?
- ➔ Vrijwilligers komen 5 of 6 keer per maand naar de dienst voor telefoonpermanentie (of onlinehulpverlening) en voor de permanente vorming;
- ➔ Elke vrijwilliger doet hetzelfde engagement. Uitzonderingen worden besproken met de directie en ook voor uitzonderingen worden er doordachte principes toegepast. Zo doet elke vrijwilliger nachtpermanentie, want Tele-Onthaal is 24 uur op 24 bereikbaar. Nieuwe vrijwilligers doen de eerste drie jaar om de 4 weken de nacht. Nadien kan men overstappen naar één nacht om de 8 weken. Men doet dan wel een dag- of avondpermanentie in de plaats Het minimum aantal telefoonbeurten is immers voor iedereen gelijk;
- ➔ De vrijwilligers kennen hun uurrooster voor een periode van 6 maanden . Ze zijn verantwoordelijk voor hun beurten. Enkel bij ziekte en verlof (4 weken per jaar)

zoekt de organisatie vervanging. In alle andere gevallen zoekt de vrijwilliger zelf voor een oplossing, o.m. door te ruilen met een collega. Verantwoordelijkheid is de regel, van vrijblijvendheid is er geen sprake;

- Vorming volgen is verplicht, het is zelfs een voorwaarde om te kunnen (blijven) meewerken. De aanwezigheden op de vormingen worden genoteerd. Elke vrijwilliger krijgt jaarlijks een overzicht van zijn aanwezigheden. Wie te weinig vorming heeft gevolgd wordt hierop aangesproken. Kandidaat vrijwilligers volgen een vooropleiding (vorming + stage). De medewerkers in dienst volgen 2 keren per maand een vormingsactiviteit.
- Aan kandidaat vrijwilligers wordt een minimum engagement van drie jaar gevraagd. Wie zich voor een periode van minder dan 3 jaar aanmeldt kan niet beginnen aan de vooropleiding. Deze verwachting schrikt meerdere kandidaten af waardoor we heel wat geïnteresseerden mislopen. Maar het zorgt er wel voor dat het goed gemotiveerde vrijwilligers zijn die in Tele-Onthaal starten. De vrijwilligers werken gemiddeld 9 jaar mee. Wellicht komt dit mede door het feit dat de organisatie geen duiventil is van komende en gaande medewerkers.

4 Wat biedt de organisatie aan de vrijwilliger?

Ik citeer hierbij uit de brochure die we aanbieden aan kandidaat vrijwilligers:

Tele-Onthaal biedt jou:

- *Een degelijke vooropleiding, die volgende delen omvat:*
 - *ken jezelf - groeicursus*
 - *kennisoverdracht*
 - *inoefenen van gespreksvaardigheden;*
- *Een permanente voortgezette vorming, gemiddeld tweemaal per maand, gedurende de ganse tijd dat men meewerkt;*
- *Een kans om met een geëngageerde groep mensen mee te werken ;*
- *Een voorrecht om aan de telefoon mensen te ontmoeten die hun vertrouwen schenken;*
- *Een deskundige staf en secretariaat die als een ruggensteun de nodige begeleiding geven;*
- *Een kans om zich onbaatzuchtig en zinvol in te zetten voor anderen;*
- *Een kans om eigen intuïtief aanvoelen van mensen te verfijnen en te verrijken.*
- *Tele-Onthaal: een ruimte:*
 - *Waar in ik de vragende mens kan en mag ontmoeten;*

- *Waarin ik thuis kan komen, warmte ervaren, en waar vriendschap langzaam kan rijpen;*
- *Waarin ik me mede-verantwoordelijk voel voor die mens die zoekend is;*
- *Waarin ik risico's kan nemen om de draagwijdte van een probleem in te schatten en op te vangen;*
- *Waarin ik groeikansen krijg om een mens in nood beter te kunnen begrijpen.*

*En omdat ik in die ruimte echt mens mag zijn, met mijn mogelijkheden en beperkthe-
den ben ik er met een groeiende motivatie.*

Het aanbod van de organisatie moet duidelijk en concreet zijn. De meerwaarde van het engagement moet voor de kandidaat vrijwilliger voldoende overtuigend zijn. Want op het vlak van gestelde verwachtingen zag ik de voorbije jaren wel wat veranderen :

- Vrijwilligers kiezen een engagement dat nauw aansluit bij hun verlangens en kwaliteiten;
- Vrijwilligers formuleren duidelijke verwachtingen;
- De return moet voldoende groot zijn, m.a.w. de balans van inzet en terugkrijgen moet in evenwicht zijn.

