

9の力

巻き込む力

思いを受け止め共感を広げる
ボランティアコーディネーター



水谷 綾

社会福祉法人
大阪ボランティア協会
事務局長

NPOの活動を支える原動力は、その支え手である人の自発性。自発的に動く人であるボランティアの参加と継続的な活動を支えるためには、その一人ひとりの力と可能性が発揮できるように働きかける「ボランティアコーディネーション」が重要な役割を果たします。多様な人や組織を対等につなぎ、活動の支え手としての力を発揮し、総合力や新しい解決力を生み出すために必要な要素は何かについて、当講座では講義とワークを通じて学びます。

ボランティアの特性をつかむ

■ボランティアの力

ボランティアとは、古典ラテン語の volo (ウォロ)：「進んで、喜んで~する」という will (意志) が語源です。その行動原理は「共感」であり、「ほっておけない」「私がやらなければ」という自発的であり、かつ納得できなかつたらやらないものであると言えます。その、ボランティアには、以下のような力を持っています。

1. 「好き」はあらゆるものを超える。
2. 思いが義務を超える。
3. 「行動」することで深まる考え、つながり、広がり=当事者力。
4. 一人の知識より、100人の気づき。

ボランティアの力を生かすには、①思い：やりたいこと (Will、Wish) ②技量：できること (Can) ③ニーズ：社会が求めていること (Needs) の重なり合った部分を見つけていくことが大切です。

■ボランティアとは

ボランティアにとってNPOとは、社会参加したいというニーズを充たす場であり、気づきや学び、成長の場となります。しかし、ボランティアにとって「ほっておけない」「やりたい!」と思ったときにやる気のピークです。「おもしろそう!」と思った時から徐々にやる気が上がっていくのですが、ピークを超えると、「もういいか」とやる気が落ちていくこともあります。この「自発性は揮発的」とも言え、タイミングが命となります。

また、一歩間違えれば、規律や統一のない人々の集まりになってしまい、思い込み、独りよがり、自己満足の落とし穴も持ち合わせています。さらに、ボランティア活動は「絶対~しなければならない」がなじみません。どうしても、やること的能力、余力などが限られる場合があり、ここにボランティアによる「保障」の難しさがあります。

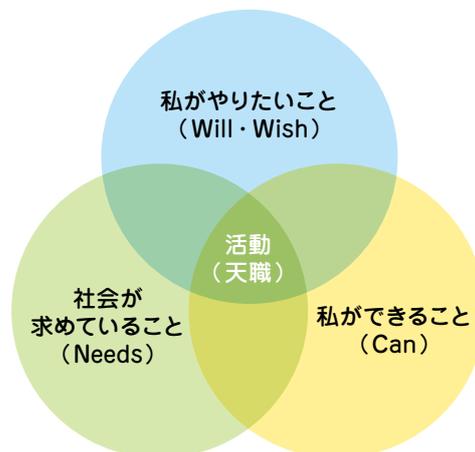
■NPOにとってのボランティア

ボランティアにとってのNPOと、NPOにとってのボランティアは、時に行き違いが生じます。

ボランティアにとってNPOとは、社会参加したいというニーズを満たす場であり、気づきや学び、成長の場だったりします。一方、NPOにとってのボランティアとは、職員とは異なる視点・役割が増え、活動への理解を地域につなげることができる存在です。

また、NPOの市民性を担保でき、運営とサービスの透明性を確保できる機能も果たします。そのような捉え方・視点の違いから、ボランティアとNPOの間で行き違いが現場で起きてしまわないよう、ボランティアコーディネーション機能が必要となってきます。

ボランティアの力を生かすためには、そのボランティアが持っている Will・Wish (やりたいこと) と Can (できること) をつかむことです。その思いと能力を生かす様々な受け皿を用意することも大切です。





ボランティアとは (日本ボランティアコーディネーター協会「ボランティアコーディネーター基本指針」より)

