

The report was produced by
Végeken Egészségilektani Alapítvány, Budapest

TELEPHONE EMERGENCY SERVICES VAN EUROPA: ONDERZOEK NAAR TEVREDENHEID EN MOTIVATIE VAN VRIJWILLIGERS

András Székely, Melinda Hal, Mónika Ditta Tóth, Szilvia Ádám



**Lifelong
Learning
Programme**

TESVolSat

2013-1-BE1_GRU06-00495

Project leader:
Alfred Kirschfink

Dankbetuiging

De schrijvers van het rapport willen hun dank betuigen aan de leden van het project , die bijgedragen hebben aan de ontwikkeling van de vragenlijst, voor hun waardevolle en belangrijke opmerkingen tijdens de analyse. Onze dank gaat tevens uit naar die duizenden vrijwilligers en betaalde werknemers van de TES organisaties voor het invullen van de vragenlijst terwijl zij zich wijden aan het helpen van mensen in geestelijke nood .

De leden van het project waren:

1. **Alfred Kirschfink** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgium
2. **Lisette Van der Putten** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgium
3. **Manfred Kirschvink** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgium
4. **Luc Wampach** (Telefonhilfe-Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.), Belgium
5. **Éva Brandisz** (LESZ – Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége), Hungary
6. **Klára Szabóné dr. Kállai** (LESZ – Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége), Hungary
7. **Sara Pace** (Telefono Amico Italia), Italy
8. **Irene Mesolella** (Telefono Amico Italia), Italy
9. **Monica Petra** (Telefono Amico Italia), Italy
10. **Greta Gramstad** (Kirkens SOS i Norge), Norway
11. **Karl Dag Baerug** (Kirkens SOS i Norge), Norway
12. **Marlies Matejka** (Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142), Austria
13. **Ingeborg Schrettle** (Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142), Austria
14. **Monika Fabjan** (Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142), Austria
15. **Maria van Schaijik** (Sensoor), The Netherlands
16. **Herman Drenth** (Sensoor), The Netherlands
17. **Wouter Stuivenwold** (Sensoor), The Netherlands
18. **Alfonso Echavarri** (Asociacion Internacional Telefono de la Esperanza, Asites), Spain
19. **Fernando Garcia Amoedo** (Asociacion Internacional Telefono de la Esperanza, Asites), Spain
20. **Diana Rucli** (IFOTES)

Table of contents

Inhoudsopgave.....	2
Overzicht van telefonische (crisis) hulplijnen	5
Geschiedenis van de telefonsiche (crisis) hulplijnen	
Wie voeren de gesprekken?	6
Training en begeleiding	7
Motivatie van de vrijwilligers	
GRUNDTVIG – Lifelong Learning Programme	11
Telephone Emergency Services of Europe: Onderzoek naar de Tevredenheid en motivatie van vrijwilligers	11
Achtergrond vande TesVolSat study	
Methodologie van het TESVolSat onderzoek	13
Deelnemers aan het onderzoek	14
Beschrijvende statistiek van het TESVOLSAT onderzoek.....	15
Geslacht	15
Religie.....	19
Opleiding	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Gezinssituatie	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Aantal uren werkzaam	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Aantal jaren werkzaam voor Working years for TES, vrijwilligers en betaalde medewerkers ..	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Soort werk.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
.....	28
Diensten – samen of alleen?	29
Soort werk.....	31
Werkzaam voor andere organisaties als vrijwilliger	
Waar kreeg u informatie over de mogelijkheid om bij TES te werken?	
Wat bracht u ertoe om bij TES te gaan werken als vrijwilliger?	37
Motivatie van de vrijwilligers– wat waren redenen om te beginnen?	38
Motivation of the volunteers – wat zijn de redenen om door te gaan?	42
Ondersteuning door TES	47
Welke groepen bellers zijn moeilijk om mee te spreken?	51
Moeilijke groepen per land, vergelijking van de antwoorden (genoemd/totaal naar geslacht	
WHO-5 Well-beinvragenlijst.....	57
Zingeving	Fehler! Textmarke nicht definiert.

Factoranalyse als hulpmiddel- de factoren	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Welke waren voor u de redenen om bij TES als vrijwilliger te gaan werken?	
Welke waren voor u de redenen om bij TES door te gaan?	
Gelet op wat voor u belangrijk om in uw leven tot stand te brengen, wat denkt u van de volgende uitspraken	
Wat zou TES kunnen doen om uw inzet voor uw vrijwilligerswerk te ondersteunen? Hoe tevreden bent u over de volgende onderwerpen?	
Werk motiverende uitspraken	82
Hypotheses	85
Hypothese 1: Vrijwilligers/medewerkers die alleen werken ervaren meer stress dan degene, die met anderen werken.....	85
Hypothese 2: Vrijwilligers/medewerker die thuis werken ervaren meer stress dan anderen.....	86
Hypothese 3: Degene die langer dan twee jaar voor TES werken ervaren minder stress dan degene, die korter bij TES werken.....	88
Hypothese 4: Er is een optimaal niveau van werkduur om minder stress te ervaren	91
Hypothese 5: De motivatie van gepensioneerde vrijwilligers is anders dan die van de andere vrijwilligers	96
Hypothese 6: Er is een verband tussen persoonlijke aandacht door TES en de motivatie van de vrijwilligers.	97
Hypothese 7: De diensten waarbij de vrijwilligers alleen werken zijn minder motiverend	101
Discussie.....	103
Conclusie	107

Overview of telephone crisis lines

Geschiedenis van de telefonische (crisis) hulplijnen

Telefonische hulp kent een lange geschiedenis: organisaties die zich bezighouden met preventie van suicide werden voor het eerst opgericht in het begin van de 20e eeuw. In 1906 vestigde het Leger des Heils een anti-suicide kantoor in Londen. In hetzelfde jaar werd de Nationale Save A Life League opgericht in New York City. In 1947 begonnen professionele medewerkers van de Universiteit van Wenen met telefonische hulp. In de 1950er jaren, met de komst van de huistelefoon in westerse landen, ontstonden Crisis Hulplijnen, die zich inmiddels hebben verspreid zodat ze nu wereldwijd beschikbaar zijn. De telefoon kreeg van veel bellers de voorkeur, vanwege de anonimiteit en de bereikbaarheid vanuit een breed scala van geografische locaties.

De vroegste telefonische crisis-hulplijn werd in 1953 opgericht door dominee Chad Varah met de oprichting van The Samaritans. Tegenwoordig zijn er meer dan 300 met vrijwilligers werkende centra over de hele wereld en The Samaritans van het Verenigd Koninkrijk hebben meer dan 30.000 vrijwilligers en 203 vestigingen.

In Berlijn, Oost-Duitsland, werd het eerste centrum opgericht in 1956. In de Verenigde Staten volgde het Los Angeles Suicide Prevention Center in 1958, dat werd voorzien van een 24-uurs suicidepreventie crisis-lijn met inzet van vrijwilligers. In Australië, werd de Lifeline opgericht in 1963. Sinds die tijd zijn de crisis-hulplijnen uitgebreid over heel Europa, Azië, Afrika en Amerika. Naar schatting zijn er wereldwijd meer dan 1.000 crisis-hulplijnen.

- De Internationale Federatie van Telefonische Hulpdiensten (IFOTES) werd opgericht in 1960 in Nyon, Zwitserland. Tegenwoordig telt IFOTES 31 leden in 23 landen met 334 telefoonluistercentra met 21.000 getrainde vrijwilligers en 900 full-en part-time medewerkers die samen jaarlijks meer dan vijf miljoen oproepen en 130.000 internet ontmoetingen verwerken. Alle vrijwilligers ontvangen training, begeleiding en counselling.
- In 1995 begonnen een aantal grote netwerken van crisis-hulplijnen samen te werken aan verdere kennisuitwisseling en wereldwijde uitbreiding van de samenwerking tussen hulplijnen. Een eerste Memorandum of Understanding werd ondertekend in 2005 door de drie grootste federaties: IFOTES, LifeLine International and Befrienders Worldwide.

- In 2008 werden deze netwerken met elkaar verbonden tot een wereldwijde vereniging onder de naam van de Emotionele Ondersteuning Alliantie (ESA). ESA bevordert het emotioneel welbevinden en emotionele ondersteuning die wereldwijd toegankelijk is. In 2013 werd ESA de Wereld Alliantie van Crisis Hulplijnen (WACH), een wereldwijde alliantie van internationale hulplijn-netwerken, die kwaliteitsaanpak bevordert door uitwisseling en samenwerking. De oprichtende leden waren: Befrienders Worldwide, Internationale Federatie van Telefonische Hulp Diensten (IFOTES), LifeLine International, LifeLine Australia, the National Suicide Prevention Lifeline USA and De Leo Fund of Italy. A nieuw Memorandum of Understanding werd ondertekend in 2015.
- Tegenwoordig zijn er ongeveer 150 door vrijwilligers bemande crisis-meldpunten in de VS, die dagelijks 2.200 calls afhandelen.

Crisis hulplijnen zijn toegankelijk iedereen die behoefte heeft aan ondersteuning en in het bijzonder aan individuen met suïcide-risico's.. Crisis hulplijnen bieden mensen vertrouwelijke emotionele ondersteuning gecombineerd met een hoog vertrouwensniveau, wat een positieve aantrekkingskracht heeft voor degenen die hulp zoeken tijdens een psycho-sociale crisis. Crisis hulplijnen zorgen voor onmiddellijke emotionele steun in geval van een persoonlijke crisis, die vaak wordt geassocieerd met suïcidale gedachten of neigingen. Een suïcidale crisis kan worden doorbroken met deze anonieme manier van hulp, dus in veel landen zijn crisis hulplijnen een onderdeel van de nationale zelfmoord preventiestrategie. Echter, sommige crisis hulplijnen hebben zich ontwikkeld tot een algemene hulplijn.

Wie voeren de gesprekken?

Crisis hulplijnen verspreid over de wereld worden op verschillende manieren georganiseerd en gefinancierd. Sommige zijn nationale Federaties van centra, geleid door professionals, andere crisis hulplijnen worden geëxploiteerd door vrij kleine, niet-gouvernementele organisaties met weinig of geen betaald personeel. De luisteraars hebben meestal zeer verschillende professionele achtergronden en levenservaring. Een typisch vrijwilliger-type bestaat niet, maar studies met betrekking tot deze vraag gaven aan dat de crisis-centra moeten zoeken naar een empathische en respectvolle persoonlijkheid, met het vermogen om een goed eerste contact met de beller te leggen. Deze eigenschappen zijn van belang in de selectie-procedures en -criteria bij de werving van vrijwilligers of betaalde medewerkers.

Praktijkervaring van de crisis-hulplijnen van meer dan enkele tientallen jaren heeft de ontwikkeling mogelijk gemaakt van een scala van verschillende wervingsmethoden om op de beste manier diegenen te selecteren die effectief contact kunnen maken met bellers en een niet-oordelende, empathische reactie op een beller kunnen geven. Dit komt vaak aan de orde tijdens de training wanneer kandidaat luisteraars zelf voor “nee” ('out') kiezen of worden geadviseerd dat ze niet geschikt zijn voor de taak van luisteraar.

Omdat de organisaties groeien en fondsen verzamelen, kan er betaald personeel komen om te zorgen voor het dagelijks beheer van de crisis hulplijn en het werven, trainen en begeleiden van de luisteraars. Met een toename van het aantal gesprekken, hebben veel crisis hulplijnen ontdekt dat betaald personeel nodig is om te kunnen voldoen aan de hulpvraag - vooral 's nachts of in het weekend.

Training en begeleiding

Training is een zeer belangrijk kenmerk van alle crisis hulplijnen wereldwijd, ongeacht of ze zijn bemand door betaald personeel of door vrijwilligers. Ze zijn getraind gespreksvoering in verschillende situaties en met name hoe te reageren indien een beller in crisis verkeert.

Er zijn verschillende kerncompetenties gericht op trainingen zoals empathisch luisteren, het vermogen om contact te krijgen met de beller en het vermogen om samen te werken met de beller om diens probleem op te lossen. Andere praktische vaardigheden moeten worden onderwezen zoals de technische vaardigheden om de telefoon systemen te gebruiken, statistieken bij te houden, of andere gespreksnotities te maken, plus het vermogen om het gesprek te beëindigen als de beller zich kwetsend uitlaat. Afgezien van deze basisvaardigheden, kan een breed scala van onderwerpen worden behandeld in trainingen, bijvoorbeeld geweld binnen het gezin; verslaving, psychische aandoening; jeugdtrauma; verdriet en verlies etc.

De training betreft meestal specifieke kennis en de ontwikkeling van vaardigheden in het herkennen en reageren op suïcidaliteit van de beller. Terwijl sommige crisis hulplijnen hun eigen trainingsprogramma's hebben ontwikkeld voor dit onderdeel van de rol van de luisteraar, maken anderen gebruik van goed bekendstaande programma's zoals als LivingWorks Toegepast Suicide Intervention Skills (ASIST) , het STORM programma uit het Verenigd Koninkrijk, of QPR(Question, Persuade and Refer, een trainingsprogramma dat

in de VS wordt gebruikt). Zo'n training is een essentieel onderdeel van de voorbereiding van de luisteraars bij crisis hulplijnen, vanuit het besef dat deze diensten suïcidale bellers zullen ondersteunen.

De meeste crisis hulplijnen hebben een toezichtsbeleid en procedures. Dit is een wezenlijk onderdeel van effectieve crisis hulpdiensten. Het toezicht moet betrekking hebben op de volgende 3 belangrijke gebieden:

- (1) afmelding en ondersteuning
- (2) assistentie bij organisatorische / administratieve procedures
- (3) ontwikkeling van vaardigheden

Motivatie van de vrijwilligers

Ondanks uitgebreid onderzoek naar de motiverende aspecten van vrijwilligerswerk in het algemeen, zijn er toch maar zeer weinig studies gericht op de crisis hulpdiensten. Aan de andere kant is er uitgebreid onderzoek gedaan naar de beste methoden voor de opleiding van vrijwilligers en naar de effectiviteit als professionele raadgevers bij crisis hulpdiensten.

Vrijwilligerswerk voor de crisis hulplijnen vereist meer inzet van de vrijwilliger, want het kost meer tijd dan andere vrijwilligersfuncties en is emotioneel veel veeleisender. Dit is de reden dat de werving en het vasthouden van vrijwilligers bij crisis meldpunten en andere crisisgerelateerde diensten complex is. Gezien het grote aantal mogelijkheden voor vrijwilligerswerk, gaat het om de vraag, wat mensen motiveert om vrijwilligerswerk te doen in emotioneel belastend werk, zoals het beantwoorden van een crisis hotline, in vergelijking met al die andere mogelijkheden.

