

SÓKI DIÁNA és VARGA LUJZA, Magyar Nemzeti Múzeum

BÍZNI ÖNMAGUNKBAN

AZ ÖNKÉNTESÉG MINT SZÁMTALAN LEHETŐSÉG
ÉS A FOLYAMATOS KIHÍVÁSOK TEREPE

TA Szépművészeti Múzeum önkéntesprogramjának tizedik évfordulója alkalmából konferenciát rendezett a Magyar Nemzeti Galériában. A program egyik vendége, előadója volt Kusuma Barnett, aki elindította, felépítette, majd 1988 és 2010 között vezette a British Múzeum önkéntesrendszerét. Nevéhez köthető többek között a *Volunteers for Museum Learning Award*, amely az Egyesült Királyság egészének legkiválóbb önkénteseit díjazza. Budapesti előadása után beszélgettünk vele.

MC: *Egy Sri Lankáról származó ápolónő hogyan kezdett a British Múzeum önkénteseként dolgozni?*

¶ Mint oly sok minden, ez is egy egyszerű véletlennel kezdődött. Egy nap ellátogattam a British Múzeumba, ahol kedvet kaptam, hogy csatlakozzam a baráti körükhöz. Senki sem tudta azonban megmondani, hogyan is válhatok taggá, mivel akkoriban nem volt erre külön kijelölt személy. Kézenfekvőnek tűnt számomra, hogy ezt a feladatot önkéntesek is elláthatnák, ezért a múzeum munkatársai rám bízta a feladatot. Így történt, hogy elkezdtem foglalkozni ennek az önkéntes szervezésével. Ahogy aztán a baráti kör szervezésében egyre több önkéntes vett részt, úgy növekedtek folyamatosan azok az egyéb munkakörök is, amelyekbe önkénteseket is bevontak, vagy amelyeket teljes egészében önkéntesek láttak el. 1997-re már olyan sok önkéntes tevékenykedett a múzeumban, hogy egy külön részleg jött létre, amely kifejezetten a rendszer kialakítására specializálódott.

MC: *Mit jelent önnek az önkéntesség?*

¶ Mindig szerettem önkénteskedni – jól és hasznosnak éreztem magam általa. Éppen ezért nem gondolom, hogy különbözne attól, mintha fizetett állásom lenne. Az önkéntesek ugyanúgy munkát végeznek, csak nem fizetésért, hanem másért cserébe teszik mindezt. Ezek között megemlíthetjük az örömet, a sikert, az élvezetet, amelyeket én is megtapasztalhattam az évek során.

MC: *Mi a legnagyobb előnye az önkéntességnek az intézmény és az önkéntes számára?*

¶ A kölcsönös előnyök. Az önkéntes nemcsak az idejét adja, hanem megbízhatóságot, tiszteletét és megbecsülését fejezi ki az intézménnyel szemben. Ezért cserébe pedig a már említett örömeket kapja, és élvezheti azokat az előnyöket, amelyeket a múzeum biztosít számára.

MC: *Mit gondol, az önkéntesség egy új, néhány éve megjelent társadalmi szerep, vagy csupán egy új megnevezése valaminek, ami már korábban is létezett?*

¶ Tulajdonképpen olyan, nem anyagi javakért cserébe végzett munkaként tekinthetünk az önkéntességre, amit mindenki gyakorol élete során – ebben az értelemben tehát nem gondolom újnak. Egy nagyon általános és természetes viselkedés, az élet velejárója. Ilyen, amikor elviszem a szomszéd gyerekét is az iskolába, emellett azonban még sok más példát említhetnék. Fontosnak tartom, hogy egy olyan társadalomban élhessünk, ahol az emberek segítik egymást. Az önkéntesség épp erről szól.

