



VEILEDNING TIL FRIVILLIGANSVARLIG

SAMMENDRAG

I denne veilederen har vi samlet informasjon for lokallag som jobber med frivillige. Den inneholder alt i fra veiledere til hvordan du rekrutterer frivillige, til hvordan du følger de opp og inkluderer de i lokallaget

Innhold

1.0.	Innledning.....	2
1.1.	Hvorfor jobbe med frivillige?.....	2
1.2.	Frivilligreisen	2
1.3.	Synliggjøring og promotering	3
1.4.	Rekruttering.....	3
1.5.	Registrering.....	5
1.6.	Inkludering: Ta de frivillige godt imot.....	5
2.1.	Opplæring.....	5
2.2.	Ivaretagelse av frivillige	6
3.0.	Oppskalering eller avslutning på engasjement.....	7
	Dette finner du i verktøykassa for frivilligkoordinatorer	7
	Kontakt administrasjonen for hjelp eller mer informasjon	7



1.0. Innledning

Velkommen som frivilligansvarlig i ditt fylkes- eller lokallag! Dette dokumentet er et oppslagsverk for å kunne utføre jobben din- eller med andre i lokallaget som jobber med frivillige. Du skal finne det du trenger av informasjon, med noen forslag til gjennomføring. Ettersom det er et oppslagsverk trenger du ikke lese det fra perm til perm, men du kan gå til de kapitlene som er relevant for deg. Du kan også tilpasse hver enkelt del lokallagets forhold. For store lokallag med mange frivillige må man kanskje jobbe litt annerledes enn små lokallag med få frivillige.

1.1. Hvorfor jobbe med frivillige?

Mental Helse er en medlemsorganisasjon for mennesker med psykiske helseutfordringer, pårørende og andre interesserte. I 45 år har vi kjempet for økt åpenhet, forebygging av psykiske helseutfordringer og et bedre helsetilbud. Vi er en organisasjon for alle, uansett seksuell orientering, funksjonsevne, etnisitet og kulturell bakgrunn. Frivillige er en del av drivhjulet til Mental Helse, og bidrar til en rekke oppgaver i organisasjonen. På siden har vi samlet noe av det, men i tillegg har lokallagene et riktig tilbud til sine medlemmer som er utført av frivillige.

Med denne veilederen håper vi at lokallagene vil kunne få de verktøyene de trenger for å jobbe med frivillige.

1.2. Frivilligreisen

Frivilligreisen er en modell vi bruker for å forstå hvordan vi skal jobbe systematisk med frivillige. Det er altså et rammeverk som beskriver alle stadiene en frivillig bør gå gjennom som frivillig i organisasjonen. Vi bruker den blant annet for å kunne påse at vi har rutiner for å imøtekomme de frivillige i alle de ulike stadiene vedkommende befinner seg i. Som frivilligansvarlig i lokallag kan det være greit å være klar over verktøyet, og hvilke stadier vi operer med. I denne veilederen har vi også lagt opp kapitlene ut ifra de ulike stadiene. Frivilligreisen kan også variere og tilpasses noe ut ifra hva slags oppgave den frivillige skal ha.

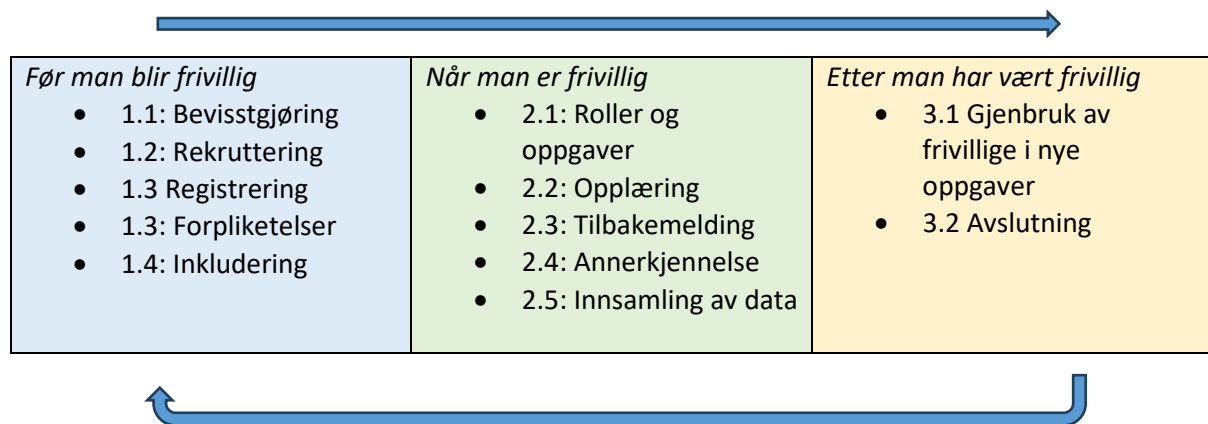
Hva gjør våre frivillige?

