

สรุปรายงานฉบับสมบูรณ์

(จาก Ben เครือข่ายพุทธิกา)

ชื่อห้องประชุม

การยกระดับและพัฒนาศักยภาพองค์กรรับอาสาสมัคร

องค์กรรับผิดชอบ

1. มูลนิธิกระจกเงา
2. มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม
3. เครือข่ายพุทธิกา

รายชื่อวิทยากร และผู้ดำเนินรายการ

1. นายสมบัติ บุญงามอนงค์ (ผู้ก่อตั้งและอดีตประธานมูลนิธิกระจกเงา)
2. นางสาวอารีย์ อามรณ์ (ฝ่ายกิจกรรมอาสาสมัครนอกเวลา มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม)
3. นางสาวพรทิพย์ ฝนหวานไฟ (ผู้ประสานงานเครือข่ายพุทธิกา เพื่อพระพุทธรักษาและสังคมไทย)
4. นางสาวนันทินี มาลานนท์ (ดำเนินรายการ)

รูปแบบในการดำเนินการประชุม

เวทีเสวนา

สรุปรายละเอียดของการประชุม

1. ภาพรวม

มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอศ.)

เป็นองค์กรแห่งแรกๆ ที่เปิดรับอาสาสมัครระยะยาว ถือเป็นแหล่งบ่มเพาะคนทำงานภาคสังคมในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมา ลักษณะงานประกอบด้วย (1) งานอาสาสมัครเต็มเวลา ระยะเวลา 1-2 ปี ทำงานเชิงลึกในประเด็นต่างๆ โดยมีค่าตอบแทนเป็นเบี้ยเลี้ยง (2) งานอาสาสมัครนอกเวลา ซึ่งมีตั้งแต่การทำงานแบบวันเดียวไปจนถึงหลายวัน แต่ไม่เกิน 6 เดือน โดยไม่มีค่าตอบแทนให้

มูลนิธิกระจกเงา

เป็นองค์กรที่มีกิจกรรมโดดเด่นหลากหลาย และมีระบบการจัดการอาสาสมัครซึ่งทำหน้าที่ช่วยขับเคลื่อนงานขององค์กร และตอบโจทย์การแก้ปัญหาสังคมไปพร้อมกัน ยกตัวอย่างกิจกรรม 'อาสาคัดแยกหนังสือ' ที่แต่ละปีมีผู้บริจาคหนังสือเข้ามาเป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องมีอาสาสมัครเข้ามาช่วยคัดแยก รวมถึงแนวคิดการเปิดรับนักศึกษาฝึกงาน เข้ามาเป็นอาสาสมัครเพื่อช่วยงานในโครงการต่างๆ

เครือข่ายพุทธิกา

เป็นองค์กรที่ทำงานด้านประยุกต์หลักธรรมในพุทธศาสนา ซึ่งเชื่อว่างานอาสาสมัครคือช่องทางหนึ่งในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง และเป็นรูปแบบหนึ่งของการทำบุญที่เกิดประโยชน์ต่อสังคมโดยรวม ตามแนวคิดบุญกิริยาวัตถุ 10

2. วิธีคิดในการออกแบบกิจกรรม

มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอศ.)

