

NordMus

Do's & dont's i arbejdet med frivillige

Strategier for arbejdet med frivillige på danske og tyske museer.

Af Eskil Vagn Olsen, Direktør Museum Vestsjælland

Baggrund

Denne guide eller strategi opsummerer resultaterne og erfaringerne fra arbejdet i arbejdsplan 6 "Vidensformidling – Volunteers as a medium of the Danish-German Museum-landscape" under Interreg-Projektet NordMus. Museum Vestsjælland var ansvarlig projektpartner for arbejdsgruppen, med Oldenburg Wallmuseum og HistorieLab som deltagende projektpartnere.

Arbejdet har bestået af workshops, udvikling af events med inddragelse af frivillige og mapping af arbejdet med frivillige på danske og tyske museer (se artikel af Steen Chr. Steensen, HistorieLab).

Der har været afholdt 5 workshops, involverende medarbejdere og frivillige fra danske og tyske museer.

Nogle workshops var forberedelse af samarbejdet omkring events i Danmark og Tyskland, der involverede både medarbejdere og frivillige fra Oldenburg Wallmuseum og Museum Vestsjælland.

Frivillige på museerne

Allerede på den første workshop i Ringsted (april 2016) diskuterede frivillige og medarbejdere begrebet frivillighed.

Her blev en frivillig defineret som en person, der af egen interesse påtager sig opgaver eller arbejde for en organisation uden at få løn for det – en definition der stemmer overens med besvarelserne i den efterfølgende spørgeskemaundersøgelse (mapping). Vi drøftede desuden forskellige årsager til at blive frivillig. Groft sagt kan frivillige deles op i to hovedgrupper. Der er dem, der kommer for at hjælpe med, hvad museet nu har behov for, fordi de ser museerne som en vigtig del af lokalsamfundet, og så er der en anden gruppe, der er optaget af et specielt arbejdsfelt – ofte en historisk periode eller et historisk håndværk. Det er forskelligt, hvordan museer anvender disse grupper, og hvordan samarbejdet skal tilrettelægges. Dertil kommer, at de to grupper har forskellige motivationsfaktorer. Hvor den første gruppe motiveres af at være til hjælp og nytte, motiveres den anden gruppe af at udvide deres faglige viden og eventuelt udfolde denne på f.eks. historiske festivaler, hvor de møder ligesindede. For begge parter er samvær både med andre frivillige og med museumsmedarbejdere også vigtige motivationsfaktorer. Der er som nævnt tale om en simplificering, idet billedet af frivillige naturligvis er langt mere komplekst.

En anden konklusion både på vores workshops og fra mapping er, at motivationsfaktorerne for de frivillige ikke altid stemmer helt overens med de motiveringsstiltag, museumsmedarbejderne anvender overfor de frivillige. Derudover kan vi se, at der sandsynligvis ligger et uudnyttet potentiale blandt frivillige på danske og tyske museer, idet flere oplyser, at de ligger inde med viden og kompetencer, som museerne ikke udnytter i dag. Det kan der være flere gode grunde til – det kan være, at kompetencerne ikke passer til de opgaver, museerne har behov for at få løst, men det kalder på en afdækning af, hvilke kompetencer der er tale om og opmuntrer til yderligere fordybelse i det frivillige engagement.

Do's & Dont's

Struktur

I forhold til det daglige arbejde med frivillige på danske og tyske museer er der nogle grundvilkår og

strukturelle forhold, der skal være på plads for at fastholde de frivillige. Frivillige efterspørger god struktur for arbejdet og tydelige informations- og kommandoveje. Det er ikke forhold, der direkte motiverer den enkelte frivillige, men hvis de ikke er til stede, kan det virke stærkt demotiverende. Samtidig er det også vigtigt, at museet i forhold til medarbejderne har drøftet og afklaret grænsedragning og samarbejdsflader mellem de frivillige og medarbejderne.

Vigtige opmærksomhedspunkter er derfor:

At der er rammer og retningslinjer for det arbejde og de opgaver, den frivillige skal stå for og for den frivilliges kontakt til museets medarbejdere.

At det ved større events, f.eks. en historisk festival, klart meldes ud fra museet til de involverede frivillige, hvad hovedelementerne er, og hvem der er ansvarlige for de enkelte elementer – herunder hvor de nødvendige arbejdsredskaber og/eller materialer forefindes.

At museet har sørget for, at det logistiske arbejde, f.eks. i forbindelse med en event eller festival, er forberedt for den frivillige.

At museet oplyser den frivillige om, hvilke arbejdsopgaver der skal løses og hvornår. Dette skal ske under hensyntagen til, at mennesker er forskellige, og at der derfor er forskellige behov for graden af struktur. Dette kalder på en forventningsafstemning mellem den enkelte frivillige og museet.