1. ボランティアは「市民社会」を構築する重要な担い手である。
2. ボランティアは自分の意志で始める。
3. ボランティアは自分の関心のある活動を自由に選べる。
4. ボランティアは活動に対して責任を持ち、その役割を果たす。
5. ボランティアは共感を活動のエネルギーにする。
6. ボランティアは金銭によらないやりがいと成果を求める。
7. ボランティアは活動を通して自らの新たな可能性を見出す。
8. ボランティアは活動を通して異なる社会の文化を理解する。
9. ボランティアは活動を通して新しい視点や提案を示し行動する。
10. ボランティアは安価な労働力ではなく、無限の創造力である。

現場での行き違い



ボランティアコーディネーションを極める

■ボランティアコーディネーターの役割

ボランティアコーディネーターの役割とは、サービス提供者として、または自己実現の欲求を持つ者としての「ボランティア」と、ボランティアの応援を求める組織、またはボランティアのニーズを満たす資源としての「受益者」「職員」、または「他のボランティア」との間をつなぐことです。

NPOにおけるボランティアマネジメントは、組織の目標達成のためにボランティアおよびボランティア活動の持つ利点(持ち味)を最大限に活かそうとする取り組みです。一方ボランティアは、組織における自分たちの存在の意味が認められ、主体的に組織の目標達成に参加できるかどうかを考えています。ボランティアコーディネーターは、双方の視点を理解したうえで、ボランティアマネジメントを考える専門職だと言えます。

■ボランティアが力を発揮する条件

どのような状態が、ボランティアが持つ力を十分に発揮することができると言えるでしょうか。

- ・自発的に参加している。
- ・団体の使命(ミッション)に共感している。
- ・情報はオープンかつ共有されている。
- ・社会課題をきちんと知らされている。
- ・適材適所で活動できている。
- ・アイデアや意見を言う場が確保されている。

ボランティアと有給スタッフはそれぞれの役割がありますが、同じ目的に向かっている対等性を持った存在です。その対等性を保つために、組織内にボランティア受け入れ体制や協働のための準備・システムが必要です。右ページの条件が組織内に整っているかチェックしてみましょう。

■有給スタッフに求められること

有給スタッフにできることは、ボランティアの特徴を押さえ、それぞれの思いを生かすことです。ボランティアの自発性を励ますものはスタッフの自発性です。

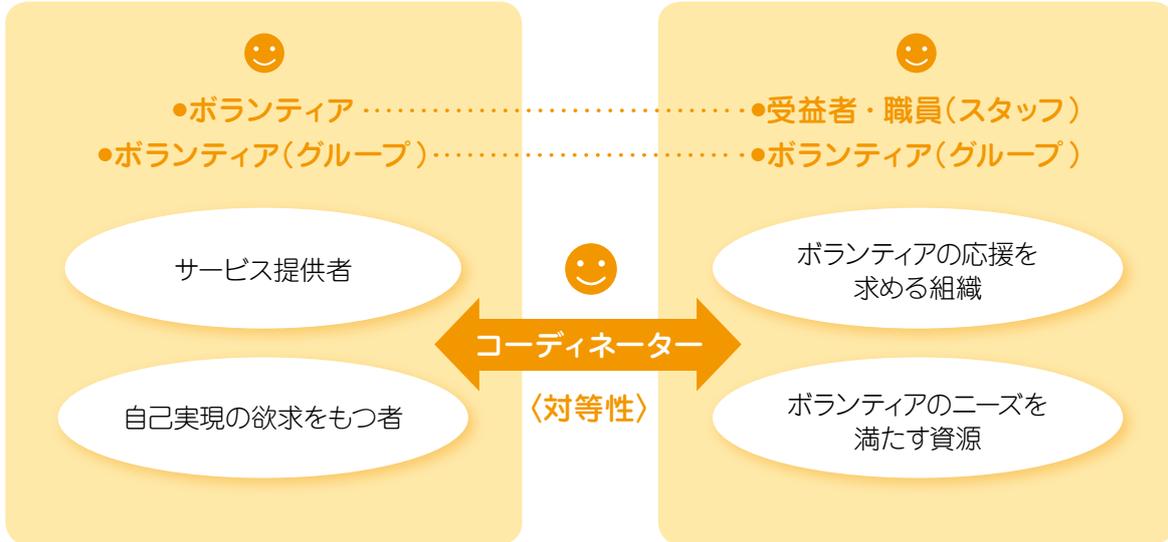
ボランティア活動は、立場や状況が異なるものとの出会いと協働であり、相互理解の促進が大切になります。ボランティアコーディネーターは、ボランティアに「任せ」つつ、ボランティアが何か困っている時に「調整」するなどの動きが求められたり、フォローアップやスーパービジョンを行ったりすることが必要となります。