In 1972 , McGee et al., benoemde 6 verschillende redenen waarom mensen als vrijwilliger zouden willen werken in crisis-centra :

- a) hulp bieden of voldoening krijgen uit het helpen van anderen (73 %)
- b) zelfkennis krijgen of op een bepaalde manier een beter mens worden (45 %)
- c) inzicht krijgen in suïcidale handelingen en crisisinterventie (39 %)
- d) waardevolle praktijkervaring krijgen (37 %)
- e) verlangen naar een grotere emotionele betrokkenheid met mensen (37 %)

f) crisis werk zien als verenigbaar met brede sociale doelstellingen (20 %) .

Een goed begrip van de motivatie van vrijwilligers voor specifiek op crisis gericht werk is de sleutel voor managers in het werven en vasthouden van vrijwilligers. In een recente studie van Aguirre en Bolton (2013) , werd een kwalitatief interpretatieve meta - synthese van kwalitatieve artikelen toegepast om de essentiële motieven van crisis-vrijwilligers te identificeren. Vier verschillende drijfveren werden gevonden voor het kiezen van crisis-vrijwilligerswerk ten opzichte van andere mogelijkheden:

1. interne motivatie om een extern verschil te maken: Voormalige crisis-hulpverleners die gepaste hulp ontvingen en deze terug zouden willen geven door anderen te helpen.

a. Altruïsme - manier om terug te geven

b . Terug te geven aan de gemeenschap

2. Vrijwilliger's existentialisme: De extreme crisis waarop deze vrijwilligers reageren helpt hen om een perspectief op hun eigen leven te krijgen en ze worden zich zo bewust van hun onderlinge verbondenheid met de bredere samenleving. Het geeft een dieper begrip van de menselijke conditie.

a. realisaties

b . dieper begrip van de menselijke conditie

c . onderlinge verbondenheid

d . Gemeenschapsgevoel en betrokkenheid

3. Doorleefde ervaring : Persoonlijke ervaring in het lijden; bijvoorbeeld : familieleden van suïcidale slachtoffers of voormalige drugsgebruikers .

a. Ervaring met zelfmoord

b . persoonlijke heling

c . Zelf-concept (zelfbeeld???)

d . Motivatie om te trainen

e . Gewijzigde persoonlijke ervaringen

f . Persoonlijke verandering (bijvoorbeeld: zelfbewustzijn)

4. Interne / persoonlijke ontplooiing : Vrijwilligerswerk loont en het helpt bewegen door middel van reeds optredende veranderingen in het leven van de vrijwilliger.

a. Altruïsme - manier om dankbaarheid te tonen

b . persoonlijke zegeningen

- c . werk uitdagend vinden
- d . vrije tijd
- e . Motivatie om te trainen
- f . Belangrijke veranderingen in het leven
- g . Gewijzigde persoonlijke ervaringen
- h . Groei in motivatie

Er waren echter ook redenen om met werk te stoppen:

5. Gebrek aan richting / gebrek aan ondersteuning: Gebrek aan richting van de TES organisatie en het gebrek aan ondersteuning bij het vervullen van de rollen. Dit betekent dat er geen duidelijke richtlijnen zijn gegeven in de volgende gebieden: in welke mate worden zij geacht in te grijpen / is het hen toegestaan te handelen?

Vertrekken is niet altijd een product van een verminderd motivatieniveau, maar kan het resultaat zijn van verschillen tussen "verwachtingen" en "werkelijkheid" ervaringen. Vertrekken kan voor vrijwilligers erg moeilijk zijn. Vrijwilligers verwachten een goed gevoel over zichzelf, maar de organisatie daarentegen verwacht van ze dat ze op eigen kracht gevoelens van pijn en zelftwijfel kunnen verwerken. Wanneer dergelijke verschillen tussen verwachtingen en realiteit zich voordoen, komen gevoelens op van woede, angst en teleurstelling. Als gevolg hiervan, stressvolle, toegewijde vrijwilligers haken af om hun positieve gevoel van eigenwaarde te behouden.

Om de aard van uitval en doorzettingsvermogen van vrijwilligers te begrijpen, moet nadere aandacht worden besteed aan processen van zelfregulering in het kader van de specifieke relaties tussen vrijwilligers en de organisatie.

GRUNDTVIG – Lifelong Learning Programme

Telephone Emergency Services of Europe: Onderzoek naar Tevredenheid en Motivatie van Vrijwilligers (Satisfaction and Motivation: TESVolSat)

De meeste Europese TES¹ -organisaties (Telephone Emergency Services, een ander woord voor telefonische crisis hulplijnen) hebben zich aangesloten bij IFOTES, de Internationale Federatie van Telefonische Hulpdiensten. IFOTES werkt met 21.000 getrainde vrijwilligers en 900 voltijdse of deeltijd medewerkers. Zij behandelen vijf miljoen telefoontjes en 130.000 internet ontmoetingen per jaar. Alle vrijwilligers ontvangen training, begeleiding en counseling. Om het TES' werk verder te optimaliseren, wilden de partners graag een gedetailleerde, gestandaardiseerde Europa-brede vragenlijst ontwikkelen (TESVolSat), voor het evalueren van de inzet, motivatie en tevredenheid onder Europa's TES vrijwilligers. Op basis van de resultaten van deze TESVolSat-studie, zullen de Europese TES organisaties en individuele TES posten in Europa in staat zijn de kwaliteit van hun werk te verbeteren, de kwaliteit van hun opleidingsprogramma's te borgen en hun vrijwilligers en bellers beter van dienst te zijn. Anderzijds zal dit hopelijk leiden tot een hogere mate van betrokkenheid en meer tevredenheid onder de vrijwilligers, de bellers en mensen die begeleiding zoeken in heel Europa.

De achtergrond van de TESVolSat studie

De achtergrond van de studie was tweërlei. Het eerste doel was de verbetering van de tevredenheid van vrijwilligers getraind door TES (door psychotherapeuten en andere deskundigen), en het tweede doel was de verbetering van de dienstverlening voor bellers en degenen die begeleiding zoeken via e-mail, chat of persoonlijke ontmoetingen. Het idee was om informatie te verzamelen op internationaal niveau ten einde de verschillen in diverse landen te kunnen vergelijken. Dit kan helpen om bij de TES betere manieren te vinden voor het werven en behouden van vrijwilligers.

¹ TES betekent hier en hierna Telephone Emergency Services, een ander woord voor Crisis Hulplijn

Tot nu toe zijn verschillende studies uitgevoerd in de landen, maar dit is de eerste keer dat een internationale vergelijking kan worden gemaakt. Op basis van de verzamelde data, kunnen diverse analyses worden uitgevoerd, en zo kan de kwaliteit van de TES service worden verbeterd in heel Europa. Ook kunnen de resultaten de ondersteuning op besluitvormingsniveau verbeteren met behulp van inzichten die aan het onderzoek zijn ontleend.

Het onderzoek richtte zich op het verzamelen van informatie over motivatie, tevredenheid, behoeften en persoonlijke gevoelens. De bevindingen helpen TES organisaties bij het efficiënter evalueren van hun eigen werk en het helpen ontwikkelen van betere diensten voor hun werkers en hun bellers.

Om hun taak te vervullen, hebben alle vrijwilligers een diepgaande training nodig, een goede begeleiding en een professionele omgeving. We zijn van mening dat juist die vrijwilligers die een diep gevoel ervaren van begrip en identificatie met TES en zijn doelen, daaruit voordeel putten in hun werk.

Aangezien elke Europese TES hoofd-organisatie, en zelfs elke lokale TES afdeling werkt op basis van individuele normen en procedures, is het tot nu toe moeilijk om een grondig begrip te krijgen van de betrokkenheid van vrijwilligers, hun vragen en behoeften op Europees niveau. Een gemeenschappelijke vragenlijst zal dienen als een instrument om de mate van motivatie, identificatie, en de tevredenheid wetenschappelijk te evalueren op een breder Europees niveau, waardoor inzicht in het niveau van tevredenheid van TES vrijwilligers wordt verkregen. De enquête zal uiteindelijk bijdragen tot de ontwikkeling van gemeenschappelijke normen, basisregels en beste praktijk- instrumenten voor alle Europese TES organisaties.

In het verleden is dit alleen nog maar uitgewerkt op een strikt nationaal of regionaal niveau. Maar dit onderzoek zal antwoord kunnen geven op een aantal van de volgende vragen: Wat weten we in Europa van de behoeften, en de houding van onze TES vrijwilligers? Hoe ervaren ze zichzelf en hun werk? Hoe goed werken ze samen met het personeel van de TES posten en met andere vrijwilligers? Wat hebben onze vrijwilligers nodig op lange termijn van het personeel, de hoofd-organisatie, of zelfs van het publiek, om toegewijd en gemotiveerd te blijven? Hebben ze behoefte aan verschillende methoden van training, groepsbegeleiding of individuele begeleiding?

We zijn ervan overtuigd dat dit de inzet voor zowel bellers als voor degene die hulp zoeken zal verbeteren.

Methodologie van het TESVolSat onderzoek

Aangezien er geen internationale enquêtes bestonden naar de motivatie van TES vrijwilligers, gebruikten we de vragenlijsten van de Duitse enquête ("Engagement und Zufriedenheit bei den ehrenamtlichen Mitarbeitern der TelefonSeelsorge in Deutschland 2010"). Hoewel de vragenlijsten alleen in Duitsland waren gebruikt, kon dit onderzoek toch gebruikt worden omdat de resultaten ervan beschikbaar zijn zodat de resultaten vergeleken kunnen worden.

We vroegen naar de demografische gegevens (leeftijd, geslacht, burgerlijke staat, beroep) en ook voegden we enkele vragen toe over de zin van het leven en de WHO - 5 Wellbeing vragenlijst. Ons doel was om een breder beeld van de tevredenheid en psychologische status van de vrijwilligers te krijgen om meer adequate manieren op te sporen om ze te motiveren en hen ook helpen bij hun werk aan de telefoon en op internet (e-mail of chatten).

De vragenlijst is ontwikkeld door de projectgroep en is vervolgens vertaald in de verschillende talen. In alle talen waren er minstens twee vertalingen, die vervolgens werden samengevoegd tot een vragenlijst. De vertaalde versie werd gecontroleerd door een focusgroep door wie de vragen werden herzien. De definitieve vragenlijst werd op het internet gezet in alle talen. Alle talen hadden een eigen verbinding en vervolgens werd de online versie opnieuw gecontroleerd, waarna de kleine fouten werden gecorrigeerd.

Het onderzoek ging van start in november 2014, en het plan was om het aan het einde van dezelfde maand af te ronden. De nationale TES organisaties hebben hun leden geïnformeerd over de opdracht en ze gemotiveerd via de lokale TES. Na een maand was het aantal antwoorden minder dan verwacht, en het tijdsbestek voor het invullen van de enquête werd verlengd tot eind december 2014.

Na het beëindigen van het verzamelen van antwoorden, werd de database aangemaakt. De antwoorden werden eerst allemaal verzameld en vervolgens werd een basale geldigheidscontrole uitgevoerd. De door de online serviceprovider verzamelde antwoorden moesten worden gecontroleerd om de fouten die werden veroorzaakt door het proces van de

online-enquête (bijvoorbeeld: verloren aansluiting bij het invullen van de enquête, afwerking te vroeg etc.). Tijdens de afronding van deze stap is de eindversie van de dataset gemaakt.

Deelnemers aan het onderzoek

De belangrijkste deelnemers in het onderzoek waren die nationale TES organisaties die deel uitmaken van het TESVolSat project. Deze organisaties zijn in de analyses opgenomen met de naam van hun land, maar in sommige landen bestaan ook andere TES organisaties. Tijdens de dataverzamelingsperiode werd deelname aan de enquête gepromoot door de deelnemende organisaties, maar de luisteraars van andere TES (vrijwilligers of betaald) zouden ook de vragen hebben kunnen beantwoord. Deze antwoorden, indien aanwezig, werden ook gebruikt in de enquête.

De belangrijkste deelnemers waren de volgende:

- België (Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe in der Deutschsprachigen Gemeinschaft V.o.G.)
- Noorwegen (Kirkens SOS i Norge)
- Nederland (Sensor)
- Spanje (Asociacion Internacional Telefono de la Esperanza (Asites))
- Hongarije (Lesz - Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége)
- Oostenrijk (Verein zur Förderung der Telefonseelsorge Österreich - Notruf 142)
- Italië (Telefono Amico Italia)

Tijdens het onderzoek kreeg de projectgroep veel steun van andere partners, voornamelijk uit Duitsland en Frankrijk, en het besluit werd genomen om ook voor die twee landen aparte analyses uit te voeren. Het aantal antwoorden uit die landen maakte zo'n analyse mogelijk en geldig. Echter, er waren 441 antwoorden uit andere landen waar de naam van het land was aangegeven (Finland, Luxemburg, Zweden, Zwitserland, Portugal, Slovenië, Tsjechië, Oekraïne, Slowakije) , en 673 antwoorden, zonder vermelding van het land van herkomst. Al deze antwoorden samen worden gebruikt in de analyse van "andere landen" .

Beschrijvende statistiek van het TESVOLSAT onderzoek

De gegevens voor dit onderzoek werden verzameld in 2014 via een online vragenlijst . De steekproef bestond uit 3952 antwoorden van de TES vrijwilligers uit verschillende landen die deelnemen aan het onderzoek.

	Number of the answers	Total number of volunteers/paid staff	Percentage of respondents
Belgium	204	1016	20.1%
Netherlands	321	900	35.7%
France	210	1450	14.5%
Austria	324	670	48.4%
Germany	642	8500	7.6%
Hungary	236	580	40.7%
Italy	300	614	48.9%
Spain	111	1042	10.7%
Norway	490	900	54.4%
Other countries	441	5211	8.6%
Missing data about the country	673	-	-
Total	3952	20,983	18.8%

Leeftijd

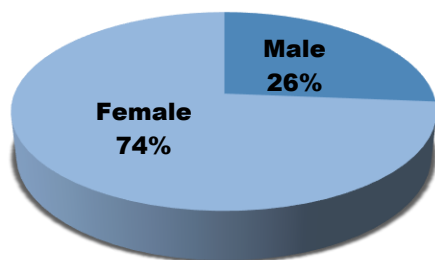
De gemiddelde leeftijd van de deelnemers was 57,3 jaar , bij mannen 58,5 en 56,8 bij vrouwen. De jongste vrijwilliger was 20 jaar oud , het oudste 89 jaar. Het verschil tussen de oudste en de jongste is vrij groot, uit de standaarddeviatie blijkt, dat leeftijd van de meeste deelnemers zich rond het gemiddelde bevinden. Het grootste deel is tussen de 45 en 70 jaar oud.