- เชื่อว่าพลเมืองคือกำลังเล็กๆ ที่จะมาช่วยขับเคลื่อนสังคมผ่านการทำงานอาสาสมัคร และเชื่อว่างานอาสาสมัครคือเครื่องมือหนึ่งในการเรียนรู้ตนเอง ผู้อื่น และสังคม จึงเน้นการสื่อสารไปยังอาสาสมัครว่า เขาคือกลุ่มคนผู้มาเรียนรู้ (แทนที่จะบอกว่าเขาเป็นผู้ให้) เพราะเป้าหมายของกิจกรรมไม่ใช่แค่ทำชิ้นงานสำเร็จ แต่คือการได้เรียนรู้ตัวเองด้วย
- โดยปกติจะเริ่มกิจกรรมด้วยการปรับมุมมองของผู้จัดกิจกรรมและตัวอาสาสมัครให้ตรงกันเสียก่อน เช่น ชักชวนให้อาสาสมัครพูดคุยกันในเรื่องคุณค่าและความหมายของงานอาสาในมุมมองของแต่ละคน พร้อมเชื่อมโยงไปถึงเรื่องราวในสังคม โดยเล่าให้อาสาสมัครได้ทราบถึงสภาพปัญหา และความเป็นมาของกิจกรรมนั้นๆ
- แจกข้อมูลทั้งหมดที่อาสาสมัครจำเป็นต้องรู้ ในขั้นตอนการประกาศรับสมัคร การปฐมนิเทศ และในวันทำกิจกรรม ซึ่งนอกจากเป็นการทำความเข้าใจกับอาสาสมัครล่วงหน้าแล้ว อาสาสมัครจะได้ทำการคัดกรองตนเองก่อนด้วย

มูลนิธิกระจกเงา

- แรงผลักดันแรกในการออกแบบกิจกรรม มาจากปริมาณงานขององค์กรที่มีมากเมื่อเทียบกับกำลังคนที่มีอยู่ ซึ่งหลายครั้งก็เป็นงานขนาดใหญ่ที่ต้องระดมกำลังคนจากภายนอก เช่น เหตุการณ์สึนามิ, โคลนถล่ม, น้ำท่วม ฯลฯ
- แม้ลักษณะงานบางอย่าง ทางองค์กรจะจัดการได้ด้วยตนเอง แต่ก็เห็นว่าควรเปิดโอกาสให้อาสาสมัครได้เข้ามามีส่วนร่วม เพราะเมื่ออาสาสมัครได้มาสัมผัสประเด็นปัญหานั้นๆ แล้ว พวกเขาจะทำหน้าที่บอกเล่าเรื่องราวเหล่านั้นให้สังคมได้รับทราบต่อไป ถือเป็นการประชาสัมพันธ์ในอีกรูปแบบหนึ่ง
- การพัฒนาตัวอาสาสมัคร ใช้แนวคิดเรื่องหลอมร้อน-หลอมเย็น เหมือนการตีดาบที่ต้องใช้ทั้งความร้อนและความเย็น กิจกรรมบางอย่างเป็นกิจกรรม 'เชิงร้อน' เพื่อสร้างเงื่อนไขให้อาสาสมัครรู้สึกกระทบใจ ด้วยสภาวะความรู้สึกทุกข์ยากหรือเหน็ดเหนื่อย จากนั้นค่อยจัดกระบวนการ 'หลอมเย็น' หรือการถอดบทเรียนว่าอาสาสมัครได้เรียนรู้อะไรจากสิ่งนั้น

เครือข่ายพุทธิกา

- ตั้งเป้าหมายให้ชัดเจนว่าจะรับอาสาสมัครทำอะไร เพื่ออะไร ยกตัวอย่าง เป้าหมายคือต้องการเปลี่ยนทัศนคติเรื่องการทำบุญของคนในสังคมให้มีมิติที่หลากหลายขึ้น จากนั้นก็สำรวจดูว่ามีประเด็นอะไรที่คนทั่วไปจะมีส่วนร่วมได้บ้าง พบว่าหนึ่งในนั้นคืองานอาสาสมัคร จึงรณรงค์เรื่องการทำบุญด้วยการเป็นอาสาสมัคร (โครงการฉลาดทำบุญด้วยจิตอาสา)
- ออกแบบกระบวนการ โดยคำนึงว่าอาสาสมัครควรได้เรียนรู้เรื่องอะไร ด้วยเงื่อนไขแบบไหน เช่น ให้อาสาสมัครได้รับรู้ปัญหาสังคมผ่านการลงมือทำ (ไม่ใช่นั่งฟังบรรยาย)
- มีลักษณะงานที่หลากหลาย เพื่อรองรับกลุ่มเป้าหมายที่มีความสนใจแตกต่างกัน เช่น งานออกแรงกลางแจ้ง, งานเย็บปักถักร้อยในที่ร่ม เป็นต้น