スタッフは、自分の組織・団体に対して自信と誇りを持ち、愛と信念を持って活動をボランティアに対し語れるでしょうか。積み上げてきた活動が価値を生み出し、人が人を呼び、組織が育っていきます。その結果、社会に対してどのような貢献をしているかが明確にわかり、スタッフはもちろん、そこに参加するボランティアが生き生きとしていきます。





ボランティアコーディネーターの役割



ボランティアがいきいきと活動するための条件 (チェックシート)

- 団体のなかで、ボランティアの参加を重視する風土がある。
- ボランティアが参加できる場を整理して、わかりやすく示している。
- ボランティアの活動を推進する担当者がいる。
- 事業に追われずボランティアのことを考えられるような余裕がつくれている。
- オリエンテーションなど、ボランティアを受け入れる際の仕組みをつくっている。
- 交通費など活動にかかる費用について整理できている。(全て団体が負担する必要はない)
- ボランティアの役割や位置づけを明確にしている。
- ボランティアが参加できる会議や交流の機会をもっている。
- 研修制度など、ボランティアがステップアップする機会をもっている。
- ボランティアが意思決定に関わることができる仕組みをつくっている。
- ボランティアに活動が合っていないときに、別の活動を紹介するなど柔軟に対応できている。
- 事故や危険などを想定して、できるだけ対策を練っている。

ボランティアマネジメントを考える

■ボランティアマネジメントのプロセス

1. ボランティア募集の前に

ボランティア導入の方針を明確化し、組織内の合意形成をします。組織内でどのようなニーズがあるのかを明らかにし、その原因や背景を分析します。その上でボランティアプログラムを立案していきます。

2. ボランティアを募集

ボランティアプログラムを立案したら、ボランティアを募集します。原則として説明会などを行い、ボランティア希望者の受付、必要に応じて面接を行います。活動部門や内容を決定し、オリエンテーションを行います。専門性のあるボランティアの場合は、研修を実施することもあります。

3. 活動が経過したら

活動を続けて支援してもらえよう、活動の意義・成果を表し、評価や改善点を振り返りましょう。

4. 活動が終了したら

ボランティアに感謝の意を表すことが大事です。

■つながり方の工夫のススメ

ボランティアとのつながり方には工夫が必要です。それにはボランティアの動機・特性を知ることが大切です。

1. 続けることは「前提条件」ではない。最初は「半身のかかわり」でもOK。

ボランティア活動の自由さ、豊かさを担保するためには、始めるのも、辞めるのも自由であるという前提条件を持つことが必要です。つまり、「続けなければ!」と気負わせてしまうのはあまりよくありません。始める敷居を下げるためにも、最初は半身でも良しとし、活動希望者が関わりやすい環境や風土を創っていくことが重要なのを押さえておいてください。

2. 「何かやってみよう」が最初の一步:

活動領域・活動メニューなど品揃えは豊富に用意できているか。

何かをやってみたいと思っている人は、何からしていいか、何が自分にできるのか、よく分かってないことが多いものです。でも、ここで勘違いしてはいけないのは、「何をしていいかわからない」人は「なんでもしたい」わけでもありません。活動は、メンバーの普段の暮らしの延長にあるという基本的なことを認識しながら、その気持ちをつなぎ、関わっていくことが大事です。そのためにも、活動領域の広さやプログラムなどのメニューが画一的かつ単発的なものではなく、いくつかあるとよりその人に合った関わりを促すことができるでしょう。