Geslacht

De groep respondenten bestaat uit 849 (26 %) mannen en 2380 (74 %) vrouwen. Deze verhouding (2,8 in het voordeel van de vrouwen) toont duidelijk de dominantie van de vrouwelijke werknemers bij de TES . Dit gender verschil beïnvloedt de overige data in de database.

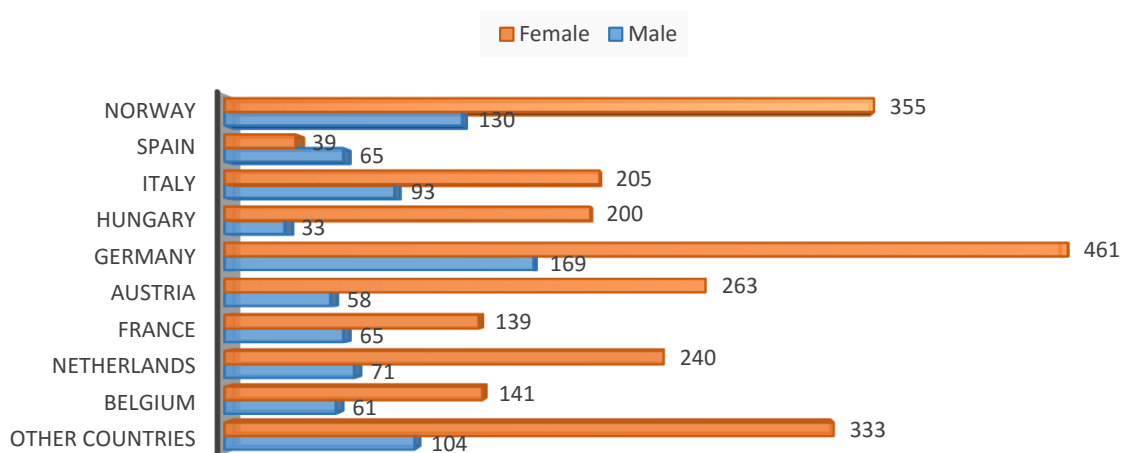
GENDER		GENDER PERCENT	AGE MEAN	AGE MIN	AGE MAX	AGE STD.DEV.
Male	849	26,2	57,26	20	89	12,150
Female	2380	73,5				
Other	8	,2				
Total	3237	100	3206			

Gender (%)

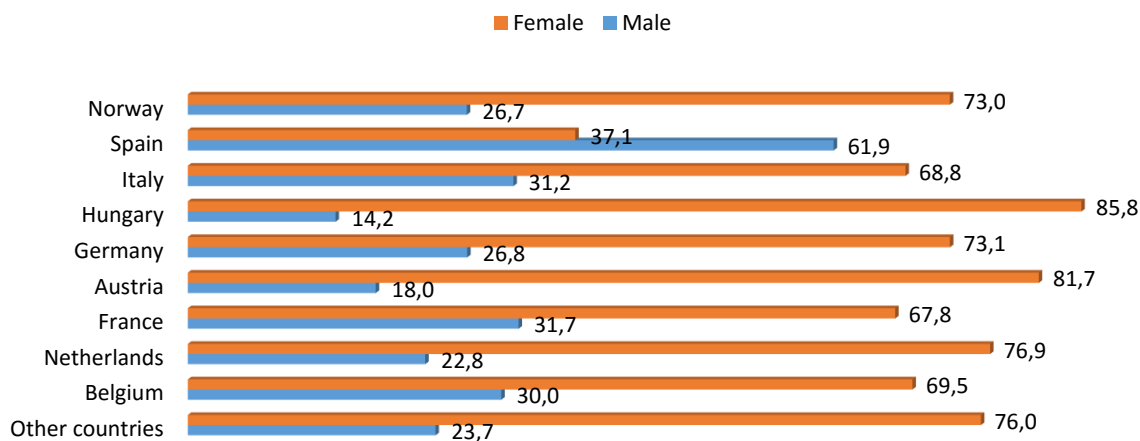


Gender - Age Mean Score			
	Male	Female	Other
Number of the Answers	849	2380	8
Mean	58,5	56,8	60,7
Std. Deviation	11,9	12,2	10,3
Minimum	22	20	49
Maximum	81	89	75

Gender (Number of Answers) / Country

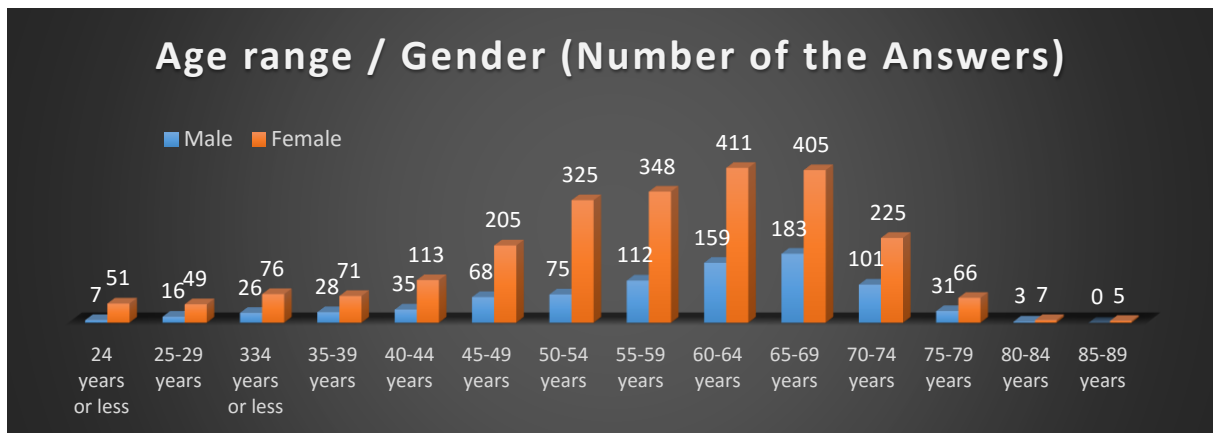


Gender (%) / Country



De meerderheid van de vrouwelijke deelnemers (17,4%) behoorde tot de leeftijdsgroep van 60-64 jaar, terwijl de grootste groep van de mannen (21,7%) zich bevond in de leeftijdsgroep 65-69. Het merendeel van de steekproef (61%)

was 65 jaar of ouder; 40,5% van de mannelijke en 34,6% vrouwelijke deelnemers in het gehele onderzoek bevonden zich in deze specifieke leeftijdsgroep. Hieruit blijkt dat, hoewel de gemiddelde leeftijd van mannen en vrouwen dicht bij elkaar liggen, vrouwen ongeveer 5



jaar eerder als vrijwilliger voor TES lijken te gaan werken dan mannen.

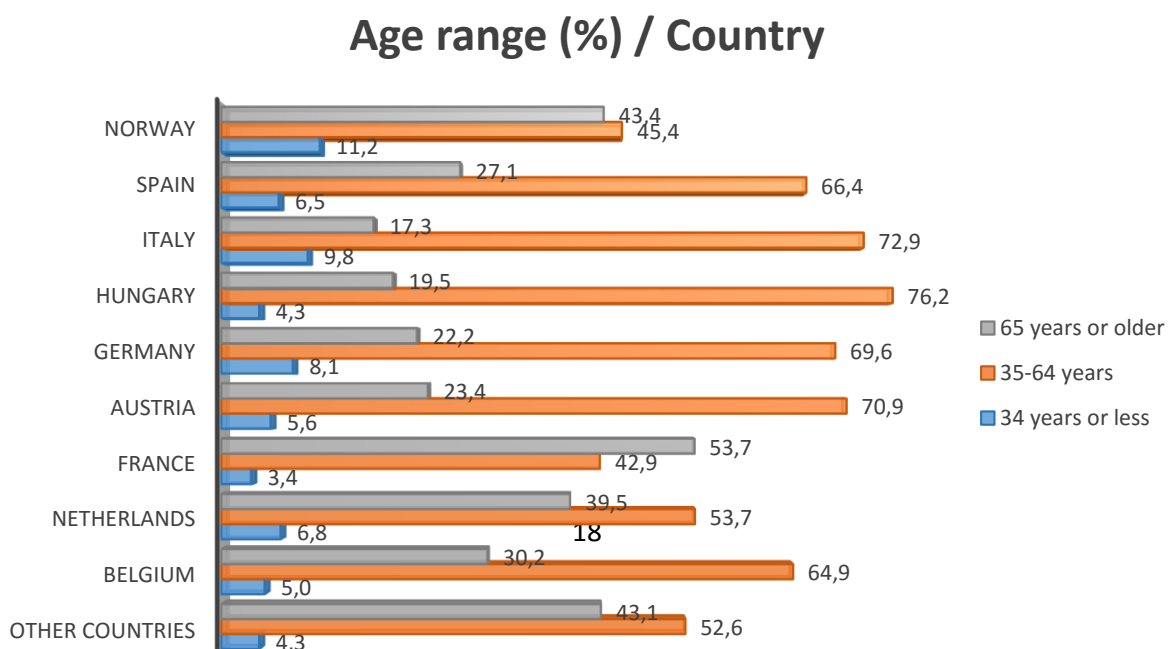
Van alle beoordeelde landen, behoort de meerderheid van de respondenten (met één uitzondering: Frankrijk) tot de leeftijdsgroep 45-74 jaar.

In Hongarije zijn de vrijwilligers relatief jong: 76,2% is tussen de 35-64 jaar.

De jongste leeftijdsgroep blijkt het best vertegenwoordigd in Noorwegen (11%) en Italië (9,8%). In Noorwegen zijn de twee hoogste leeftijdsgroepen (35-64 en 65 jaar of ouder) gelijk vertegenwoordigd. Omgekeerd is, in andere landen (met uitzondering van Frankrijk), een tegengestelde tendens is waar te nemen: het hoogste percentage van TES vrijwilligers valt in de groep van 35-64-jarigen

Leeftijd is met name in deze landen een duidelijk aandachtspunt bij de werving van vrijwilligers.

.



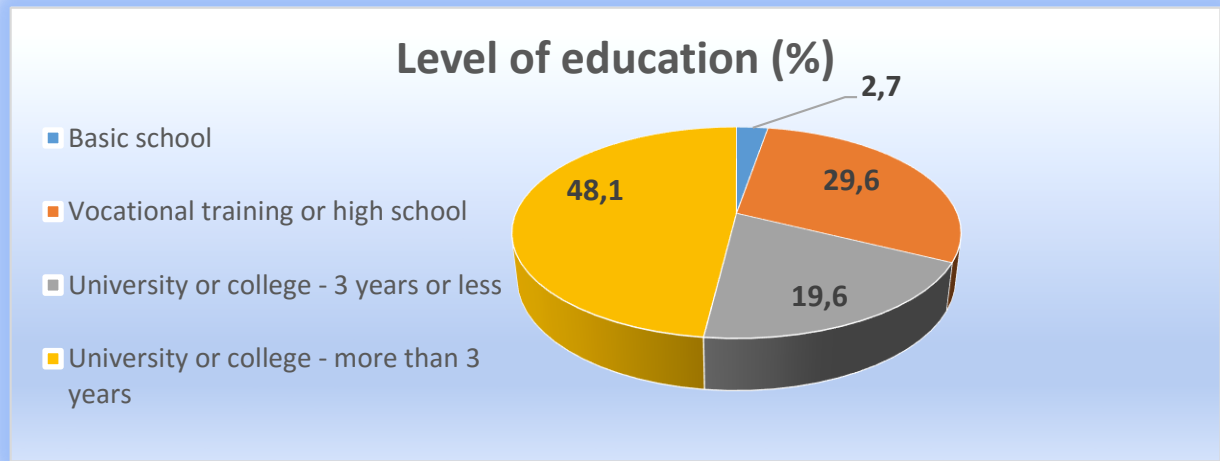
Religie

In de vragenlijst is een vraag opgenomen over de religieuze opvattingen van de vrijwilliger. Er is daarbij geen onderscheid gemaakt tussen de religies. De bedoeling was om een beeld te krijgen van de religieuze praktijk en opvattingen van de vrijwilligers in relatie tot hun maatschappelijke betrokkenheid en motivatie.

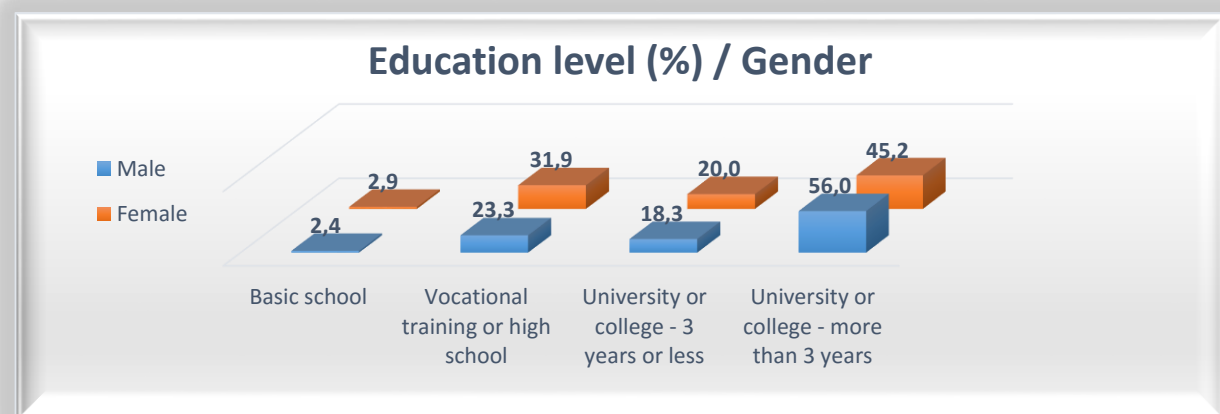


De meeste TES respondenten hebben deze vraag beantwoord (96,4 %), van wie 9 % aangeeft dat zij niet religieus zijn, 20,7 % hun religie praktiseert binnen een religieuze gemeenschap en 25,3 % op hun eigen manier; 21,7 % heeft niet aangegeven hoe ze hun religieuze opvatting in praktijk brengen . Dit toont aan dat de meeste TES werknemers religieus zijn ,er zijn echter grote verschillen in de praktijk . Religie en spiritualiteit kunnen invloed hebben levensbeschouwing en motivatie, andere psychologische factoren hebben dit echter ook .