Frivillige i Mental Helse jobber bredt på en rekke områder, som blant annet:

- Frivillige på møteplasser og lavterskeltilbud
- Som brukerrepresentanter i en rekke råd og utvalg- både på kommunalt, regionalt og nasjonalt plan
- Gjennom likepersonsarbeid bidrar de til at mennesker kan ha likepersoner å snakke med, og dele erfaringer med
- Instruktører på skoler innen forebyggende kurs i psykisk helse
- Tillitsvalgte i både lokal og fylkeslag
- En rekke medlemsaktiviteter i lokallagene
- Frivillig på Headspace i flere byer

Stegene i frivilligreisen

**Her er det ønskelig med en sirkulær prosess- altså at den frivillige rekrutteres på nytt i en ny oppgave i det vedkommende avslutter den oppgaven en har.*



1.3. Synliggjøring og promotering

Bevisstgjøring av hvilke muligheter og oppgaver frivillige har i deres lokallag, er en viktig del av frivilligarbeidet. Det kan gjøres på flere måter, men handler om å gjøre folk i nærmiljøet bevisst på de mulighetene som finnes for frivillig arbeid hos oss. Under følger en liste over noen av de stedene der lokallaget kan synliggjøre oppgavene de har tilgjengelige:

- Legg ut informasjon om oppgavene på nettsiden deres. Legg gjerne ut nyhetssaker av de aktivitetene dere allerede har også- det bidrar til å gjøre lokallaget mer attraktivt for nye folk.
- Legg ut oppdraget på frivillig.no (instruks for dette finner du under «rekruttering»)
- Del oppdraget fra frivillig.no eller nettsiden deres på Facebook, Instagram eller andre sosiale medier
- Heng opp plakater på relevante steder, som eksempelvis studiesteder, kafeer, legesenter, helsehus, familiehus etc. NB. Tenk gjennom behovet for utskrifter og papir av miljøhensyn.
- Fremsnakk. Spesielt på mindre plasser, så er det å snakke varmt og positivt om mulighetene som frivillig en god måte å bevisstgjøre befolkningen, om de mulighetene som finnes av frivillig oppgaver hos dere
- Dere kan også tipse lokalavisa om disse sakene og arrangementene for å få enda mer publisitet
- Husk å tilpass både metoden, språk og fremgangsmåte den målgruppen dere ønsker å nå

1.4. Rekruttering

Rekruttering er en viktig del av frivilligarbeidet, og god rekruttering er avgjørende for å lykkes i arbeidet. God rekruttering handler om å finne rett person til rett oppgave, og handler vel så mye om forventningsavklaring og oppfølging som det å få folk til å melde seg.

Når du skal rekruttere frivillige til en oppgave, så kan du følge disse stegene:

- 1) **Lag en beskrivelse av oppgaven** du trenger frivillige til. Se mal på nettsidene, eller vedlegg

- 2) **Lag et oppdrag på nettstedet frivillig.no.** Instruks finner du på nettsidene og vedlegg til veilederen
- 3) **Synligjør oppgaven** i kanaler som er relevant for målgruppen. Se eksempel på steder å annonsere i avsnittet om synliggjøring ovenfor
- 4) **Lag en nyhetssak om oppgaven på nettsidene.** Her kan dere annonsere oppgaven. Dette kan så deles i sosiale medier.
- 5) **Link til registreringskjema** i annonseringen. Hvis dere bruker Mobilise, bruker dere denne lenken:
<https://mentalhelse.mobilise.no/www2/Forms/ClerkForm/Clerk.aspx?arr=9080651&lang=N O&conf=5>
- 6) **Kontakt alle frivillige som melder seg så fort som mulig- helst innen to dager.** Gjennomgå kvalifikasjonene til oppgaven og se om de som melder seg er kvalifisert. De som ikke er kvalifisert må få et hyggelig avslag, og tilbud om å delta på andre ting i lokallaget. Husk å registrer i frivilligsystemet. Denne kontakten må gjerne skje over telefon.