MC: *Látja bármilyen hátrányát az önkéntességnek, például a fizetett alkalmazottak és az önkéntes munkavégzők közötti feszültségre gondolva?*

¶ Ha van is, szerintem nem kéne, hogy legyen. Nem látom ennek a hátrányát, legalábbis erről akkor nem beszélhetünk, ha tisztázott mindenki számára, hogy az önkéntesség mit jelent az intézménynek. Ugyanis a múzeum munkájának, személyzetének támogatása nem egyenlő a munkavállaló, a fizetett alkalmazott pozíciójának betöltésével. Az intézmény lényegi feladata, hogy tisztázza a különbségeket és megfelelő módon tájékoztassa az alkalmazottakat. Én például mindig nagyon szigorúan elválasztottam egymástól a fizetett munkát és az önkéntességet – amikor a British Múzeumban egy fizetett alkalmazott helye megürült, soha nem tölthette be egy korábbi önkéntes azt a pozíciót. Ez leginkább a fizetett munkatársak számára volt fontos, akik így biztosak lehettek afelől, hogy az önkéntes nem veszélyezteti az ő pozíciójukat. Mindig szem előtt kell tartani tehát, hogy jó kapcsolat alakuljon ki az önkéntesek és a személyzet között.

Az önkéntes nemcsak az idejét adja, hanem megbízhatóságot, tiszteletét és megbecsülését fejezi ki az intézménnyel szemben.

MC: *Miért válik valaki önkéntessé? Melyek a legnépszerűbb motivációs tényezők?*

¶ Úgy látom, itt érdemes különbséget tennünk idősek és fiatalok, illetve eltérő indítatások között. Az idősebbek, egy felelős társadalom tagjaiként, általában szeretnének valamit visszaadni mindabból, amit az évek során kaptak ettől a közegtől, míg a fiatalok számára a jövő szempontjából a tapasztalatszerzés az egyik legfontosabb szempont. Beszélhetünk a magányos emberek csoportjáról is, akik kapcsolatokat szeretnének teremteni, így többen gyakran munka mellett is önkénteskednek, de ugyanígy említhetjük például azokat a fiatal anyákat, akiknek fontos az, hogy a kisgyermek mellett hasonló korú felnőttekkel is tudjanak szót váltani, és ne elszigetelve éljék meg a mindennapokat.

MC: *A British Múzeumot vagy az Egyesült Királyságot nézve hogy látja, milyen korcsoportból kerül ki a legtöbb önkéntes?*

¶ Kezdetben idősebb emberek képezték az önkéntesek biztos bázisát. A fiatalabbak két-három évet tudnak egy helyen önkéntesként eltölteni, mielőtt állást szereznek. Ma már azonban ötven-ötven százalékos elosztásról beszélhetünk, és rengeteg férfi önkéntese is van a múzeumnak.

MC: *Hogy lett a British Múzeum önkénteséből a British Múzeum önkéntesrendszerének feje?*

¶ Ahogy azt említettem már, eleinte a baráti kört szerveztem, aztán 2000-ben elindítottuk a *Hands on it* (a British Múzeum honlapján *Hands On desks*ként szereplő – a szerk.) programot, amelynek során a látogatók eredeti műtárgyakat tarthatnak a kezükben. Ezt eleinte a múzeum fizetett dolgozói működtették, de számukra túl monoton és unalmas volt újra és újra ugyanazt csinálni. Ugyanakkor viszont azt látták, hogy az önkéntesek milyen sikeresen működnek, így aztán szinte adta magát a dolog, hogy ezt a programot az önkéntesek vegyék át, akiknek nem válik unalmassá, hiszen nem mindennap csinálják. Így aztán ahogy egyre több munkám lett, a baráti kör szervezéséből átkerültem a múzeum állományába, az önkéntesek vezetőjeként.

MC: *Ez pontosan mit jelent?*

¶ Annak idején azt kértem a múzeum főigazgató-helyettesétől, hogy szervezetileg közvetlenül alá kerüljek. Ezt nagyon fontosnak tartottam, mert azt szerettem volna, ha az önkéntesek tudják, hogy a koordinátoruk közvetlenül a múzeum

fejével konzultál, ezzel is mutatva, mennyire fontos az ő segítségük. Ebben szerencsére a főigazgató úr (Neil MacGregor – a szerk.) is nagyban támogatott engem. Például amikor az önkéntesek megszervezték a múzeum kétszázötvenedik születésnapjának ünnepségét (amire egyébként nem lett volna elegendő ember), akkor az ünnepség után a főigazgató átadott nekem egy saját kézzel írott levelet, amelyben megköszönte az önkéntesek munkáját. Azt kérte, fénymásoljam le, és juttassam el valamennyi önkénteshez. Ez kulcsfontosságú volt, hiszen be is gépelhette volna azt a levelet, vagy megíráshozta volna mással, pusztán aláírásával ellátva – de ő nem ezt tette, hanem kézzel írta meg és írta alá, ami óriási gesztus volt és valóban nagyon sokat jelentett az önkénteseknek. Hogy egy másik példát is említsek: az éves értékelésen, ahol rendszerint átbeszéltük az önkéntesekkel a tapasztalatokat és megköszöntük a munkájukat, mindig ott volt a főigazgató is személyesen, hogy ő is köszönetet mondjon.