Toen ik 20 jaren terug aan kandidaat vrijwilligers in het kennismakingsgesprek vroeg "wat verwacht je terug te krijgen in ruil voor jouw engagement?", kreeg ik vaker het antwoord: "eigenlijk niets, enkel de voldoening te ervaren dat ik iemand in nood geholpen heb". Deze laatste motivatie is ook vandaag nog steeds cruciaal, maar de verwachtingen worden duidelijker en concreter geformuleerd. Vele kandidaat vrijwilligers verwachten het volgende: een goede vooropleiding en permanente vorming, ondersteuning door een omkaderend team, persoonlijke verrijking, nieuwe toffe contacten, een goed draaiende organisatie, erkenning vanwege de organisatie voor de geleverde inzet, een context die aansluit bij de eigen waarden en idealen, nieuwe vriendschappen....enz.

Op zich vind ik deze evolutie goed want zo weet een organisatie waarmee ze rekening moet houden in haar beleid: zowel voor wat betreft het aantrekken van nieuwe vrijwilligers als wat betreft het motiveren van medewerkers die in dienst zijn. Het biedt ook de mogelijkheid om van in het begin de wederzijdse verwachtingen op een realistische manier op elkaar af te stemmen of de juiste conclusies te trekken als de verwachtingen te ver uit elkaar liggen (bijvoorbeeld niet starten met een samenwerking).

Tot hier de situatie in Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen.

5 De mogelijke betekenissen van vrijwilligerswerk.

Wat kunnen nu de redenen zijn waarom vrijwilligers zich toch langdurig willen engageren? Het heeft misschien te maken met volgende betekenissen dat het vrijwilligerswerk kan hebben:

- **Voldoening ervaring in het kunnen helpen van mensen:** wie een sociale dimensie in zich draagt en graag ten dienste staat van mensen die hulp nodig hebben, kan in een organisatie op een gestructureerde manier zijn dienstbaarheid aanbieden. Beseffen dat deze inzet de andere helpt, werkt bijzonder motiverend. Als de vrijwilliger merkt dat hij betekenis heeft voor iemand anders, komt dit zijn eigenwaardegevoel ten goede en vindt hij dat hij zinvol bezig is.
- **Ontwikkeling van talenten:** we maken tijdens ons leven keuzes of ons leven neemt wendingen waarop we geen invloed hebben. Hierdoor zijn we met taken bezig die al dan niet aansluiten bij onze mogelijkheden. Keuzes zoals studie, werk, vrijetijdsactiviteiten, gezinssituatie, enz., brengen welbepaalde opdrachten met zich mee die moeten worden uitgevoerd. Tijdens het leven veranderen we, of we komen erachter dat onze levensweg toch niet de voldoening brengt die we ervan verwachtten. Vrijwilligerswerk kan hierop een antwoord geven: in bepaalde mate andere of nieuwe talenten (verder) ontwikkelen en vorm geven; het geeft de vrijwilliger de kans om een 'vollediger' mens te worden.
- **Persoonlijke groei en verrijking:** de vrijwilligersactiviteiten op zich, de bijkomende vorming, de contacten met collega-vrijwilligers en omkaderend personeel: het zijn verrijkende ervaringen die de horizon van de vrijwilliger verbreden. Hij leert zichzelf beter kennen als persoon, gaat de eigen leefsituatie meer relativeren, kan nog bewuster gaan leven en krijgt inputs die elders niet altijd te verkrijgen zijn.
- **Bij een groep van mensen aansluiten die gelijkaardige idealen nastreven:** structuren zorgen voor ontmoetingen tussen mensen. Neem de structuren weg en de vereenzaming neemt toe. We zoeken dus best organisaties op die analoge waarden, doelstellingen, idealen nastreven. Zo vergroot de kans dat we mensen ontmoeten bij wie we ons herkennen, van wie we erkenning krijgen, met wie we

op dezelfde golflengte zitten, bij wie we ons veilig voelen en met wie we op intermenselijk vlak voldoende diepgaande contacten kunnen leggen. Het gezamenlijk werken aan een project waar vrijwilligers kunnen achterstaan geeft een bijzonder gevoel van samenhang. Het 'samen aan iets werken' met gelijkgestemden is een unieke ervaring.