Forslag til avslag til de som ikke er kvalifisert

Hei [sett inn navn på personen]

Tusen takk for at du viste interesse for å bli frivillig som [navn på oppgave] i [navn på lokallag].

Vi må likevel meddele at du ikke kom med denne gangen. Vi har hatt mange interesserte til denne oppgaven, og kunne dessverre ikke bruke alle frivillige som meldte seg.

Det er likevel en rekke andre aktiviteter i lokallaget, som det er mulig for deg å være med på. Vi håper at du ønsker å delta på noe av det andre, som eksempelvis [sett inn informasjon om medlemsaktiviteter eller annen aktivitet som ikke krever noe særlig av deltakerene]

Takk igjen for interessen!

Med vennlig hilsen,

[sett inn ditt navn, rolle og navn på lokallaget]

Forslag til svar til de som blir godkjent

Hei [sett inn navn på personen]

Tusen takk for at du viste interesse for å bli frivillig som [navn på oppgave] i [navn på lokallag].

Vi har nå godkjent søknaden din, og vi kan glede ta deg inn som frivillig hos oss. Vi sender deg en formalisert frivilligavtale gjennom frivilligsystemet vårt, men ønsket å sende en kjapp tilbakemelding her. Vi skal også sette av tid til en oppstartssamtale med deg, men det kommer vi tilbake til.

Igjen, takk igjen for interessen – du hører fra oss

Med vennlig hilsen,

[sett inn ditt navn, rolle og navn på lokallaget]

- 7) **Inviter alle kvalifiserte frivillige til individuelle oppstartssamtaler** og gå gjennom punktene i oppstartssamtalen (se verktøykassen). I denne samtalen skal dere også skrive en frivilligavtale (se vedlegg). En slik oppstartssamtale bør være ansikt til ansikt, og kan godt gjennomføres på en kafe eller på lokallagets møteplass.
- 8) **Gjennomfør opplæring eller velkomsttreff for nye frivillige.** Opplæringen kan variere avhengig av oppgaven. Noen typer oppgaver krever ikke oppgave-spesifikk opplæring, men alle bør gjennom et introduksjonskurs til organisasjonen. Se vedlegg for forslag til introduksjonskurs/velkomsttreff for nye frivillige
- 9) **Gi tydelig og god informasjon** om oppgaven som skal utføres
- 10) **Følg opp med en samtale etter oppgaven er utført**, og be gjerne om tilbakemelding på hvordan det gikk. Det er viktig for at de skal føle seg ivaretatt.

1.5. Registrering

Dersom lokallaget har mange frivillige i ulike roller, så kan det være lurt å registrere de i vårt frivilligsystem – Mobilise. Dersom lokallaget ikke har så mange frivillige, kan dere holde oversikt i et eget dokument.

Mobilise er systemet vi bruker for å håndtere frivillige. Det gir dere mulighet til å følge hele rekrutteringsprosessen, og følge opp frivillige på en god måte. Videre gir det dere god oversikt over hvem de frivillige er, og dere kan sette frivillige opp på vakter, dele dokumenter og kommunisere direkte med dem via SMS og e-post fra systemet. Systemet snakker også sammen med medlemssystemet, slik at dere får fullstendig oversikt over både deres medlemmer og deres frivillige på ett sted. Mobilise er et godt system for sitt formål, men det krever opplæring for å lære seg hvordan man bruker det. For lokallag med mange frivillige i mange ulike oppgaver, så er det anbefalt å ta det i bruk. For mindre lokallag med få frivillige er det ikke så hensiktsmessig.