3. การดูแลรับมืออาสาสมัครที่มีความหลากหลาย

สรุปรวมจากทั้งสามองค์กร

- ต้องสื่อสารให้อาสาสมัครเกิดความตระหนักว่า งานอาสาสมัคร คือช่องทางสำหรับการปรับเปลี่ยนตนเอง ไม่ใช่มาทำงานอาสาด้วยความคิดที่ว่าจะมาปรับเปลี่ยนผู้อื่น หรือสิ่งอื่น
- ขณะเดียวกันที่ทีมงานก็ต้องเปิดใจ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนตนเองด้วย เพราะหากคาดหวังให้คนอื่นเปลี่ยน เราเองต้องพร้อมจะเปลี่ยนแปลงเช่นกัน
- หากต้องการสร้างความรู้สึกและบรรยากาศที่ดี ทีมงานต้องมีทำที่เป็นมิตร
- เผื่อใจเอาไว้ว่าจะต้องเจอเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ซึ่งบางทีก็เป็นเรื่องจุกจิกหยาบหยาบ เบื้องต้นทีมงานต้องพยายามอธิบายสร้างความเข้าใจกับอาสาสมัคร แต่บางครั้งอาจพบว่าไม่เป็นผล อย่างไรก็ตาม หากโดยรวมแล้วมีเหตุการณ์ลักษณะนี้ไม่เกิน 5 เปอร์เซ็นต์ ก็ถือว่าพอรับได้
- ไม่ว่าจะจะมีทัศนคติเชิงบวกแค่ไหน ก็ต้องมีสายตาว่องไวและพร้อมเข้าแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที ยกตัวอย่าง เคยมีกรณีผู้ป่วยจิตเวชเข้ามาเป็นอาสาสมัคร ตอนแรกก็ดูปกติ แต่ผ่านไปสักพักหยาบหยาบขึ้นมาถือแล้วเดินไปเดินมา ทีมงานจึงเข้าซาร์จตัวทันที
- หากมีเหตุการณ์บางอย่างที่เกิดขึ้นบ่อยๆ ทีมงานย่อมรู้เองว่า ควรรับมือกับเหตุการณ์ลักษณะนั้นอย่างไร ประสิทธิภาพของทีมงานจึงถือเป็นสิ่งสำคัญ

4. สิ่งที่ต้องเตรียมพร้อม หากต้องการเปิดรับอาสาสมัครเข้ามาทำงานภายในองค์กร

สรุปรวมจากทั้งสามองค์กร

- ก่อนจะรับอาสาสมัครเข้ามาทำงาน เจ้าหน้าที่ในองค์กรควรผ่านการเป็นอาสาสมัครมาก่อน เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติของงานอาสาสมัคร แล้วนำข้อดี-ข้อเสียของสิ่งที่ได้พบเห็นมาประยุกต์ใช้
- ในองค์กรต้องมีการให้ทำ ถ้ายังไม่มีการตั้งสร้างงานขึ้นมา ไม่เช่นนั้นการรับอาสาสมัครเข้ามาจะกลายเป็นภาระ
- ปริมาณงานที่มีต้องเพียงพอกับแรงกายหรือความสามารถของอาสาสมัคร เพื่อให้อาสาสมัครได้ใช้พลังงานหรือศักยภาพที่มีอย่างเต็มที่

- มีโครงการสร้างการจัดการอาสาสมัคร โดยมีคนในองค์กรซึ่งทำหน้าที่ดูแลอาสาสมัคร และมีการสร้างคนในองค์กรให้เป็นนักบริหารจัดการอาสาสมัคร
- ถ้ายังไม่มีประสบการณ์ ให้เริ่มทดลองจากงานระดับเล็ก เพื่อค่อยๆ เรียนรู้และเก็บเกี่ยวประสบการณ์ เพราะหากเริ่มด้วยงานระดับใหญ่เกินไปแล้วเกิดล้มเหลว อาจทำให้ถอดใจล้มเลิกในที่สุด