MC: *Mi volt a célja, amit mindenképp el szeretett volna érni az önkéntesrendszerrel?*

¶ Létre szerettem volna hozni egy igazi csapatot. Úgy láttam, hogy nagyon sok ember önkénteskedik, segíti a múzeum munkáját valamilyen módon. Azt szerettem volna, ha ezek az emberek elkezdenének csapatává válni, csapatként gondolkodni magukról, és hogy az emberek egy csapatként gondoljanak rájuk.

MC: *Külföldi önkénteseket is fogadtak?*

¶ Az önkénteseink lehetnek külföldiek, de amíg a feladatokat ellátják, Londonban kell élniük. Ha ezt igazolják és alkalmasak a feladatra, akkor a származásuk nem befolyásolja, hogy fogadjuk-e őket vagy sem. Így vannak olyan önkénteseink is, akik csak ideiglenesen tartózkodnak nálunk, és már az elején tudjuk, hogy csak néhány hónapot fognak eltölteni a múzeumban. Ez viszont nem kizáró ok.

MC: *Milyen kulcsszavak jellemzik Ön szerint a British Múzeum önkéntesrendszerét?*

¶ A múzeum számtalan dolgot nem tudna megvalósítani az önkéntesek nélkül, ezért elengedhetetlenek ahhoz, hogy ezt a sokszínűséget fenntarthassa az intézmény. Emellett az önkéntesek jelenléte lehetővé teszi, hogy a fizetett munkatársak is pihenhessenek. Az önkéntesek tehát egy csapat tagjaiként működnek a múzeumban, teljesen egyenlőként, mindannyian az intézményért dolgozva. Azt hiszem, ezek lehetnének tehát a kulcsszavak: csapat és egyenlőség.

MC: *Milyen típusú munkákban vesznek részt önkéntesek?*

¶ A skála szerencsére nagyon széles – különböző osztályokon dolgoznak, segítenek. Amit kiemelnék, az az, hogy naponta tizenöt tárlatvezetést tartanak, a hét minden napján. Emellett különböző közösségi, gyerekeknek, fogyatékkal élőknek szóló programokat szerveznek és bonyolítanak le, és még sorolhatnám.

MC: *Van olyan feladatkör, amelyet kizárólag önkéntesek látnak el?*

¶ A tárlatvezetések bizonyos csoportjait vagy a Hands on it programot önkéntesek működtetik. Ezek olyan monoton munkák, amelyeket egy mindennap bejáró, fizetett munkatárs nagyon hamar megunna és terhesnek érezne, de az önkéntesek, akik csak meghatározott alkalmakra jönnek és cserélik egymást, nem telítődnek meg ezzel, és nagy örömmel működtetik.

MC: *Hogy néz ki a gyakorlatban annak az óriási rendszernek a működtetése, amelyről beszélt? Melyek a legfontosabb részei?*

¶ Mindamellett, amiről már szó volt, meg kell említenem, hogy az adminisztráció, bár unalmas, mégis fontos része a munkának, mivel ez a tevékenység az adatbázis építése során sok ilyen jellegű feladattal is jár. Emellett pedig a biztonságiakkal és a múzeum többi részlegével való együttműködést lehet említeni, az állandó tájékoztatást és folyamatos kommunikációt, amelyen keresztül a múzeumiak megismerik az önkénteseket.

MC: *Milyen képességekkel, kompetenciákkal kell rendelkeznie annak, aki önkéntesekkel szeretne foglalkozni?*

¶ Hinni kell önmagunkban, az önkéntességben és az önkéntesekben. Szem előtt kell tartanunk azt a tényt, hogy az önkéntesek az intézményért, az intézménynek dolgoznak. Mindezt figyelembe véve a koordinátor legfontosabb szerepe, hogy megbízható csapatot tudjon építeni.