Ønsker ditt lokallag å ta i bruk Mobilise? Kontakt Organisasjonsrådgiver [Jonas Ørnes Andersen](#)

Veiledning til hvordan du bruker Mobilise får du dersom dere begynner å ta det i bruk.

1.6. Inkludering: Ta de frivillige godt imot

I forrige avsnitt om rekruttering, ble du gjort oppmerksom på viktigheten av å ta tidlig kontakt med de nye frivillige, så vel som å gjennomføre både oppstartssamtale og forventningsavklaring. De skulle også ha fått invitasjon til både opplæring og til et første møte med deg og lokallaget.

Neste steg i frivilligreisen er dermed om å få de til å føle seg velkommen og trygg i lokallaget. Det handler om å gi de en tilhørighetsfølelse til organisasjonen, og føle seg som del av et felleskap. Det å inkludere nye mennesker på en god måte, og få dem til å føle seg trygge og velkomne kan være avgjørende for deres motivasjon til å bidra. Det er derfor en viktig del av jobben din som frivilligansvarlig.

Vi anbefaler at du bruker tid på å bli kjent og ha det gøy med de frivillige. Dette kan bidra til at de føler seg inkludert og trygge. I verktøykassen for frivilligkoordinatorer på nett har vi samlet noen aktiviteter som du kan gjennomføre med frivillige.

2.1. Opplæring

Nå har du kommet så langt i prosessen med de nye frivillige, at de snart er klare for å ta på seg sine første oppgaver. Noen oppgaver krever opplæring, mens andre trenger kanskje bare en gjennomgang av rutiner og oppgaver.

Det er likevel viktig å være sikker på at den frivillige føler seg trygg i utførelsen av oppgavene. Det er viktig blant annet for å sikre oss at jobben blir utført med god kvalitet, og for at de involverte skal sitte igjen med et godt inntrykk av Mental Helse som organisasjon. Ikke minst er det viktig for at de frivillige skal føle seg trygg i rollen, og føle på mestring.

Ta gjerne kontakt med organisasjonsrådgiver for hjelp til gjennomføring av kurs med de frivillige. Hold kontakt med studieleder i lokallaget for FUNKIS registrering

2.2. Ivaretagelse av frivillige

Hvis alt har gått etter planen, så er de frivillige nå innrullert i organisasjonen, har vært gjennom opplæring, føler seg som del av laget og er godt i gang med sine arbeidsoppgaver. Da er det på tide å jobbe med ivaretagelse – for å gjøre det vi kan for at de forblir frivillige hos oss over lang tid. Under følger en oversikt over det du kan gjøre for å ivareta dine frivillige.

2.2.1. Oppfølgingsamtaler med frivillige

Tett dialog med de frivillige i starten er viktig. Vi foreslår også at det gjennomføres en mer formel oppfølgingsamtale etter en viss periode, i tillegg til de uformelle samtalene. I verktøykassen for frivilligkoordinator finner du forslag til individuell oppfølgingsamtale som du kan ha med de frivillige. Det kan sammenlignes litt med en forenklet medarbeidersamtale, og har som hensikt å ta en fot i bakken og finne ut av om den frivillige er fornøyd med engasjementet sitt slik som det. Gjennom samtalen har vi mulighet til å få tilbakemelding på hva vi kan forbedre oss på, hvordan vi kan tilrettelegge bedre for frivillige og ikke minst eventuelle forbedrings/utviklingspunkter for den frivillige.

2.2.2. Tilbakemelding til frivillige (begge veier)

Vi ønsker oss en åpen og trygg organisasjonskultur, der det skal være lett å si ifra. Det gjelder også forholdet mellom frivilligansvarlig og den enkelte frivillige. Det er derfor fint å ta en ekstra innsjekk hos de frivillige, og sett av tid dersom noen ønsker å ta opp noe. Det kan også være greit at de frivillige vet når frivilligansvarlig er tilgjengelig og ikke, slik at de vet når de kan ta kontakt. De frivillige må også gjøres kjent med våre rutiner for varsling, slik at de vet hvor og til hvem de kan melde fra om grenseoverskridende adferd.