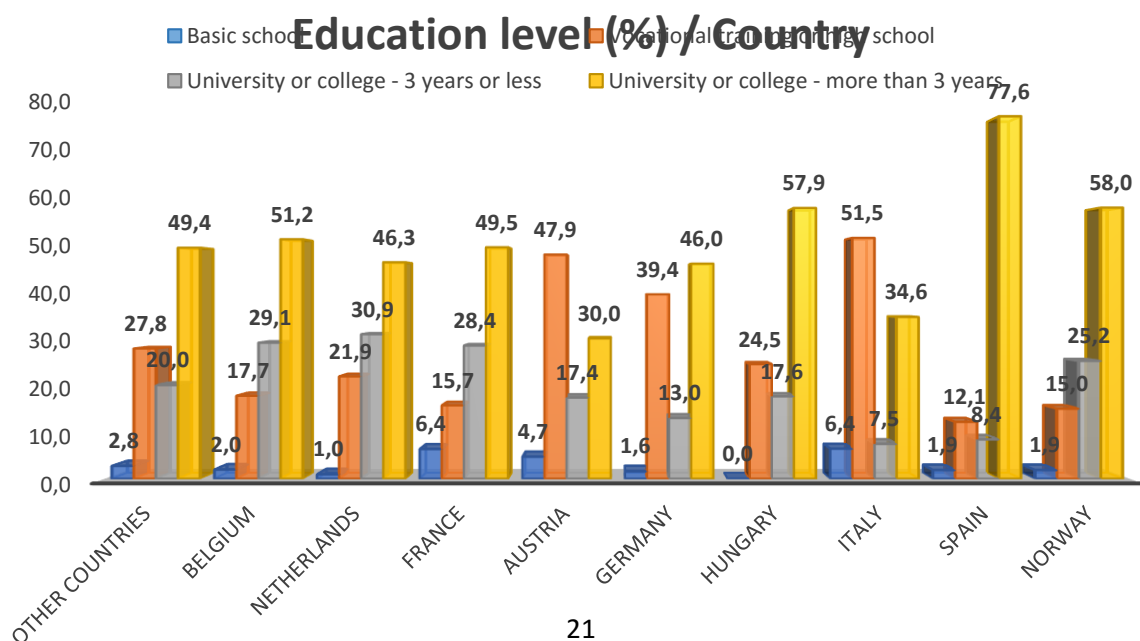
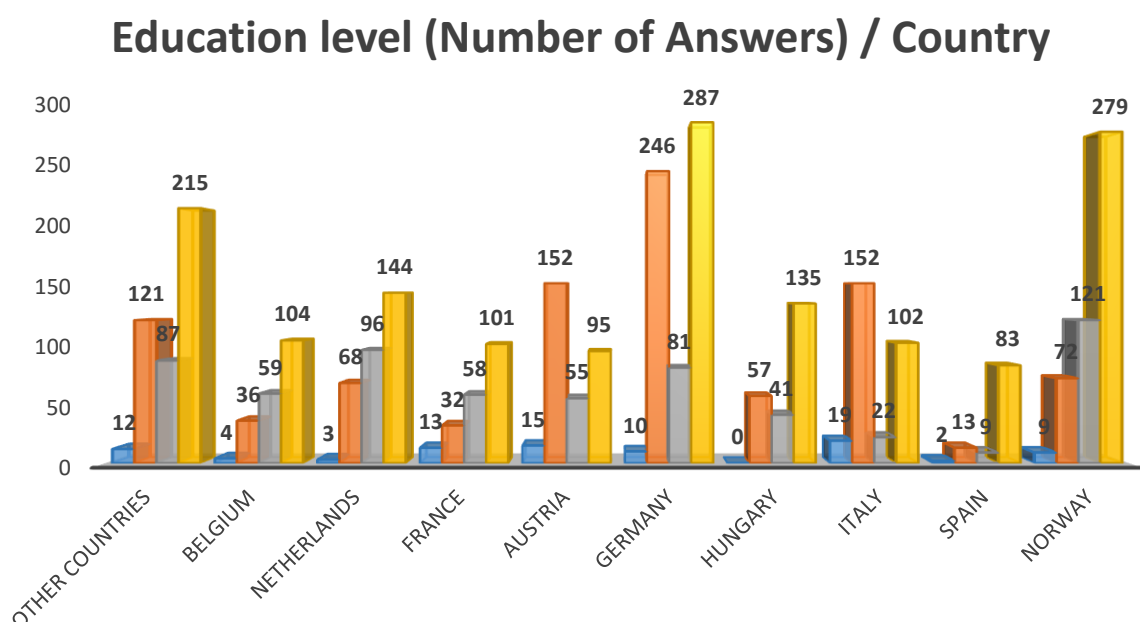
Opleiding



Bijna de helft van de respondenten heeft een hogeschool of universitair diploma van meer dan 3 jaar (48,1 %) en 19,6 % korter dan 3 jaar. Van de respondenten beschikt 29,6 % over een beroepsopleiding. Minder dan 3 % (2,7 %) heeft een basis schoolopleiding . Dit geeft aan dat het niveau van het onderwijs vrij hoog is onder TES vrijwilligers.



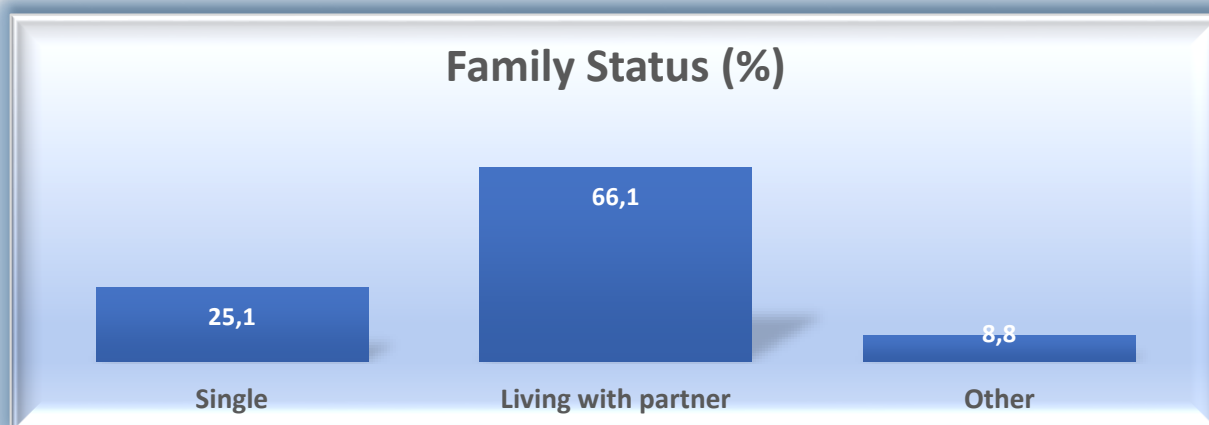
Uitgesplitst naar geslacht heeft (74,3 % van de mannen en 65,2 % van de vrouwen een universiteit of hogeschool graad, mannen zijn dus relatief hoger opgeleid. 23,3% van de mannelijke en 31,9 % van de vrouwelijke deelnemers heeft een middelbare school diploma of heeft beroepsonderwijs gevolgd. Slechts 2,4 % (mannen) en 2,9 % (vrouwelijk) van de deelnemers had een basisonderwijs. Het opleidingsniveau van de mannelijke deelnemers is dus over het algemeen een beetje hoger dan die van vrouwen . De leeftijd verdeling van TES vrijwilligers kan ook invloed hebben op het opleidingsniveau en een hoger opleidingsniveau impliceert meestal een hoger sociaaleconomische status en een betere gezondheid ..



Vergelijken we de verschillende landen, dan hebben de meeste deelnemers een hogeschool of universitair diploma . Er zijn twee uitzonderingen : Oostenrijk en Italië, waar de vrijwilligers met beroepsopleiding of middelbare school in de meerderheid zijn. Spanje en Noorwegen tonen het meest extreme verschil tussen de verschillende niveaus van onderwijs (hogescholen en universitaire diploma's zijn meer dominant). Overigens hoeft het opleidingsniveau geen invloed te hebben op het kennisniveau over de te verrichten werkzaamheden bij de TES . Immers de vrijwilligers ontvangen een gedegen training. Echter, verschillende niveaus van onderwijs tussen de landen impliceren verschillende wervingsmethodes. Het hoge niveau van het onderwijs in Noorwegen is interessant als we dit vergelijken met relatief de lage leeftijd van de vrijwilligers.

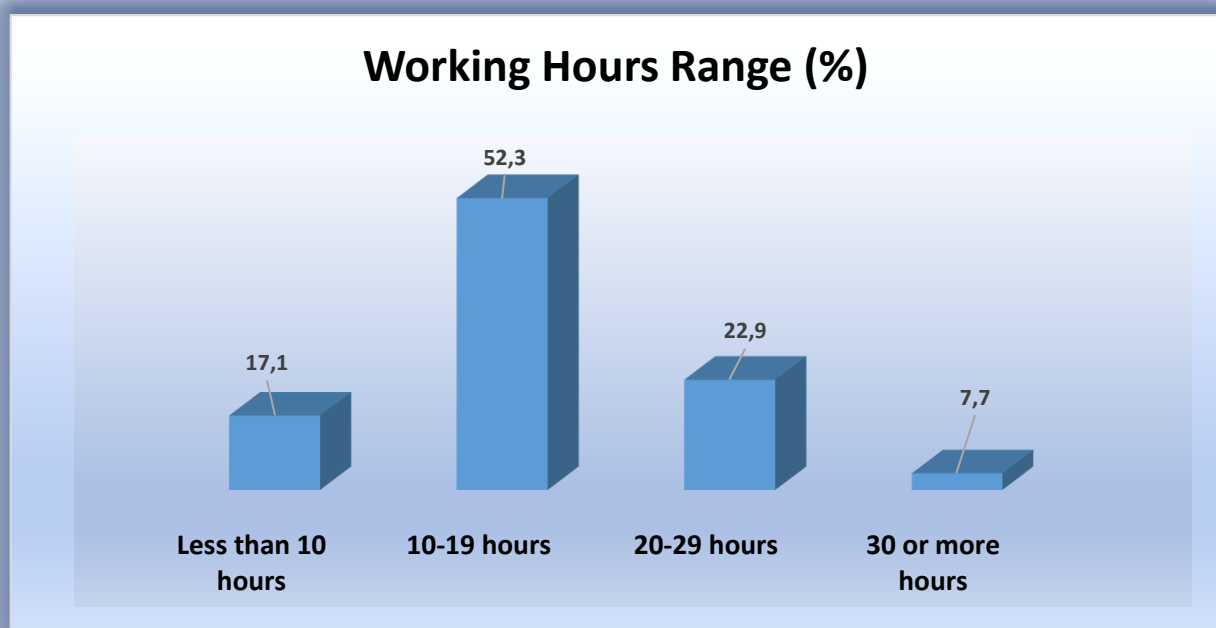
Gezinssituatie

De gezinssituatie is erg belangrijk, omdat de steun die de vrijwilligers bijvoorbeeld ontvangt van de familieleden of huisgenoten , een cruciale factor is in het vrijwilligerswerk. De sociale ondersteuning beïnvloedt de motivatie voor het werk, de lichamelijke en geestelijke gezondheid en werkt als een beschermende factor bij psychische problemen en burn -out De invloed van de gezinssituatie is echter niet onderzocht in dit onderzoek.



Het merendeel van de deelnemers (66,1 %) leeft met een partner, 25,1 % van hen zijn single, en 8,8 % antwoordde " anders . " Als we niet definiëren wat " leven met partner " betekent , kan het betekenen dat men gescheiden is en woont met een andere partner , of gewoon samenwoont met een partner . We kunnen aannemen dat de situaties , die niet gemakkelijk gedefinieerd kunnen worden, behoren tot de " andere " antwoorden . Dit betekent dat ongeveer 25 % van de respondenten alleen leeft en 75 % kan rekenen op de steun van een partner.

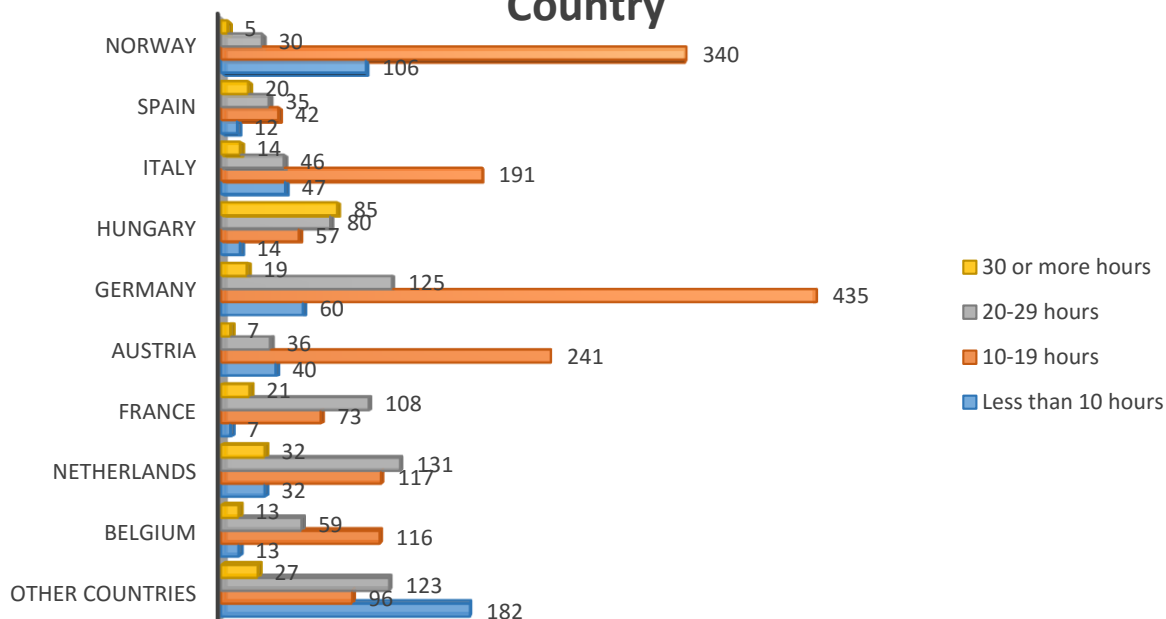
Een meerderheid van de deelnemers werkt voor de TES tussen 10 en 19 uur per maand (52,3 % 52,5 % (♂) en 52,9 % (♀) respectievelijk voor de gehele steekproef, mannen en vrouwen).Bijna een kwart van de deelnemers (22,9 %) geeft aan 20-29 uur per maand te besteden aan het uitvoeren van vrijwilligerswerk. Er was geen significant verschil tussen mannen en