A múzeum munkájának, személyzetének támogatása nem egyenlő a munkavállaló, a fizetett alkalmazott pozíciójának betöltésével.

MC: *Hogyan lehet motiválni az önkénteseket?*

¶ Amennyiben sikerült valódi csapatot létrehoznod, akkor minden egyértelműen, magától megy majd. Hiszen egy jó csapatnak mindenki a tagjává szeretne válni. Amikor azt látom, hogy valaki pusztán önmaga miatt vállalná az önkéntességet, emellett azonban nem lenne együttműködő, lojális partner a múzeum számára, akkor elutasítom az illető jelentkezését.

MC: *Sokszor utalt már a csapat jelentőségére. Hogyan lehet individuumokból egy jól működő csapatot kovácsolni?*

¶ Állandóan tartani kell velük a kapcsolatot, segíteni kell a beilleszkedést, hiszen nagyon fontos, hogy az önkéntesek ismerjék egymást. A koordinátor feladata ennek a folyamatnak az elindítása, nyomon követése és támogatása. Ez azért lényeges, mert így lehet valódi, össze- és megtartó szociális hálót kialakítani és olyan megbízható kapcsolati elemmé válni, aki képes közvetíteni, hangot adni a csapatnak, segíteni a „mi” érzet kialakulását. Például az eseményeken, rendezvényeken mindig személyesen köszöntöttem őket, nem hagytam, hogy egyedül érezzék magukat. A figyelmesség, az apró részletek elengedhetetlenek.

MC: *Mennyire fontosak a közösen eltöltött programok? Így például van-e önöknél karácsonyi ünnepelés vagy külső program, amelyen részt vesznek az önkéntesekkel?*

¶ Habár jó ötletnek tartom, külső programokat mi nem szerveztünk – azonban nagyon sok belső programot kínáltunk az önkéntesek csapatának, bevonva a múzeumi kollégákat is. Így például minden önkéntest, aki tárlatvezetést tartott, meghívtunk egy közös ebédre, vagy kifejezetten számukra szerveztünk előadásokat, kurátori tárlatvezetéseket, gyakran úgy is, hogy az adott kiállítás még nem készült el. Ez sokat jelentett számukra, hiszen bevezette őket a színpalak mögé, és már ekkor a kiállítás részesévé, a munkafolyamat szemlélőivé válhattak.

MC: *Mit gondol, van különbség aközött, hogy valaki múzeumi területen vagy valahol máshol végez önkéntes munkát?*

¶ Nem, bár az önkéntes motivációja lehet különböző. Természetesen mindenkinek megvannak a maga preferenciái, illetve azok a tevékenységek és feladatkörök, amelyekben jól teljesít és jól is érzi magát – ezért dönt például valaki a múzeumi önkénteskedés mellett ahelyett, hogy ápolónőként segítene. Minden területnek

lehet jól működő önkéntesrendszere, ha a megfelelő embereket találják meg a megfelelő pozíciókra. Amikor nővérként dolgoztam, hamar kiderült az is, hogy nem szeretek a betegekkel kommunikálni, nem szerettem a munkámat akkoriban – aztán amikor átkerültem az intenzív osztályra, ott ez megváltozott. Csak meg kellett találnom a helyemet a rendszerben.

MC: *Sokat hallottunk már a Volunteers for Museum Learning Awardról. Mesélne egy kicsit erről?*

¶ Ez egy kifejezetten a múzeumi önkéntességet érintő díj, amelyet én alapítottam. Először a British Múzeum önkéntesei számára szerettem volna ezt létrehozni, de aztán úgy éreztem, nehéz lenne az én önkénteseim közül kiválasztani egyvalakit. Nem akartam őket kvázi bírálni. Ezért, mivel a British Múzeumnak mindig is volt egyfajta vezető szerepe a brit múzeumok között, úgy döntöttünk, hogy kiszélesítjük az egészet, és az Egyesült Királyság összes múzeumát bevonjuk. Így aztán a díj tekintetében tíz múzeumi terület van, amelyben kihirdetünk egy-egy nyertest, illetve van egy valaki, aki az egész győztese lesz.