2.2.3. Spørreundersøkelser

Det skal gjennomføres en årlig undersøkelse for alle frivillige. Denne er enda ikke utarbeidet, men skal ferdigstilles av administrasjonen til Mental Helse i løpet av 2025. Dette er et ledd i å samle inn mer informasjon om hvor tilfreds frivillige er i den jobben de gjør hos oss.

2.2.4. Annerkjennelse av frivillige + bli sett

Det er viktig å vise takknemlighet og anerkjennelse for de frivillige og den jobben de gjør. Dette bidrar til et godt miljø, at de trives og opprettholder deres motivasjon. Dette kan gjøres på flere måter, som eksempelvis det å rose dem og den jobben de gjør i nyhetssaker eller åpent på møter og markeringer. Det går også an å gi diplomer eller utmerkelse, eller av og til ha egne markeringer for de frivillige hvor dere ferier den jobben som er gjort.

2.2.5. Utviklingsmuligheter for frivillige

For at frivillige skal trives over tid, er det viktig at de føler på mestring og får rom til å utvikle seg i organisasjonen. Det er blant annet derfor at vi anbefaler at det gjennomføres oppfølgingsamtaler med jevne mellomrom, slik at en får gitt dem nye utfordringer dersom de skulle ønske det. Etter hvert som organisasjonen vokser med flere typer oppgaver og flere kursmuligheter, så øker også utviklingsmulighetene for frivillige i organisasjonen. Hvis frivillige etterlyser utfordringer dere ikke kan gi, ta gjerne en prat med organisasjonsrådgiver.

3.0. Avslutning på engasjement

Frivilligreisen som skissert innledningsvis er sirkulær. Med det mener vi at vi har som mål at frivillige skal kunne bli rekruttert inn i nye oppgaver når de er ferdige med sin nåværende oppgave. Vi ønsker altså «gjenbruk» av frivillige, slik at de forblir i organisasjonen over lang tid. Vi vil likevel presisere at frivillig engasjement ikke er et evighetsprosjekt, og det er naturlig at de frivillige ønsker å gi seg på et tidspunkt. Da er det viktig at vi fanger opp det, og klarer å legge til rette for en god avslutning- slik at de kan avslutte engasjementet sitt med et godt inntrykk av organisasjonen. Dersom vi får mange frivillige som slutter av misnøye, så bidrar det til å svekke vårt omdømme og vil gjøre det vanskeligere å rekruttere frivillige.

Oppfølgingsamtalene er en god måte å fange opp om frivillige trenger nye utfordringer eller er fornøyd der de er. Bruk gjerne de anledningene til å snakke om dette, og tilby nye utfordringer om det skulle være behov for det. Som nevnt er det fint å få frivillige rekruttert inn i en ny rolle, men dersom de ønsker å avslutte så kan vi gjøre det slik:

- Gjennomfør en sluttsamtale (se veiledning ti verktøykassa)
- Gi de en attest, og gjerne litt skryt og anerkjennelse hvis dere har en samling eller lignende
- Avslutt engasjementet i frivilligsystemet Mobilise (instruks finner du i verktøykassa)

Dette finner du i verktøykassa for frivilligkoordinatorer

For å finne siden, går du til Mental Helse sin forside, trykker på «for tillitsvalgte» og deretter «frivillige» - eller kopierer denne adressen og limer inn i nettleseren din: <https://mentalhelse.no/for-tillitsvalgte-i-mental-helse/frivillige>

1. Arbeidsbeskrivelse frivilligansvarlig
2. Mal arbeidsbeskrivelse frivilligoppgaver
3. Oppskrift for å legge ut oppdrag på frivillig.no
4. Skjema for oppstartssamtale med nye frivillige
5. Frivilligavtale(r)
6. Forslag til velkomsttreff for nye frivillige i lokallaget
7. Skjema for oppfølgingsamtale med frivillige
8. Skjema for sluttsamtale med frivillige

Kontakt administrasjonen for hjelp eller mer informasjon

Dersom du trenger noen å drøfte dette med, har innspill til hvordan veiledningen kan bli bedre – eller ønsker å snakke med noen om frivillighet i ditt lokallag, kan du kontakte en av organisasjonsrådgiverene i Mental Helse.

Lykke til med jobben!