5. ข้อซักถามจากผู้ร่วมฟังเสวนา

คำถาม : นอกจากเรื่องการบริหารจัดการอาสาสมัครแล้ว อยากทราบว่าแต่ละองค์กรมีวิธี ‘บริหารจัดการภายในองค์กร’ อย่างไร

สมบัติ บุญงามอนงค์ (มูลนิธิกระจกเงา)

“อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีค่าตอบแทน ... สองคือ แต่ละคนมีพื้นที่ยื่นอย่างสง่างาม อันนี้สำคัญ ถ้าแต่ละคนมีพื้นที่ยื่นของตัวเอง เขาจะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร คือการสร้างความปลอดภัย ให้เขา รู้สึกว่างานที่ทํานี้ เขาเป็นคนสร้างมันขึ้นมา จึงต้องเปิดพื้นที่ความปลอดภัยของแต่ละคนให้ได้

“ต่อมาคือความสำเร็จ เพราะถ้าไม่มีความสำเร็จ ก็ไม่มีความรู้สึกที่หล่อเลี้ยง ... ขณะที่ความไม่สำเร็จนั้นทำให้เกิดความรู้สึกว่ามันไม่คุ้มค่าที่จะทำ จึงจำเป็นที่เราต้องคอยเก็บดอกไม้ระหว่างทาง หรือมองหาความสำเร็จเล็กๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน เพราะประเด็นปัญหาที่เราทำมันเป็นเรื่องเชิงโครงสร้างซึ่งแก้ไม่ง่าย ดังนั้นระหว่างทางเราต้องหาวิธีสร้างความสำเร็จระยะสั้น หรือมองหาความงดงาม เด็ดดอกไม้เอามาชื่นชม แต่ถ้าดอกไม้ที่มีมันไม่มาก เราก็ต้องหยิบดอกไม้ดอกเดิมขึ้นมาชื่นชมบ่อยๆ”

อารีย์ อารมณ์ (มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม)

“ในส่วนของเจ้าหน้าที่องค์กร แต่ละคนจะมีชุดความคิดของตัวเอง เราก็พยายามสร้างบรรยากาศการทำงาน ให้แต่ละคนได้มีโอกาสพูดแบบเปิดอก ใครมีอะไรก็พูดกันตรงๆ ใครเหนื่อยก็ไปพักผ่อนสองเดือนแล้วค่อยกลับมาทำงานใหม่ก็ได้ เราไม่ดูแค่ความสำเร็จของงาน แต่จะดูแลความรู้สึกซึ่งกันและกันด้วย

“ในส่วนของอาสาสมัครนอกเวลา และอาสาสมัครประจำขององค์กร ทุกครั้งก่อนและหลังจบกิจกรรม เราจะมีกิจกรรม อาจใช้วิธีคุยแบบไม่เป็นทางการ (เช็คอิน-เช็คเอาท์) เป็นการคุยเพื่อพัฒนา ไม่ใช่การซ้ำเติม เพื่อให้บรรยากาศไม่บาดหมางกันใจกันในองค์กร อะไรไม่ชอบก็บอกได้ เพราะคนเราไม่เหมือนกัน เราต้องอดทนกับตัวเองและคนอื่นได้ และอยู่กับความแตกต่างได้ แต่ไม่ใช่ละเลย เพื่อให้บรรยากาศไม่พอกพูน แต่ให้เป็นพื้นที่ของกัลยาณมิตร

“งานอาสาเป็นงานที่มีแบกความกดดันคาดหวังสูง ก็ต้องเติมพลังให้กันบ่อยๆ ถ้าทำงานแล้วเจอบรรยากาศกดทับอีก จะยิ่งไปกันใหญ่ จึงต้องช่างสังเกตจับความรู้สึกซึ่งกันและกัน อย่าปล่อยให้เรื่องค้างคาใจเป็นเวลานาน”

พรทิพย์ ฝนหวานไฟ (เครือข่ายพหุภิกขา)