MC: *Miért tartja fontosnak, hogy legyen egy ilyen díj?*

¶ Főként azért, mivel ezzel az egész ország ismeri el a nyertest és rajta keresztül az egész önkéntességet. Emellett a díj az Egyesült Királyság múzeumait és az ott dolgozó önkénteseket is összeköti, megismerteti egymással, létrehozva egyfajta kapcsolati hálót – lehetővé válik, hogy egy skót múzeum önkéntese megismerje akár egy londoni múzeumban működő társát és rajta keresztül természetesen az intézményét is.

MC: *Hogyan jellemezné az önkénteskoordinátorként eltöltött éveit? Mit adott ez önnek érzelmileg?*

¶ Nem beszélnék erről múlt időben, mivel még mindig tartok tárlatvezetéseket, és természetesen rengeteg barátom is van az önkéntesek között. Korábban sokat dolgoztam az önkéntesekért és azért, hogy egy csapatként gondoljanak rájuk, megbecsüljék őket. Ez rengeteget jelent a számomra.

Nagy vonalakban tudnunk kell, hogy kinek hogyan alakul az élete, mert az kihatással lesz az önkéntes tevékenységére is.

MC: *Milyen tanácsot adna egy önkénteskoordinátornak?*

¶ Mindenekelőtt el kell döntenie, hogy valóban akar-e önkénteskoordinátor lenni. Ez az első és legfontosabb kérdés. Természetesen hinnie is kell az önkéntesség intézményében, mert ha legbelül nem hisz benne, akkor nem lehet igazán sikeres koordinátor. Ha mindez megvan, akkor már csak hinnie kell magában, mivel a koordinátor önbizalma a legfontosabb. Nagyon fontos az önismeret, a folyamatos önvizsgálat és önképzés. Ha valaki pontosan ismeri magát, ismeri az erősségeit és a gyengeségeit, akkor tudatosan képes lesz a legbonyolultabb szituációkat is úgy irányítani, hogy az előnyös tulajdonságai kerülhessenek előtérbe. Azt is meg kell értenie, néha az a legjobb taktika, ha a gyengeségeinket is megmutatjuk, és adott esetben engedjük, hogy segítsenek nekünk – ez ugyanis nemcsak nekünk lesz könnyebbség, de az illetőnek is jól fog esni, miközben a bizalmát is erősítjük. A bizalom bizalmat szül, ez a konfliktuskezelés legfontosabb pontja. Rendkívül fontos a személyes kapcsolat az önkéntesekkel – nagy vonalakban tudnunk kell, hogy kinek hogyan alakul az élete, mert az kihatással lesz az önkéntes tevékenységére is. Elképzelhető, hogy valakinek csupán egy kis megértésre, biztatásra vagy épp egy kis pihenőre van szüksége ahhoz, hogy újult erővel folytassa a munkát, ebben pedig a koordinátor sokat tud segíteni. A koordinátor legfontosabb feladatait tehát így összegezném: fel kell építenie egy csapatot, amely nemcsak csapatként működik, de lojális is az intézményhez. Ehhez útravalóul pedig azt tanácsolom, higgyék el: minden, ami megvalósítható, az lehetséges – a legtöbb dolog sokszor csupán az önbizalmunkon és kezdeményezőnkészségünkön múlik, azon, hogy kezünkbe merjük-e venni az eseményeket és irányítani a helyzeteket. Végül pedig nagyon fontos a jó humor és a jókedv. Csak élvezze és érezze magát jól a bőrében!

A Sri Lankáról származó **KUSUMA BARNETT** (1947) ápolónőként dolgozott Angliában, majd a British Múzeumban 1989-ben tett látogatása hatására döntött úgy, hogy önkéntesként dolgozik az intézményben. Kezdetben a múzeum baráti körének szervezésével foglalkozott, tárlatokat vezetett, majd a múzeum önkéntesprogramjának vezetője lett. Nevéhez fűződik a *Volunteers for Museum Learning Award*, amely az Egyesült Királyság egészségének legkiválóbb önkénteseit díjazza. Munkájának elismeréseképpen 2006-ban a Brit Birodalom Rendjét is átvehette a királynőtől.

Az energia körbevesz

group

m

v

m

Közös energiánk. Közös sikerünk.