- ➔ **Vrijwilligerswerk, een vrije keuze:** Eigen aan het vrijwilligerswerk is dat het een vrije individuele keuze is. Hoeveel vrije keuzes kunnen we in ons leven maken? Hoe vaak zitten we niet in rol of positie waar we niet voor gekozen hebben of waar we niet (zomaar) onderuit kunnen: familiale banden, woning, werk, enz., we kunnen er niet zomaar in/uitstappen. Een vrijwilliger kan dat wel wat zijn engagement betreft: hij begint ermee in een periode dat hem het beste lijkt en hij gaat ermee door zolang de balans voldoende positief is. Luxe dus.
- ➔ **Vrijwilligerswerk: een eigen terrein.** Het is goed dat we in ons leven een eigen terrein bezitten waar we onze uniciteit tot uiting kunnen brengen, waar we andere mensen ontmoeten, waar we een persoonlijke verantwoordelijkheid dragen. Een bezigheid die los staat van het persoonlijke – gezinsleven; maar waar de gezinsleden wel achter staan. Hoe meer goedlopende terreinen we bezitten, hoe gezonder en stabiel ons leven kan zijn. Het vrijwilligerswerk kan zo'n terrein zijn.
- ➔ **Een belangrijk sociaal netwerk:** De vrijwilligersorganisatie is een sociaal netwerk dat een aanvullende – compenserende betekenis kan hebben. Voor vele vrijwilligers is de organisatie een soort tweede thuis waar het goed vertoeven is en waar men zelf ook op steun kan rekenen als men het nodig heeft.

6 Wil dat zeggen dat de werving van nieuwe vrijwilligers van een leien dakje loopt?

Laat me duidelijk zijn: het werven van vrijwilligers die zich langdurig KUNNEN engageren is er voor organisaties niet eenvoudiger op geworden. Niet alleen zijn er de dag van vandaag veel meer mogelijkheden voor een vrijwilligersengagement m.a.w. geïnteresseerde vrijwilligers kunnen kiezen uit veel meer soorten vrijwilligerswerk dan vroeger. Tevens is de keuzemogelijkheid aan vrijetijdsactiviteiten nooit zo groot geweest. En er is ook de toegenomen tijdsdruk en stress. De combinatie gezin (leefsituatie) – werk – vrijwilligersengagement is moeilijker waardoor velen ofwel niet durven (kunnen) starten, ofwel vroegtijdiger afhaken. Niet omdat ze niet zouden willen maar omdat het er

niet (langer)bij kan. Enkele maatschappelijk evoluties zoals de verlate pensioensgerechtigde leeftijd, de zorg van een 50-plusser voor ouders, opvoeding van kleinkinderen door grootouders, jongeren die nieuwe (buitenlandse) uitdagingen aangaan, bedrijven - organisaties die steeds meer verwachten van hun werknemers: het zet het vrijwilligerswerk onder druk.

7 Tot slot

Hieronder volgt de getuigenis van een ex-medewerkster die meer dan 26 jaar heeft meegewerkt. Ze schreef haar impressie neer na een ontmoetingsavond van ex-vrijwilligers van Tele-Onthaal Oost-Vlaanderen (november 2006).

'Toen de uitnodiging voor deze ontmoetingsavond in de bus viel, trokken mijn gedachten naar binnen en maakten een minutenlange close-up van meer dan een kwarteeuw Tele-Onthaal-tijd.

Brandstof voor heel wat herinneringen.

Ik was jong en leefde nog onder een hemel van tijd. Aan de toekomst leek geen einde te zullen komen.

Nu er steeds minder "morgen" op mij wacht en almaar meer "toen" achter mij ligt, gebeurt het vaker dat er licht binnenvalt doorheen de openwaaiende deur van mijn herinneringen. Daar vind ik de plek waar de tijd zich laat herlezen, waar als damp ontsnapt uit water intense ervaringen worden herbeleefd, waar het enige stukje paradijs ligt waaruit ik nooit verdreven word.