3. ニーズと関心・特性をうまくマッチングできているか。

仮にタイミング悪く、活動の機会提供ができなくても、そこであきらめたり、相手に活動を強いたりしてはいけません。今がその時でなかったとしても、また次の時、別の機会、別の関わり方があるかもしれません。例えば、ボランティアは×だけど、寄付だけならしてもらえなどの、様々な関わりです。

そのためにも、「なぜ活動に参加するのか」「ボランティア活動を始めたいと思ったのか」といった活動希望者の思いを聞くことが重要です。その声を反映した新たなプログラムができた時に、またお声かけするなど、気持ちに寄り添った機会提供を心がけましょう。

ボランティアの関わり始めはこのようなことについて気にかけて、ご本人が活動の魅力にはまってきた頃に、「ぜひ続けてください」「もっと他の関わりもできます」など、活動の幅が広がるように促しても良いです。



ボランティアプログラムの設計

①プログラム名

②活動目的

③活動内容

④ボランティアの役割

⑤求められるボランティア像、募集人数

⑥ボランティアが得るメリット

⑦活動の対象

⑧活動場所

⑨活動日・時間・頻度

⑩ボランティア参加までの手順

⑪ボランティア募集にかかるコスト

⑫ボランティアに伝えるべき留意点

⑬担当者および全体的な責任者

⑭その他

⑮意見をもらいたいこと



ボランティアマネジメントをする際に大切にしていること

～大阪ボランティア協会の場合～

大阪ボランティア協会では、ボランティアと職員との協働により事業を進めることを大切にしています。なぜなら、ボランティアには無限の可能性があるからです。実際にどのようなことを意識してボランティアマネジメントをしているのかを紹介します。みなさんの団体におけるボランティアマネジメントの参考にしてみてください。

1: 徹底的に情報公開、そして、共有

- ・メーリングリストなどメディアの徹底活用し、会議の案内、報告をきちんとする。
- ・有給職員は情報(=パワー)を持っていることに自覚的であれ。
- ・協議内容をホワイトボードに書き、それを議事録にしてメンバーと共有する。

2: 初めから最後まで「参加」の設計

- ・募集、オリエンテーション、歓送迎会、研修、実践、報告、評価をはじめから設計する。
- ・ボランティアの参加を促進するための専門チームを設置している。
- ・「密なかかわり」も、「年一回の参加」も等しく歓迎できる活動メニューをつくる。

3: ボランティアが主役になる環境づくり

- ・プロジェクトチーム制。予算や事業の撤退も含め、意思決定はチームが基本。
- ・基本は信頼してチームに「任せる」。しかし、万が一の事態に「備えて」おくことも大事。

4: 知的好奇心に応える機会づくり

- ・政策についての話題提供や専門家を巻き込むなど、メンバーの学びにつながる時間をつくる。
- ・各々が少しずつ挑戦する(司会、講師、学習会、企画、記録、取材、宴会幹事……なんでも!)

5: コミュニケーションは意識的に

- ・会議後の「ごはん会(飲み会)」の開催率は約9割! 人間関係はやっぱり大事。
- ・居心地の良さ、楽しさを演出する。ここだから仲間になりたい、メンバーとしての実感(歓迎、開放感、温かさ)
- ・仲間である価値を共有しましょう。その上で、心からの「感謝」を!

■社会福祉法人 大阪ボランティア協会

〒540-0012
大阪市中央区谷町2丁目2-20 2F
市民活動スクエア「CANVAS(キャンパス)谷町」
<http://www.osakavol.org/index.html>

大阪ボランティア協会は、1965年、全国に先駆けて誕生した市民活動サポートセンターです。「より公正で多様性を認め合う市民主体の社会をつくるために、多彩な市民活動を支援するとともに、他セクターとも協働して、市民セクターの拡充をめざすこと」をミッションとして掲げています。「ボランティア・NPO推進センター」「企業市民活動推進センター」の2つの部門を持ち、「市民活動を広め深めていき」と願うのべ約160人のボランティアスタッフと約12人の職員が、ボランティア(グループ)やNPO、企業の市民活動等を支援しています。