At museet af hensyn til medarbejderne internt har besluttet og kommunikeret, hvilke opgaver der varetages af frivillige, og hvordan samarbejdsfladerne er mellem de frivillige og medarbejderne.

Generelt anbefales det at museet, under hensyntagen til ovenstående, udarbejder en nedskreven politik for, hvordan samarbejdet med frivillige håndteres, herunder hvilke områder frivillige varetager, og hvilke områder der varetages af ansatte.

Synlighed og kommunikation

Et andet vigtigt aspekt i samarbejdet museer og frivillige imellem er tydelig og tilgængelig kommunikation. De frivillige har som oftest stor interesse for museet, men har ikke altid samme tilgang til information og intern kommunikation som museets medarbejdere. Derved kan informationer, der er nødvendige for den frivillige i udførelsen af opgaver, gå tabt, hvilket er spild af museets og den frivilliges tid og kan være demotiverende for begge parter.

Vigtige opmærksomhedspunkter er derfor:

At vigtige informationer, der handler om museet og/eller kan have indflydelse på den frivilliges arbejdsområder, er skrevet ned og tilgængeliggjort for de frivillige.

At museet sikrer, at den frivillige ved, hvem museets medarbejdere og andre frivillige er og omvendt. Det er særligt en udfordring for museer med flere adresser og ved større events med deltagelse af mange frivillige.

At den frivillige har adgang til den/de museumsmedarbejdere, der har ansvaret for deres arbejdsområde. Ofte er der dele af en arbejdsopgave, der skal udføres eller godkendes af en fagmedarbejder, og hvis vedkommende ikke er til stede eller ikke kan kontaktes, kan den frivillige ikke komme videre med sit

arbejde, hvilket vækker frustrationer.

At museet sørger for at informere de frivillige om større forandringer og planer for museet. Her er visioner og udviklingsplaner sammen med interne informationer "bag tæppet" med til at skabe ejerskab hos den frivillige. I modsat fald risikerer museet at miste de frivillige undervejs i processen.

At museet sørger for at informere og kommunikere, hvad og hvordan den frivillige kan være en del af museets arbejde og dagligdag. Dette kalder på en talsperson og/eller en kontaktperson for den frivillige. En kontaktperson kan være en anden frivillig eller medarbejder.

Forventningsafstemning

Et væsentligt element i at skabe en god struktur og tydelig kommunikation omkring frivilliges arbejde på museer handler om forventningsafstemning – både i forhold til den frivillige og til medarbejderne. Ved at have tydelige rammer og aftaler omkring arbejdsdeling, ansvar og kompetencer kan mange konflikter og frustrationer i samarbejdet mellem frivillige og museumsmedarbejdere undgås.

Vigtige opmærksomhedspunkter er derfor:

At museet sørger for at få nye frivillige godt introduceret til museet og arbejdsopgaverne. Her anbefaler vi at museet laver et interview med nye frivillige. Her skal fokus ikke kun være, hvad den frivillige har af forventninger til arbejdet, men også hvilke forventninger museet har til den frivillige.

At museet overordnet set, f.eks. gennem en nedskreven frivilligpolitik, har defineret, hvilke arbejdsopgaver frivillige kan løse for museet, men også hvilke opgaver frivillige ikke skal løse. Dette kan også være med til at mindske usikkerhed og eventuel modstand blandt medarbejderne på museet.

At museet aftaler med den enkelte frivillige, hvilke konkrete arbejdsopgaver og/eller arbejdsområder vedkommende skal varetage og i hvilket omfang.

At museet i forventningsafstemningen tager hensyn til, at frivillige i lighed med alle andre er forskellige og derfor har individuelle behov i forhold til tilrettelæggelsen og rammesætningen af opgaverne.

At der ved tilrettelæggelsen af arbejdsopgaver indtænkes fleksibilitet, således at den frivillige har en "emnebank" af opgaver. Dette kan f.eks. være relevant i tilfælde, hvor en frivillig er museumsvært på en stille dag med få gæster. Her vil det være rart at have andre relevante opgaver at se til, så dagen ikke bliver for lang.

At museet overfor den frivillige gør opmærksom på, hvad vedkommende kan forvente af museet i forhold til inddragelse, kurser, oplevelser og lignende. Samtidig skal museet være tydelig omkring, hvad der forventes af den frivillige i forhold til engagement, loyalitet, samarbejde mm.

At det af forventningsafstemningen fremgår, at selvom en frivillig ikke kan fyres (de er jo ikke ansatte), så kan begge parter vælge at samarbejdet må ophøre, hvis der opstår uenighed om forventningerne eller opgaveløsningen.