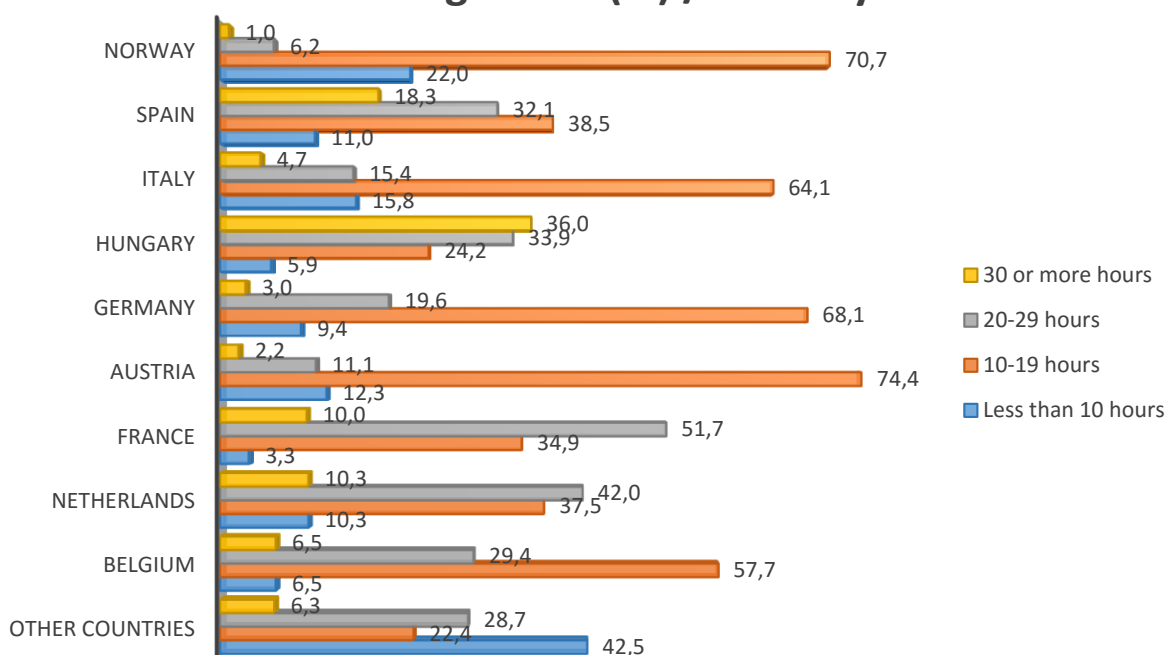
vrouwen met betrekking tot het aantal uren per maand 7,7% werkt meer dan 30 uur en 17,1 % minder dan 10 uur per maand .Als we kijken naar de werkuren per land , kunnen we zien dat er grote verschillen zijn. De vrijwilligers makende meeste uren in Hongarije (36 % van de respondenten werken meer dan 30 uur per maand voor TES. In Frankrijk werkt 51,7 % en in Nederland 42 % van de deelnemers 20-29 uur per maand. In alle andere landen werken de meeste deelnemers minder

dan 19 uur per maand. Zoals we zullen constateren in een nadere analyse, zijn de ideale werktijden tussen de 10 en 29 uur per maand. Werktijden van meer uren vergroot het risico op burn out, leert de ervaring in Hongarije.

Working Hours (Number of the Answers) / Country



Working Hours (%) / Country



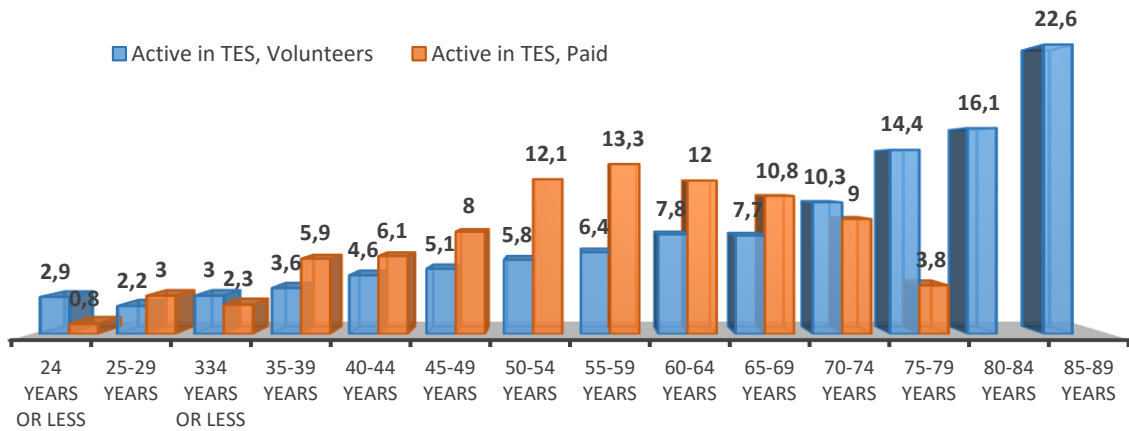
Het aantal jaren dat vrijwilligers voor TES hebben gewerkt

De meerderheid van de deelnemers (94 %) voeren hun werk uit op vrijwillige basis en slechts 6 % van werkt als betaalde medewerkers met vrijwillige taken. Dit is de manier waarop de TES in alle landen werkt. Het aantal gewerkte uren voor TES jaar is voor betaalde medewerkers meestal hoger dan de vrijwilligers . In de vraagstelling is niet duidelijk onderscheid gemaakt tussen betaalde en niet betaalde uren voor de professionele medewerkers. Gezien de hoge standaarddeviatie , blijkt dat er geen sprake is van een standaardlengte van TES urenomvang , noch als vrijwilliger of als betaalde medewerkers . Mannelijke personeelsleden werken meestal ongeveer 1,5 jaar langer . De hoeveelheid gewerkte jaren stijgt natuurlijk met de leeftijd, boven 75 jaar neemt het aantal betaalde medewerkers fors af vanwege pensionering.

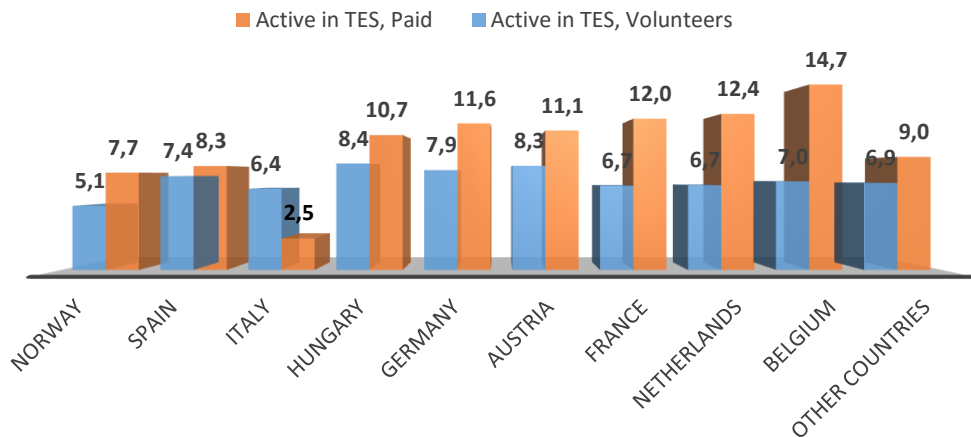
Als we de cijfers per land te bekijken , kunnen we constateren dat het gemiddelde aantal arbeidsjaren hoger is voor de vrijwilligers , behalve in Italië , waar het betaalde personeel gemiddeld langer heeft gewerkt voor TES. Dit heeft te maken met het lage aantal (2) respondenten in de steekproef.

How many years have you been active in TES, disregarding possible shorter breaks?		
	Working Years Paid Staff	Working Years Volunteers
Number of the Answers	218	3540
Mean	9,8	6,9
Std. Deviation	8,1	6,8

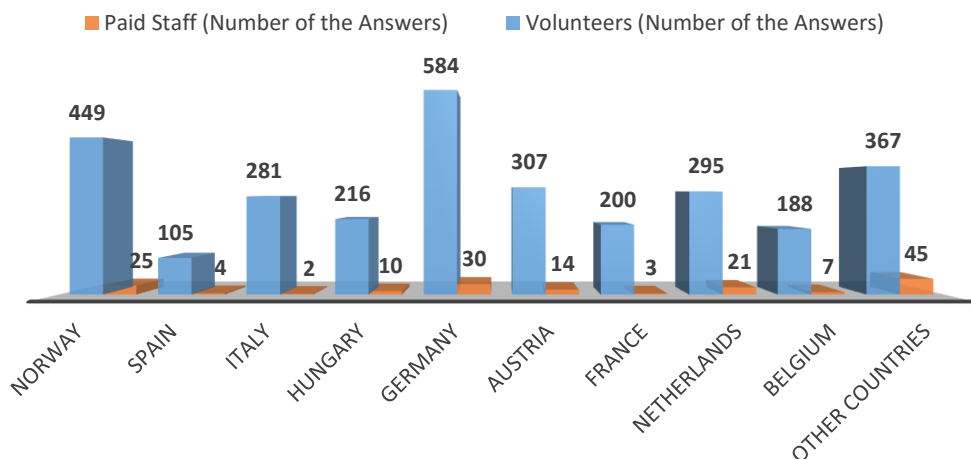
Working Years (Mean Score) / Age range



Working Years (Mean Score) / Countries



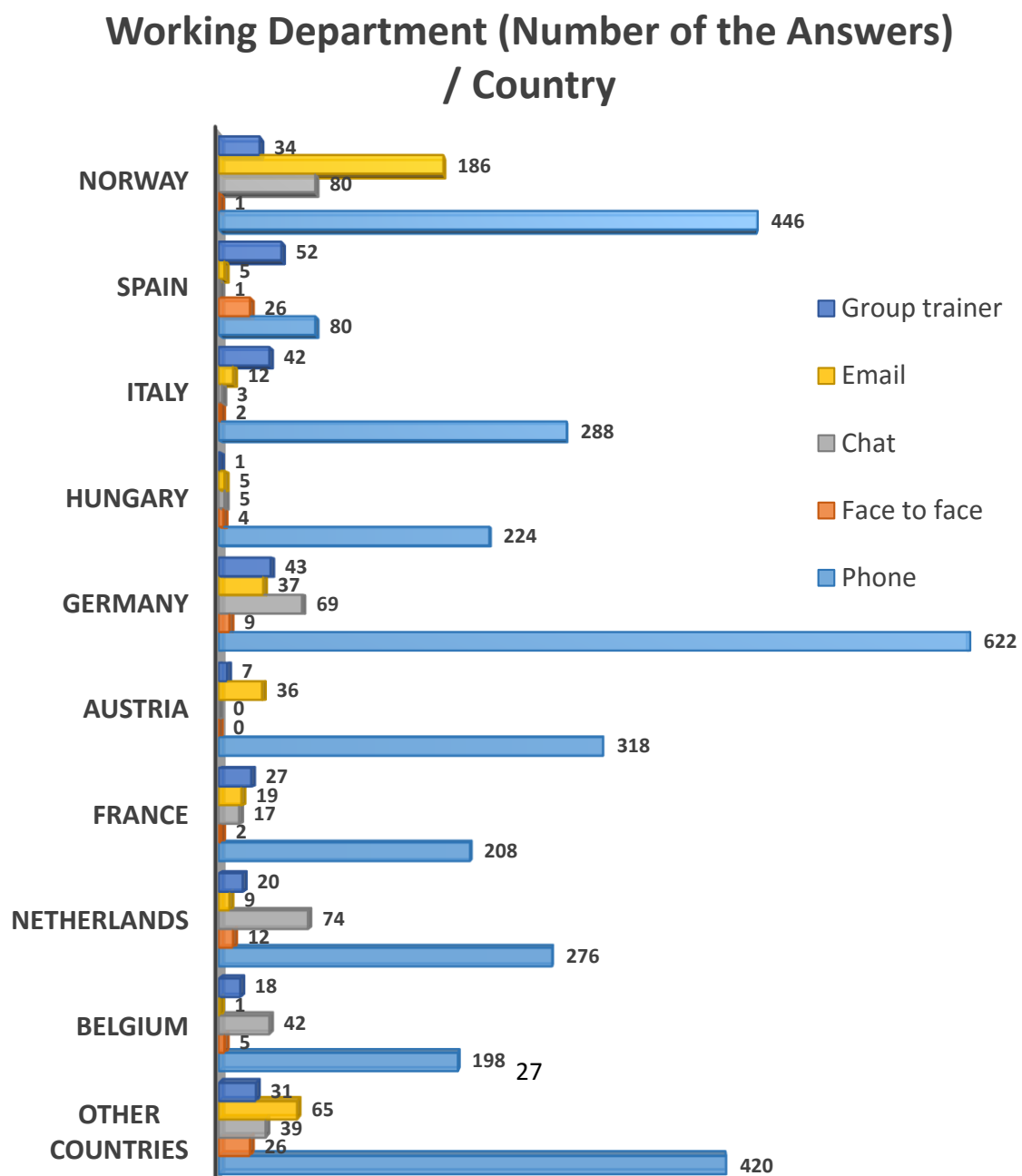
Paid Staff and Volunteers (Number of the Answers) / Country



