Popel-vrijwilligers vs Voorzichtige Vrijwilligers

Willem-Jan de Gast

In veel organisaties die met vrijwilligers werken heeft de afgelopen maanden alles stil gelegen. Nu de maatregelen versoepeld worden, zijn er vrijwilligers die zo snel mogelijk weer aan de slag willen, en die desnoods zelf iets organiseren. En er zijn vrijwilligers die onder geen beding weer het huis uit komen. Hoe ga je daarmee om?

Een nieuwe tweedeling?

Nu we intussen ruim twee maanden in lockdown zitten, zie je dat er in de samenleving een soort tweedeling ontstaat. Aan de ene kant zijn er mensen die vinden dat het nu wel lang genoeg geduurd heeft en die dat gedoe met die anderhalve meter en mondkapjes eigenlijk onzin vinden. Ze gaan uitgebreid winkelen, met z'n allen op het strand liggen en na 1 juni zo snel mogelijk op een terrasje zitten. Aan de andere kant zijn er mensen die zich blijvend zorgen maken en het idee hebben dat we te snel de maatregelen versoepelen. Zij houden afstand, blijven thuis en nemen alle mogelijke voorzorgen.

Een zelfde tweedeling zie ik bij vrijwilligers. Enerzijds zijn er vrijwilligers die nu eindelijk weer eens iets willen doen. Ze mochten of konden geen vrijwilligerswerk doen omdat ze met kwetsbare groepen werken of zelf potentieel kwetsbaar zijn. Of er was sowieso niets te doen omdat hun sportclub, culturele organisatie of zorginstelling gesloten was. Ik noem ze de popel-vrijwilligers, omdat ze staan te popelen om weer van nut en bezig te zijn. Anderzijds zijn er vrijwilligers die, ook al mogen ze weer aan de slag, onder geen enkel beding hun vrijwilligerswerk willen oppakken, omdat ze bang zijn voor de gevolgen voor henzelf of voor degenen voor wie ze zich vrijwillig inzetten. Dit zijn de voorzichtige vrijwilligers.

Omgaan met tegengestelde reacties

Het interessante is dat beide typen vrijwilligers vaak voor dezelfde organisatie werkzaam zijn. Hoe ga je om met deze groepen? Hoe houd je ze betrokken en tevreden? En wie bepaalt eigenlijk of, wanneer en hoe vrijwilligers weer aan de slag mogen?

Vluchten, vechten of bevriezen

Eerst even een stukje psychologie. Geconfronteerd met ernstige bedreigingen kennen mensen drie soorten reacties: fight, flight of freeze. Ze vechten terug, ze rennen ervoor weg of ze bevriezen. De popel-vrijwilliger wil óf vluchten óf vechten. De drang van de popel-vrijwilliger lijkt soms voort te komen uit een soort vlucht naar het verleden: "Kunnen we nu weer normaal gaan doen, gewoon zoals het was? Dan ga ik gewoon weer lekker aan het werk." Maar het kan juist ook een vecht-reactie zijn: "Ik wil me inzetten om samen de crisis het hoofd te bieden en kwetsbare mensen te helpen. Ik wil vooruit en zie kansen." De voorzichtige vrijwilliger daarentegen lijkt eerder een afwachtende houding aan te nemen: "Ik doe nu helemaal niets en houd me stil totdat het over is."

Zo krijg je dus feitelijk geen twee maar drie groepen: popel-vrijwilligers die terug willen naar het geïdealiseerde verleden, voorzichtige vrijwilligers die vastzitten in het heden, en popel-vrijwilligers die zich richten op een te bevechten toekomst. Elk van deze groepen heeft behoefte aan duidelijkheid, maar wel op een andere manier.

Een drievoudige boodschap

De vluchtende popelaar is gebaat bij een zorgvuldige reality check: de kans dat op afzienbare termijn alles weer bij het oude zal zijn, is niet zo groot. Tegelijk zijn er allerlei manieren waarop je als vrijwilliger ook in deze nieuwe tijd van waarde en betekenis kunt zijn. Dat vergt waarschijnlijk wel (enige) aanpassingen in de manier van werken, waarbij je geholpen kunt worden. Het gaat bij deze groep om een mix van het bevorderen van acceptatie van de verandering en het bieden van perspectief en ondersteuning.