Midden in die groene oase koester ik alles wat ik binnen Tele-Onthaal mocht beleven.

Toen ik me dertig jaar geleden als medewerker engageerde, stond ik er niet bij stil en ik had slechts een vaag vermoeden dat er zoveel waarheid schuilging achter een uitspraak van de filosoof P.Elouard:

"Il y a un autre monde, mais il est dans celui-ci."

Die andere wereld ontvouwde zich voor mij binnen de veilige biotoop van Tele-Onthaal.

Een wereld die ik als een breuklijn ervaarde, en veel van wat ooit mijn mensbeeld vormde, werd op een hoop geharkt.

Er lagen ook geen blauwdrukken klaar, geen uitgeschreven reisroutes, alleen geduldige gidsen die me opwachtten en me op mijn eigen tempo de weg lieten verkennen.

Ik leerde daar voor het eerst dat de ware toedracht van feiten altijd ondergeschikt blijft aan de werkelijkheid van de directe ervaring, de enige weg die naar begrip leidt.

Dat waarheid een leegte is - moeilijk in woorden te vangen.

Dat ook wat subjectief is heel authentiek kan zijn.

Zoals pas op het einde van een volzin de betekenis zichtbaar wordt, zo besef ik bij het terugblikken hoe vruchtbaar deze visie op intermenselijk contact kan zijn voor het samenleven.

Tele-Onthaal was jarenlang mijn opvangnet.

Met heel wat groeipijn heb ik er leren aanvaarden dat niet alles perfect hoeft te zijn en dat een "faux pas" bij het leven hoort zoals de nacht bij de dag.

Die andere wereld die ik binnen Tele-Onthaal langzaam ontdekte, lag op een kruispunt van twee assen en had dus per definitie ook iets paradoxaals in zich.

Nergens was de confrontatie met de condition humaine zo indringend, nergens werden de contouren van het echte leven zo uitvergroot, met daar tegenover die enorme schutting voor menselijke kwetsbaarheid.

De mythe van de doos van Pandora zou een beetje als metafoor kunnen dienen voor de wereld binnen Tele-Onthaal.

Zeus schonk Pandora het leven en als huwelijksgeschenk kreeg ze een mooie doos mee, versierd met goud en edelstenen. Om gelukkig door het leven te gaan, mocht ze echter nooit de doos openen. Door nieuwsgierigheid gedreven, opende zij toch dit prachtige schrijn. In één klap verspreidden zich over de wereld alle tegenslagen die een mens kunnen treffen: ziekte, pijn, ontgoocheling, eenzaamheid... Als laatste kwam de hoop naar buiten in de gedaante van een vogel, een boodschap van troost voor de gelouterde mens.

Nooit had ik het vermoeden dat mensen door zoveel leed konden getroffen worden en toch beschutting konden vinden onder de hoopvolle vleugels van Tele-Onthaal.

Maar er was ook meer dan alleen maar kommer en kwel.

De geborgenheid, de gezelligheid en de vele bijproducten van geluk: even stoom afdalen na een ingrijpend gesprek, de koffiepauze in de keuken, de jaarlijkse brief met verjaardagswensen, de toast op het nieuwe werkjaar, ik voel ze nog als warme gloed op mijn huid.

Helaas "partir c'est mourir un peu"...

Als door een magisch luik stapte ik de ontmoetingsavond binnen.

Een openstaande deur van een permanentie herinnerde mij eraan dat ik de dag van gisteren nooit zou kunnen overdoen.

Toch ervaarde ik er opnieuw die blijvende vriendschap tussen oud-medewerkers en de warme aandacht van de teamleden als een gouden handdruk na het uitwuiwen.

Hier schommelen echte waarden niet mee op het ritme van vraag en aanbod, en respect voor de mens staat er altijd hoofdletterd.

Een plek om te onthaasten, een ruimte om te kwadrateren want elke genodigde droeg toegevoegde waarde aan.

Voor dit echte thuiskomen zal ik wellicht nooit een verklaring kunnen vinden, want de verborgen ziel van Tele-Onthaal zwijgt vaker dan ze spreekt.

Het was er goed vertoeven, die avond in november.