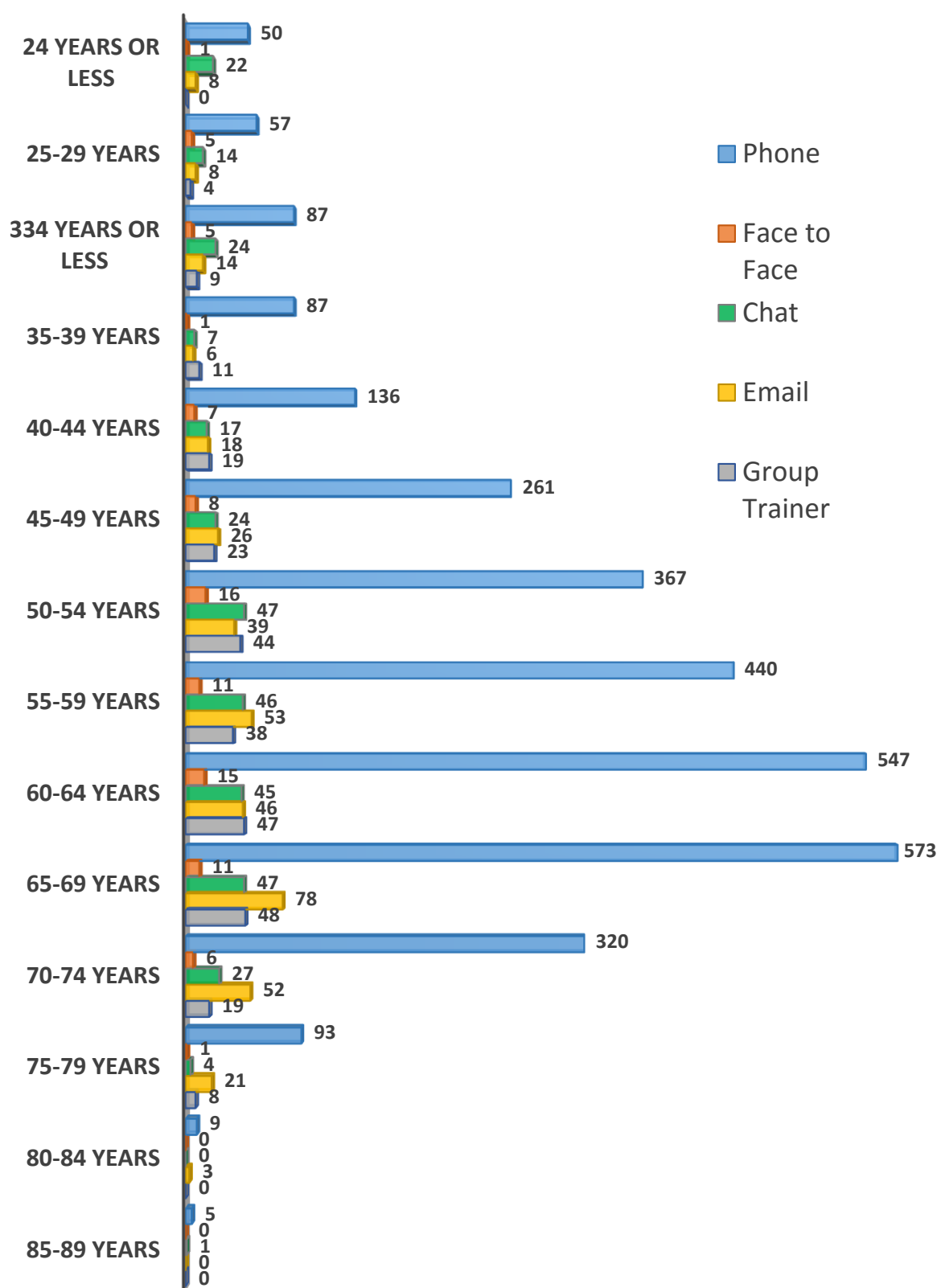
Soort werk

Eén van de vragen betrof het soort werk dat de vrijwilliger verricht: de mogelijke antwoorden waren: telefoon , chat , direct contact, e-mail , trainer en overige. In de leeftijdsgroep 40-64 jaar, werken de meesten aan de telefoon. Vrijwilligers die ouder zijn dan 70 jaar, verrichten verschillende werkzaamheden . In Spanje werkt een groot aantal vrijwilligers in het zogenaamde ‘face to face’ contact: zij geven therapie. Over het algemeen constateren we dat de meeste hulp wordt gegeven via de telefoon echter de moderne technologie schrijdt voort: dit blijkt in Noorwegen, waarbij het aantal vrijwilligers via email ongeveer 40 % uitmaakt van de vrijwilligers aan de telefoon.

.



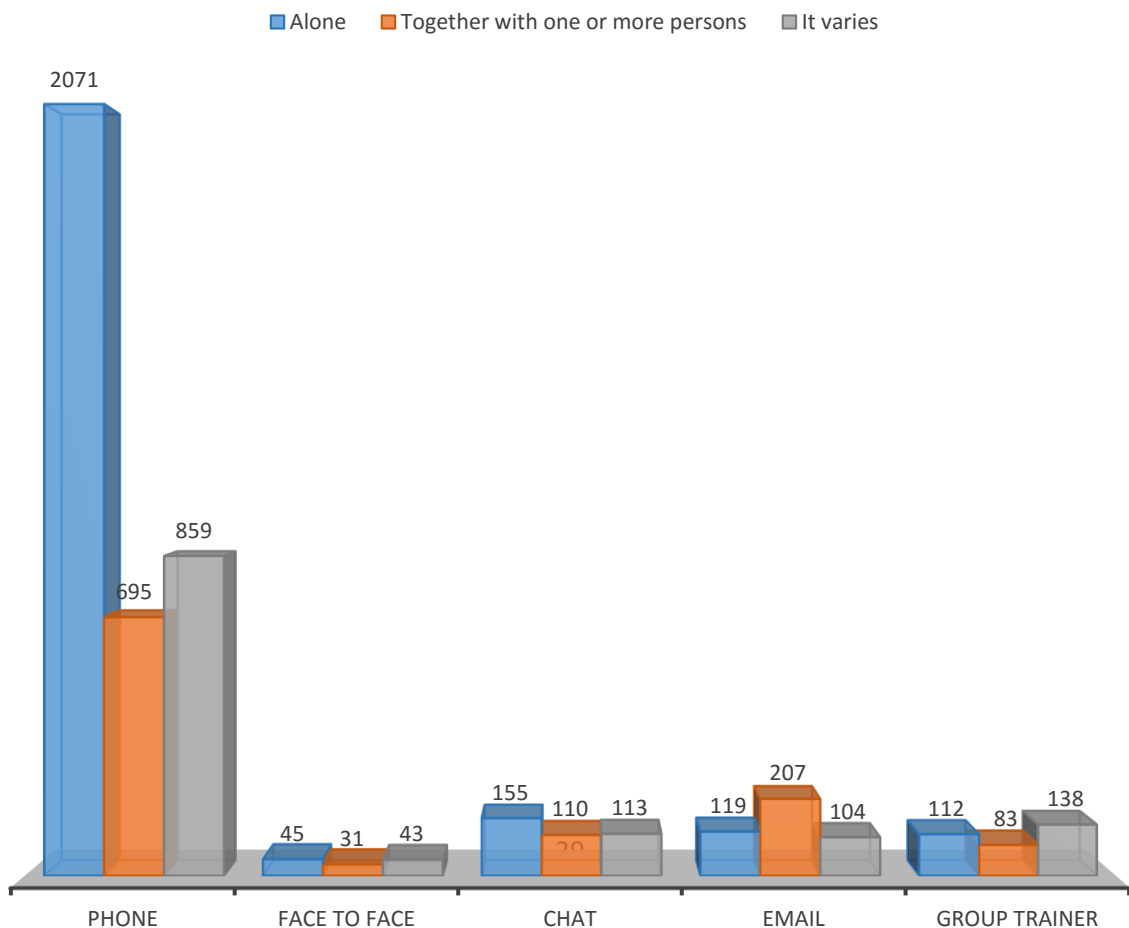
Working Department (Number of the Answers) / Age range



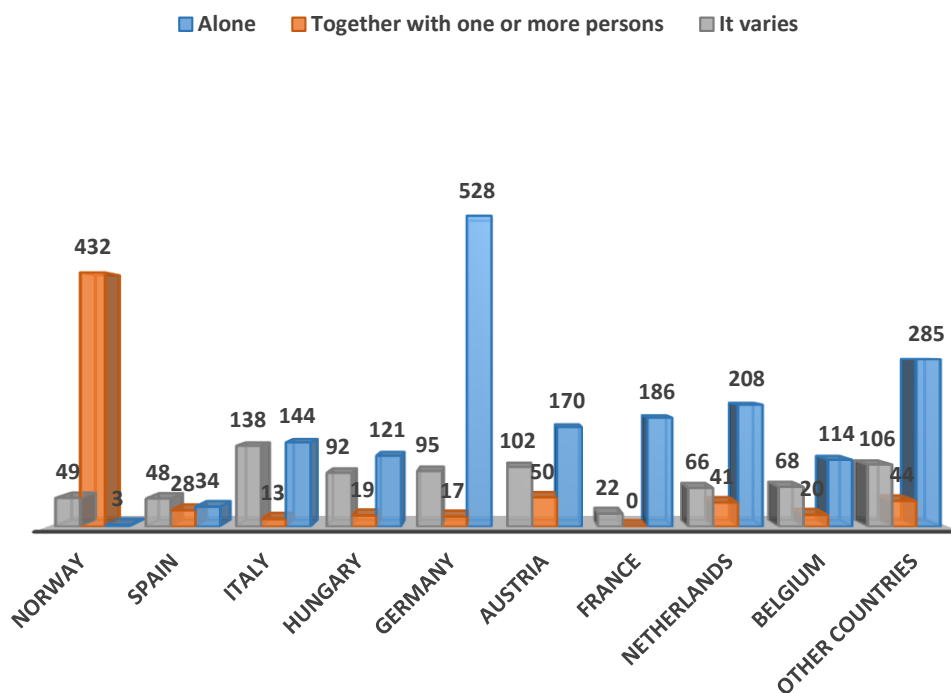
Diensten- samen of alleen?

Alleen werken tijdens een dienst vormt een grote belasting voor de vrijwilliger. Daarom is een vraag over dit onderwerp in de vragenlijst opgenomen. We zien dat de vrijwilligers aan de telefoon hun diensten meestal alleen uitvoeren, een deel antwoordde dat dit soms alleen gebeurde of soms samen met iemand anders. Noorwegen vormt een uitzondering, daar werkt 89,3% alleen of met iemand anders. Zoals we in het volgende hoofdstuk zullen zien, is alleen werken demotiverend en wordt aanbevolen om het aantal diensten alleen te beperken.

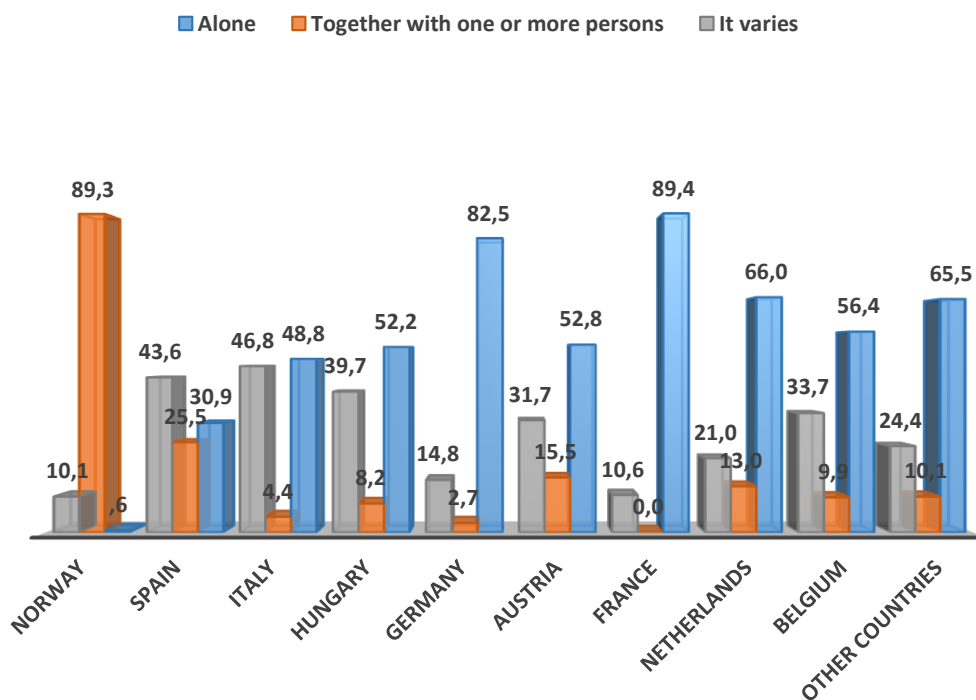
Working Department (Number of the Answers) / Shift



Shift (Number of the Answers) / Countries

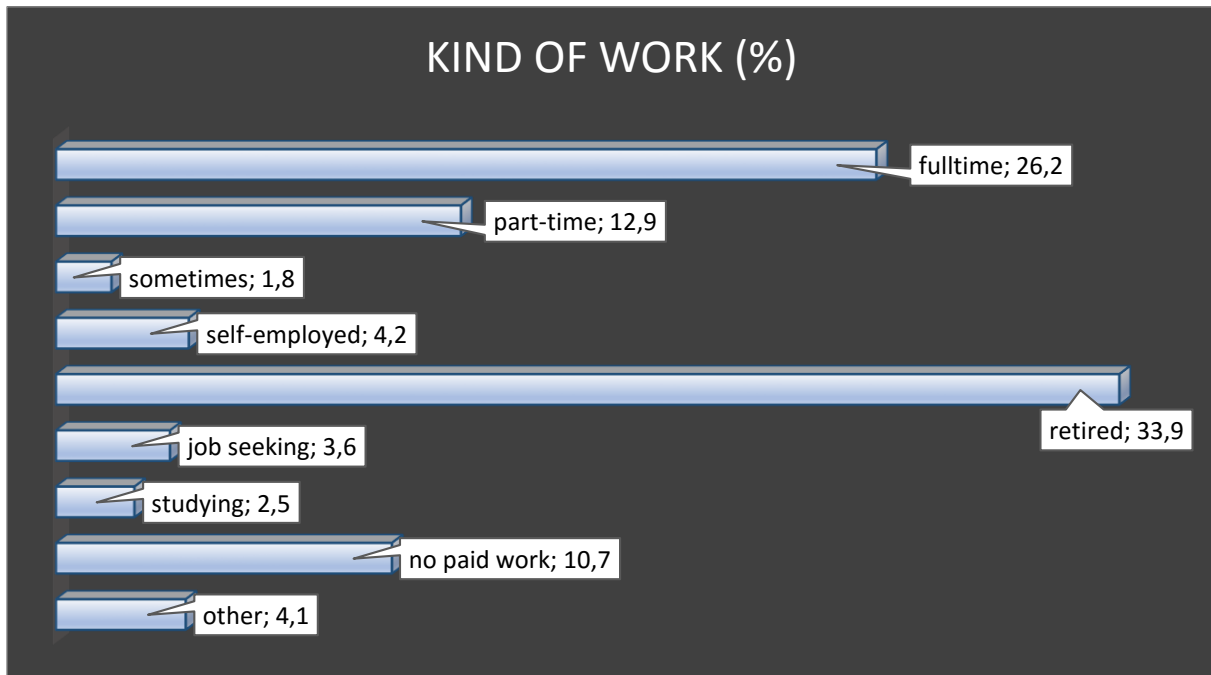


Shift (%) / Countries



Ander werk naast TES

De grootste groepen vrijwilligers zijn gepensioneerden (33,9 %), voltijdse werknemers (26,2 %) en parttime medewerkers(12,9 %), een klein deel werkzoekend (3,6 %) of student(2.5 %).