Voor de bevroren voorzichtige vrijwilliger is van belang dat zij/hij geen druk ervaart om weer aan het werk te moeten of zich veroordeeld voelt. De boodschap is hier dus het okay is als mensen liever thuis blijven, en dat hun betrokkenheid en inzet hoe dan ook gewaardeerd worden. Tegelijk lijkt van belang om zo goed mogelijk duidelijk te maken welke randvoorwaarden en veiligheidsmaatregelen de organisatie heeft genomen om te zorgen dat vrijwilligers die dat willen weer aan het werk kunnen. Ten slotte kan het helpend zijn om deze groep te laten zien dat zij niet de enigen zijn die er zo over denken. Zo bouw je aan het vergroten van zekerheid, en plant je zaadjes om mensen (op termijn) weer in beweging te laten komen.

De vechtende popelaar ten slotte is vooral op zoek naar manieren om aan de slag te gaan. De kans is groot dat een deel van deze groep zich in deze tijd op andere manieren vrijwillig inzet. Deze groep is vooral gebaat bij een duidelijke tijdlijn en heldere afspraken. Ook kan het meerwaarde hebben om deze vrijwilligers direct te betrekken bij het verzinnen en uitproberen van alternatieve manieren om vrijwillig aan de slag te gaan. Zo worden hun betrokkenheid en vechtlust beloond.

Begrip en bemoediging

Waar alle vrijwilligers behoefte aan hebben, is begrip voor hun reactie, waardering voor hun betrokkenheid en bemoediging dat er (uiteindelijk) weer van alles mogelijk zal zijn. De goede voorbeelden daarvan zijn legio: coördinatoren bellen al hun vrijwilligers, sturen ze kaartjes, chocola of bloemen, maken speciale nieuwsbrieven of sturen een organisatie-brede nieuwsbrief door, en houden spreekuren. Dit helpt om te zorgen dat vrijwilligers zich gezien en gehoord voelen, en is tegelijk cruciaal om hun betrokkenheid te blijven voeden.

De organisatie bepaalt, de vrijwilliger kiest

Het geven van duidelijkheid in combinatie met het waarderen van betrokkenheid betekent dat de organisatie het voortouw neemt in het bepalen of, wanneer en hoe vrijwilligers aan de slag kunnen. Natuurlijk kan dat in samenspraak met de vrijwilligers. Maar omdat de organisatie eindverantwoordelijk is voor het wel en wee van de (kwetsbare) groepen die bediend worden, en voor de gezondheid en veiligheid van betaalde en onbetaalde medewerkers, heeft de organisatie altijd het laatste woord. Daarbij geldt dat de mate waarin en de manier waarop vrijwilligers ingezet kunnen worden, afhangt van het soort organisatie dat je bent: in een ziekenhuis is de afweging anders dan bij een vereniging die natuurwandelingen organiseert.

De ervaring leert dat de meeste vrijwilligers het prettig vinden zijn dat de organisatie duidelijke richtlijnen geeft over hun inzet: juist in tijden van crisis is er veel behoefte aan zekerheden. Afhankelijk van hun reactie op de crisis, kunnen vrijwilligers dan zelf een keuze maken of zij onder de gestelde voorwaarden wel of niet aan de slag willen.

En jij?

Het verhaal hierboven heb ik opgehangen aan de reacties van vrijwilligers op de Coronacrisis. Maar de vecht-, vlucht- of bevries-respons geldt natuurlijk voor ieder van ons. Daarom tot slot een paar reflectievragen: Hoe sta jij er zelf in als coördinator vrijwillige inzet? Aan wat voor soort duidelijkheid en bemoediging heb jij behoefte? Waar kun je die vinden? En wat betekent dat voor hoe jij je vrijwilligers bejegent?