“หากมีการพูดคุยกันก่อน เพื่อให้เห็นภาพร่วมกันว่า ภารกิจงานของเรา-ขององค์กรเรา มีคุณค่าอย่างไร เป็นไปเพื่ออะไร แล้วแต่ละคนมีภาพฝันอะไร ถ้าทำตรงนี้ได้ชัด ก็จะช่วยสกรีนคนได้ส่วนหนึ่ง เพราะถ้าเห็นภาพไม่ตรงกัน เขาก็จะไม่ทนอยู่แล้ว แต่ถ้าเห็นเดียวกัน รับรู้ถึงคุณค่าเดียวกัน เขาจะรู้สึกมีพลัง

“ภายในองค์กรต้องมีความยืดหยุ่นสูง ใช้การปกครองแบบแนวราบให้มากที่สุด เพื่อเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยซึ่งกันและกันได้ รวมทั้งพยายามไปเที่ยว กินข้าว สังสรรค์ด้วยกันบ่อยๆ เท่าที่เวลาเอื้ออำนวย เพื่อลดช่องว่างระหว่างกัน เพราะจากประสบการณ์แล้วพบว่า ความสัมพันธ์ของคนเราเกิดขึ้นได้จากกิจกรรมเล็กๆ ธรรมดาๆ”

6. สรุป

ภาพรวม

ระบบอาสาสมัคร ถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนงานภายในองค์กร และตอบโจทย์การแก้ปัญหาสังคมไปพร้อมกัน

วิถีคิดในการออกแบบกิจกรรม

- เชื่อว่างานอาสาสมัครเป็นเครื่องมือหนึ่งในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง รวมถึงเป็นพื้นที่สำหรับการค้นพบศักยภาพใหม่ๆ
- สิ่งสำคัญที่ควรมีในกิจกรรมแต่ละครั้งคือ (1) การเชื่อมโยงถึงเรื่องราวในสังคม โดยชี้ให้เห็นถึงสภาพปัญหา หรือความเป็นมาของกิจกรรม (2) การพูดคุยสรุปบทเรียนหลังจบกิจกรรม
- หากทำแล้วติดขัด ก็อาจต้องหาวิธีการใหม่ ในเมื่อสังคมเปลี่ยน กลุ่มอาสาเปลี่ยน วิธีการก็ต้องเปลี่ยน

การดูแลรับมืออาสาสมัครที่มีความหลากหลาย

- ทีมงานต้องสื่อสารให้อาสาสมัครเกิดความตระหนักว่า งานอาสาสมัคร คือช่องทางสำหรับการปรับเปลี่ยนตนเอง (ไม่ใช่มาทำงานอาสาด้วยความคิดที่ว่าจะมาปรับเปลี่ยนผู้อื่น / สิ่งอื่น)
- ขณะเดียวกันทีมงานเองก็ต้องเปิดใจ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนตนเองด้วย (หากคาดหวังให้คนอื่นเปลี่ยน เราเองก็ต้องพร้อมจะเปลี่ยนเช่นกัน)

สิ่งที่ควรเตรียมพร้อม หากต้องการเปิดรับอาสาสมัครเข้ามาทำงานภายในองค์กร

- ก่อนจะรับอาสาสมัครเข้ามาทำงาน เจ้าหน้าที่ในองค์กรควรผ่านการเป็นอาสาสมัครมาก่อน
- ในองค์กรต้องมีงานให้อาสาทำ ถ้ายังไม่มี ก็ต้องสร้างงานขึ้นมา
- มีโครงการสร้างหรือระบบการจัดการอาสาสมัคร

การบริหารจัดการภายในทีมงาน

- ทีมงานแต่ละคนควรได้รู้สึกถึงการมีพื้นที่ยื่น หรือมีที่ทางเป็นของตัวเองภายในองค์กร
 - หมั่นเติมพลังดูแลความรู้สึกซึ่งกันและกัน อย่าปล่อยให้เรื่องค้างคาใจเป็นเวลานาน
 - ความสัมพันธ์เกิดขึ้นได้จากกิจกรรมเล็กๆ ธรรมดาๆ
-