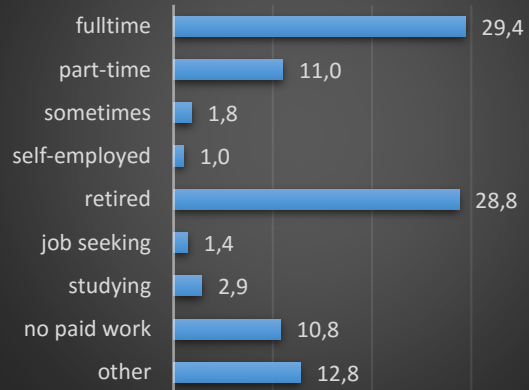
In de meeste landen is de meerderheid van de deelnemers met pensioen of fulltime werknemers. De gepensioneerden vormen de grootste groep in Frankrijk. De andere categorieën vertonen een variatie tussen landen.

Wat betreft de motivatie zou het de moeite waard het onderzoek naar de achtergrond van de vrijwilligers, bijvoorbeeld het verschil in het soort werk dat wordt verricht naast vrijwilligerswerkbij de TES. Dit kan te maken met hebben financiële kwesties, gezinssituatie , leeftijd en culturele verschillen.

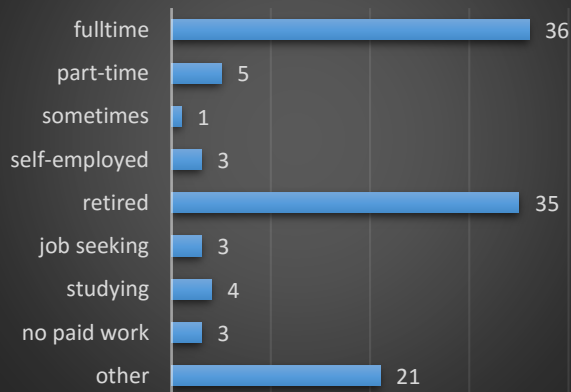
Kind of work (Number of the Answers) Norway



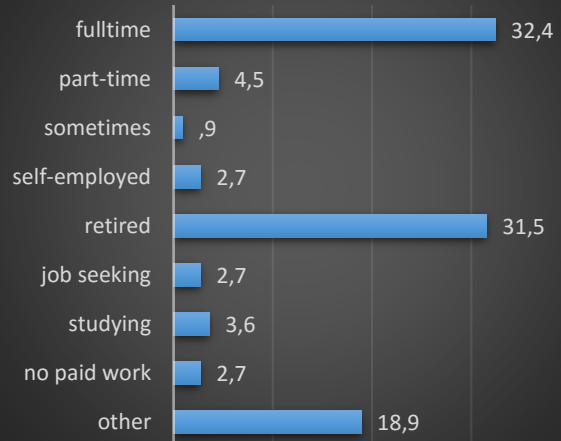
Kind of work (%) Norway



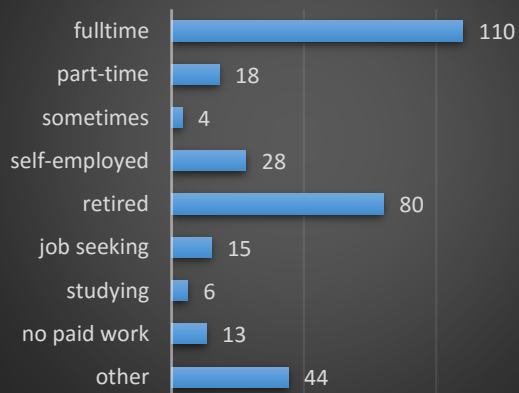
Kind of work (Number of the Answers) Spain



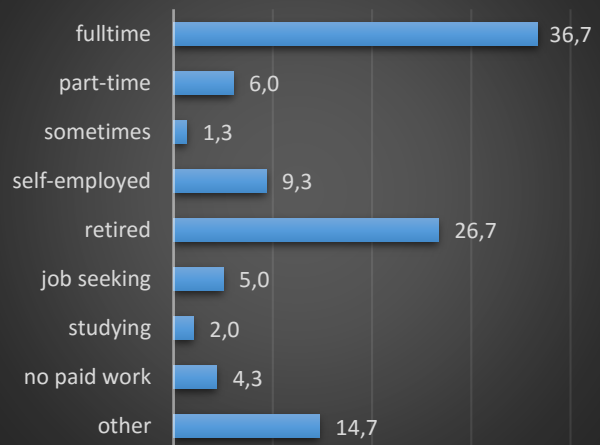
Kind of work (%) Spain



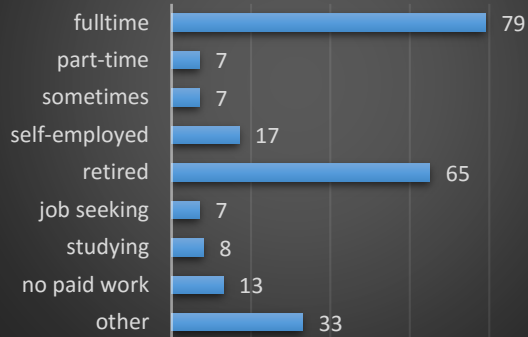
Kind of work (Number of the Answers) Italy



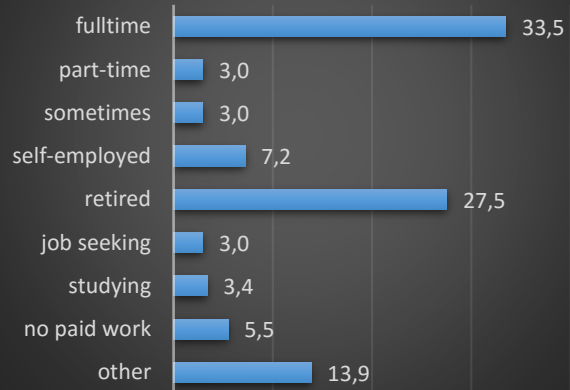
Kind of work (%) Italy



**Kind of work (Number
of the Answers)
Hungary**



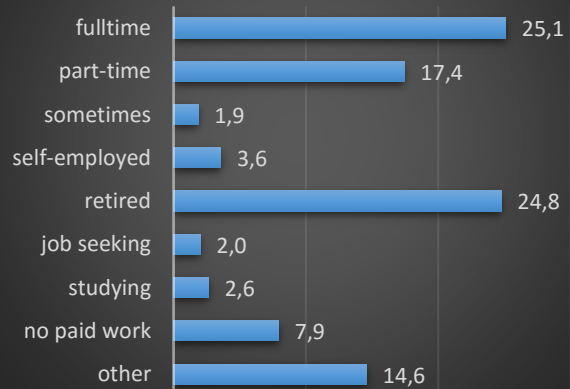
**Kind of work (%)
Hungary**



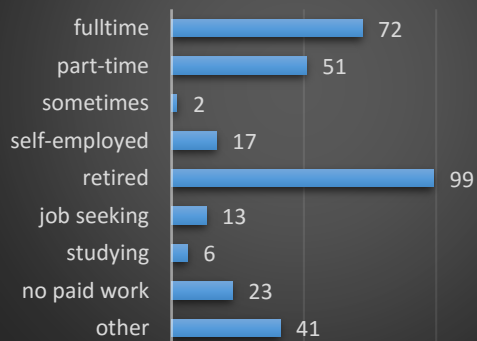
**Kind of work (Number
of the Answers)
Germany**



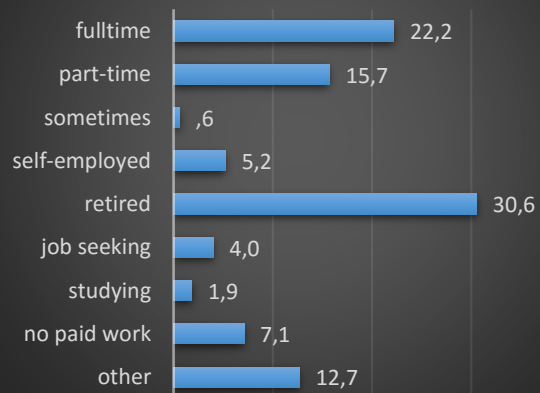
**Kind of work (%)
Germany**



**Kind of work (Number
of the Answers)
Austria**



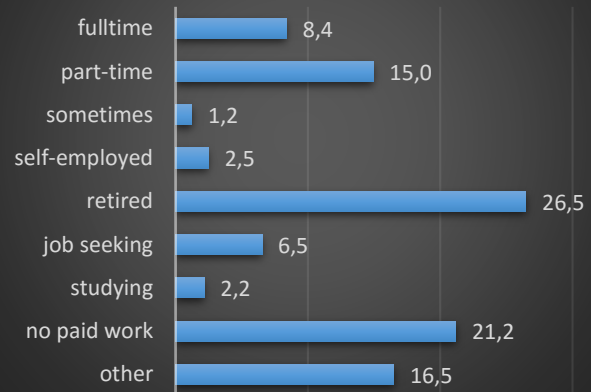
**Kind of work (%)
Austria**



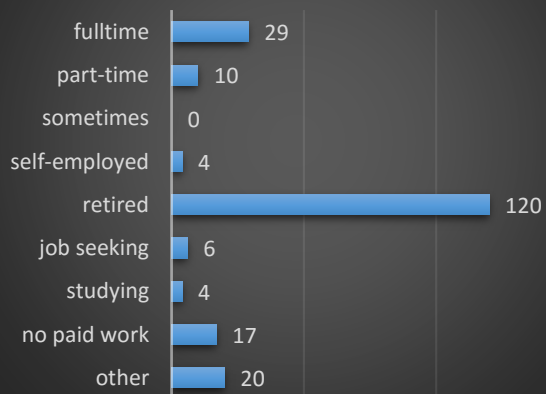
**Kind of work (Number
of the Answers)
Netherlands**



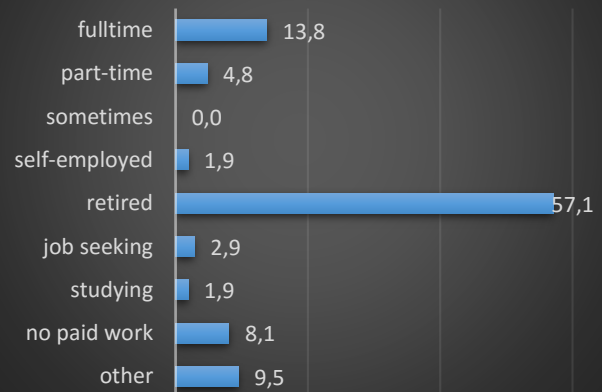
**Kind of work (%)
Netherlands**



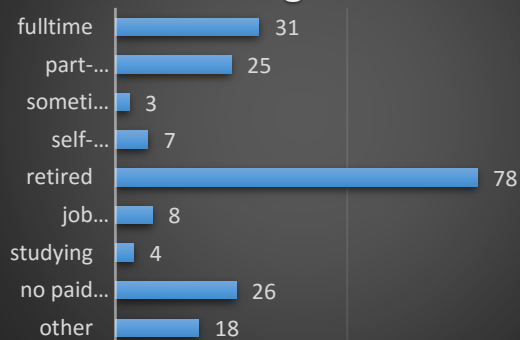
**Kind of work (Number
of the Answers) France**