En måde hvormed man kan afstemme forventningerne, er ved at indgå en skriftlig aftale med den enkelte

frivillige, hvor opgaver og omfang defineres. Her siger erfaringen, at ordvalget er vigtigt. Ordet "kontrakt" bliver af nogle frivillige opfattet negativt, da det leder tankerne hen mod en ansættelseskontrakt, og de er jo netop ikke ansatte men frivillige.

Generelle motivationsfaktorer

Mens strukturen og rammerne er vigtige for organiseringen af frivilligarbejdet, er der også egentlige motivationsfaktorer, der er væsentlige for at fastholde og tiltrække frivillige. Som tidligere nævnt viser vores mapping sammenholdt med resultaterne fra workshops, at der ikke altid helt er overensstemmelse mellem de belønninger og goder museerne tilbyder de frivillige, og de motivationsfaktorer de frivillige selv oplyser. Museumsmedarbejderne nævner f.eks. goder som fri entré og forplejning. Det er givetvis goder, der er værdsat, men det er ikke de faktorer, de frivillige først peger på, når de bliver spurgt. De frivillige nævner følgende motivationsfaktorer:

Meningsfyldt arbejde

At være med til at støtte op om museet som en vigtig lokal institution og at anvende sin tid til opgaver, der bidrager til museets udvikling. Her er det igen vigtigt, at museets ledelse og medarbejdere ser og anerkender den frivilliges indsats.

Ejerskab og stolthed

At museet inddrager den frivillige i museets arbejde og udvikling og fortæller, hvad der er specielt ved netop dette museum. Stoltheden kommer også ved positive tilbagemeldinger fra gæster omkring det, den frivillige præsterer og det museum, man som frivillig repræsenterer.

Dygtiggørelse og møde med specialisterne

At mødes og arbejde sammen med specialister for at forbedre sin egen viden om et håndværk eller en historisk periode. Dette er som nævnt en særlig motivationsfaktor for en bestemt type af frivillige, der deltager i museets formidling ved aktiviteter og events/festivaler eller hjælper til ved f.eks. udgravninger. Her er det igen vigtigt, at museet giver plads og mulighed for den faglige sparring og udvikling, men også at der er forventningsafstemt i forhold til arbejdsdelingen mellem medarbejdere og frivillige.

Netværk

At mødes med andre frivillige og museets medarbejdere. Her er det vigtigt, at museet skaber rammer, hvor frivillige mødes med andre frivillige og/eller medarbejderne. Her kan museet sørge for fælles arrangementer, men også sørge for, at der sættes tid af til socialt samvær i dagligdagen, f.eks. ved kaffepausen.

Dont's

God struktur, tydelig kommunikation, forventningsafstemning og motivation er alle væsentlige faktorer for at sikre et godt samarbejde mellem museer og frivillige. Hvis disse ting derimod ikke fungerer, kan det skabe stor frustration både hos frivillige og medarbejdere. Derudover er tilbagemeldingen, både fra workshops og mapping, at følgende skal undgås, hvis motivationen og samarbejdet skal trives:

1) Museets formål med at ansætte frivillige skal aldrig omtales som et spørgsmål om at spare penge. Det gælder både overfor de frivillige, overfor medarbejderne og overfor omverdenen.

Når museet anvender frivillige, er det for at løse opgaver, der ellers ikke kunne løstes. Samtidig er det en måde at inddrage lokalsamfundet og ofte også en mulighed for at tilføre kompetencer, museet ikke

nødvendigvis er i besiddelse af i forvejen. Det kan f.eks. være kendskab til historiske håndværk og lignende.

2) I tilknytning til ovenstående er det ligeledes vigtigt at pointere eksternt såvel som internt, at frivillige ikke skal erstatte museumsmedarbejdere. Hvis der opstår tvivl om dette, vil det ikke være motiverende for de frivillige og meget demotiverende for medarbejderne.

3) Sidst men ikke mindst er det vigtigt, at det arbejde og de opgaver, den frivillige udfører er meningsfyldt både for den frivillige og for museet. Her er det igen vigtigt, at rammerne og strukturen er på plads, så den frivillige har veldefinerede arbejdsopgaver, og at det er tydeligt, at arbejdet bidrager positivt til museet. I den forbindelse er det vigtigt, at museets ledelse og medarbejdere tydeligt tilkendegiver anerkendelse af de frivilliges indsats.

Afslutningsvis skal det nævnes, at flere frivillige fra de deltagende danske og tyske museer netop har påpeget, at de ser et projekt som NordMus (arbejdspakke 6) som en synliggørelse og anerkendelse af vigtigheden af frivillige på museerne.