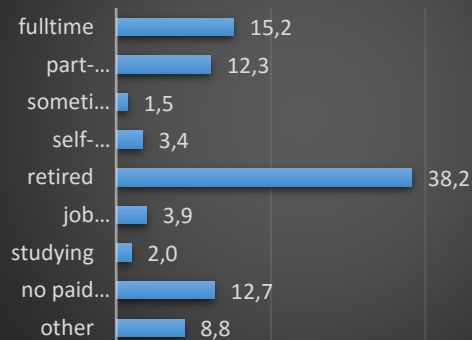
**Kind of work (%)
France**

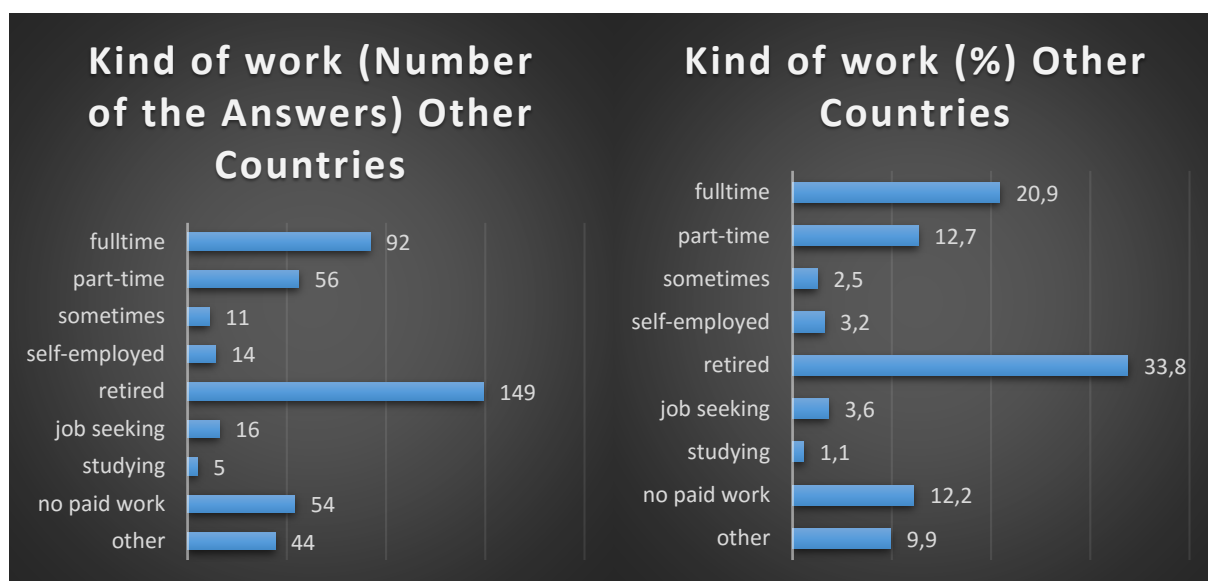


**Kind of work (Number
of the Answers)
Belgium**



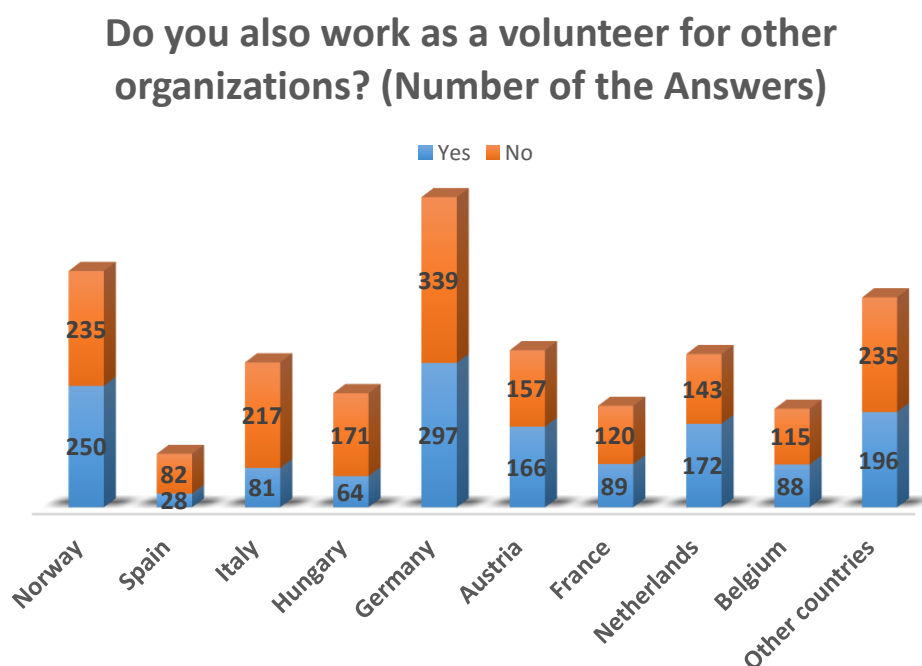
**Kind of work (%)
Belgium**



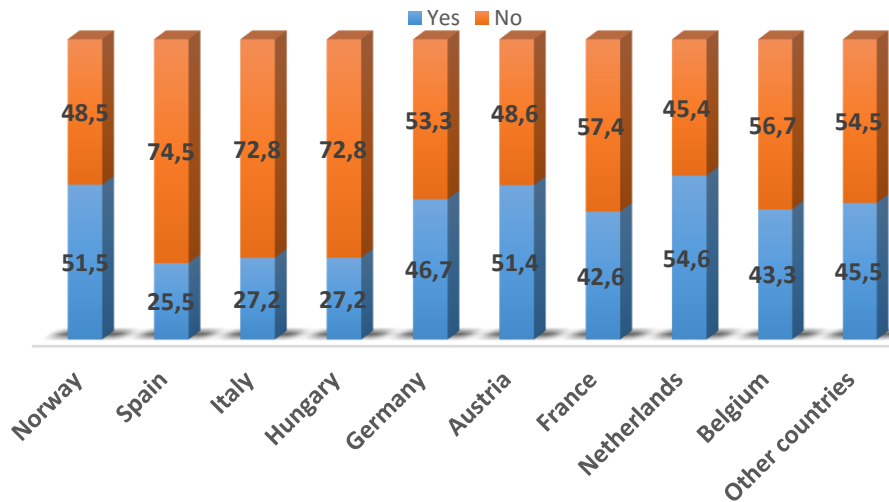


Vrijwilligerswerk voor een andere organisatie

In Hongarije, Italië en Spanje werken de respondenten werken slechts voor één vrijwillige organisatie. De grootste groepen van degene, die die werken voor meer dan één organisatie vinden we in Nederland, Noorwegen en Oostenrijk.



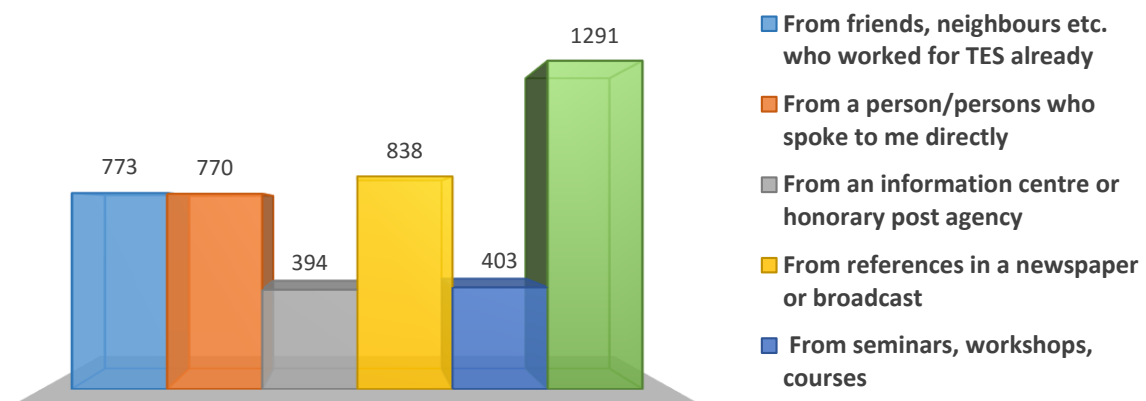
Do you also work as a volunteer for other organizations? (%)



Waar zocht u informatie over de mogelijkheid om bijTES te werken?

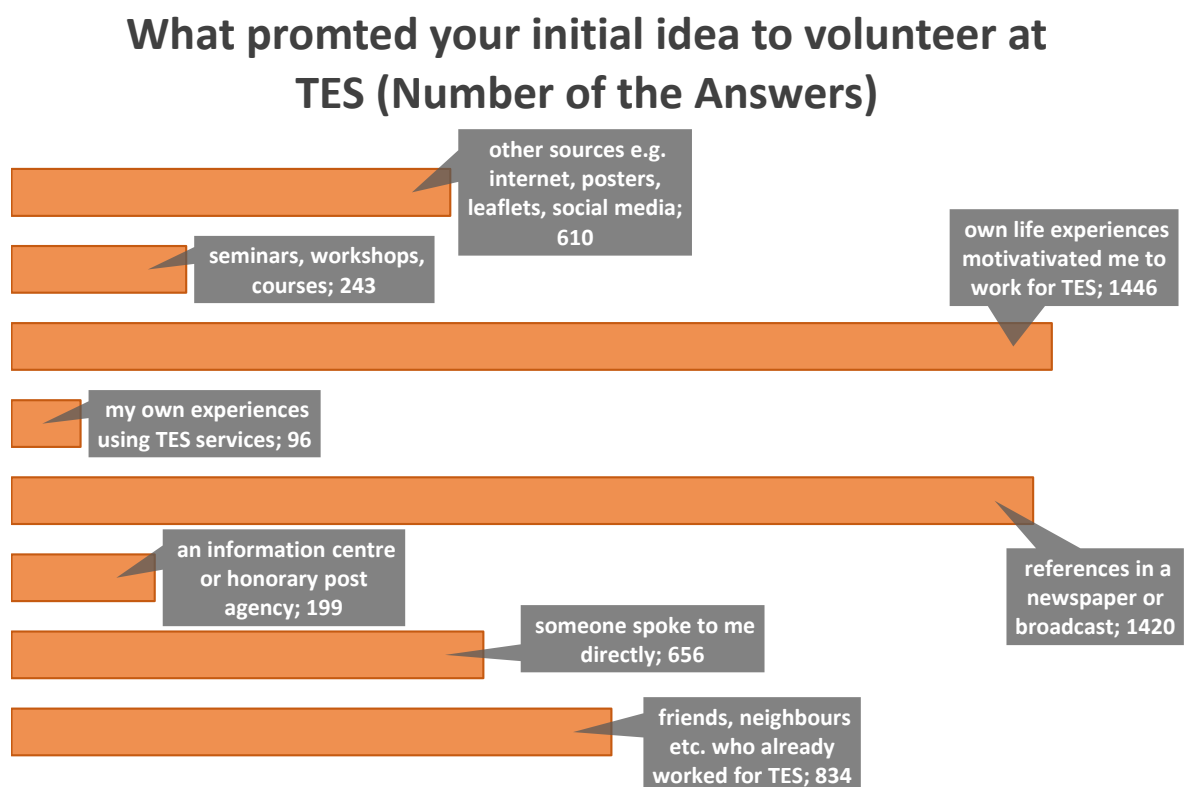
Het internet, posters, folders en social media vormen de meest geraadpleegde bronnen van informatie om vrijwilligerswerk te gaan doen voor TES. Andere belangrijke bronnen zijn: kranten / radio/tvspotjes en mond-op-mond reclame van vrienden of burens die al werkten als vrijwilliger. Het minst belangrijk zijn: informatiemarkten/centra, seminars, workshops en cursussen.

Where did you seek information before you decided to volunteer? (Number of the Answers)



Wat bracht u ertoe om voor TES te gaan werken?

De doorslag bij het besluit om vrijwilligers te worden gaven uiteindelijk krantenartikelen of radio/tv spotjes, evenals de persoonlijke ervaringen. Eigen ervaringen met TES hadden de minste invloed.



Motivatie van de vrijwilligers- wat waren de redenen om te beginnen?

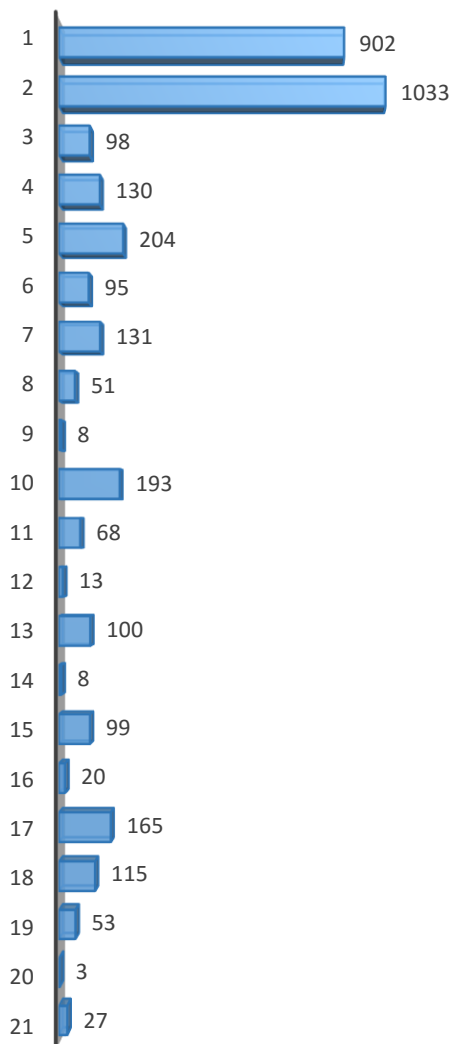
Om vrijwilligers te werven, is het cruciaal om te weten wat hun redenen zijn om te komen en te werken voor TES.

In de vragenlijst zijn 21 mogelijkheden aangegeven en de mogelijke antwoorden waren "absoluut ja", "ja", "min of meer", "Nee", "helemaal niet" en "kan me niet herinneren" (als het een lange tijd geleden zou zijn geweest). Vervolgens vroegen we om de drie belangrijkste redenen aan te geven wat echt belangrijk is bij het werven van vrijwilligers. Dit waren de 21 mogelijkheden:

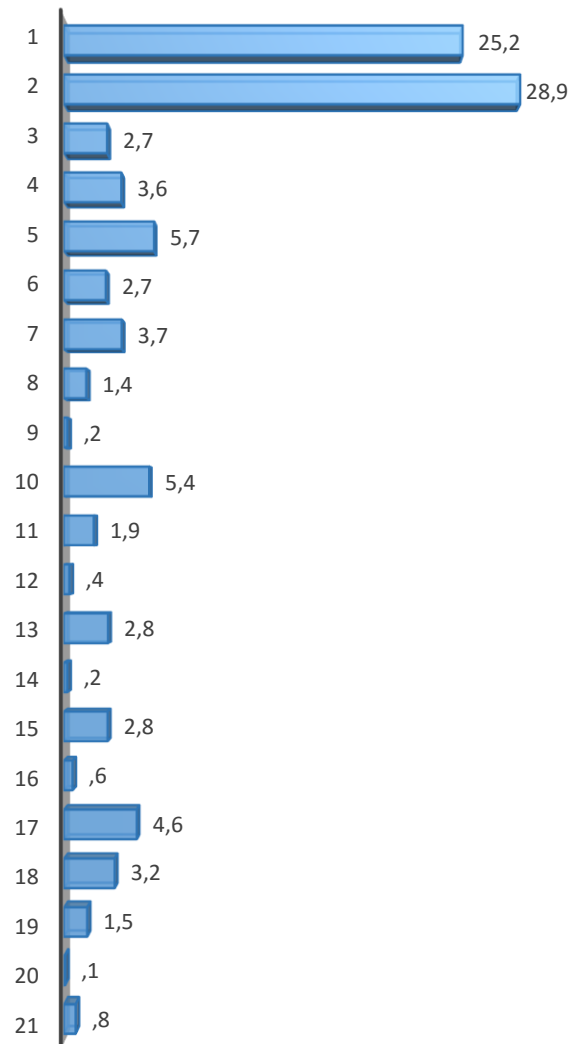
- 1. Ik wilde iets voor de samenleving te doen**
- 2. Ik wilde iemand anders helpen**
- 3. Dit werk maakt deel uit van mijn religieuze overtuiging**
- 4. Het werk leek me uitdagend**
- 5. Ik wilde mijn vaardigheden te vergroten**
- 6. Ik wilde een waardevolle ervaring opdoen**
- 7. Ik wilde mijn perspectieven in het leven te verbreden**
- 8. Het werk leek nuttig zijn voor mijn carrière**
- 9. Ik hoopte vrienden te vinden**
- 10. Ik wilde mijn bestaande vaardigheden te gebruiken**
- 11. Ik wilde iets nieuws te leren**
- 12. Ik wilde mijn zelfvertrouwen vergroten**
- 13. Het gaf me een goed gevoel om te werken voor een goed doel**
- 14. Ik krijg hier meer respect dan in mijn werk of het huishouden**
- 15. Ik wilde actief / betrokken te zijn.**
- 16. Ik wilde graag nodig zijn**
- 17. Ik wilde mijn tijd doorbrengen op een nuttige manier**
- 18. Ik wilde leren over mezelf en me verder ontwikkelen**
- 19. Ik wilde iets totaal anders doen dan mijn werk**
- 20. Ik wilde zelfredzaam worden en verantwoordelijkheid nemen**
- 21. Andere redenen**

De volgende tabellen geven de aantallen antwoorden weer die als eerste, tweede en derde zijn gegeven.

**What was the reason for you to start as a TES volunteer? - FIRST
(Number of the Answers)**



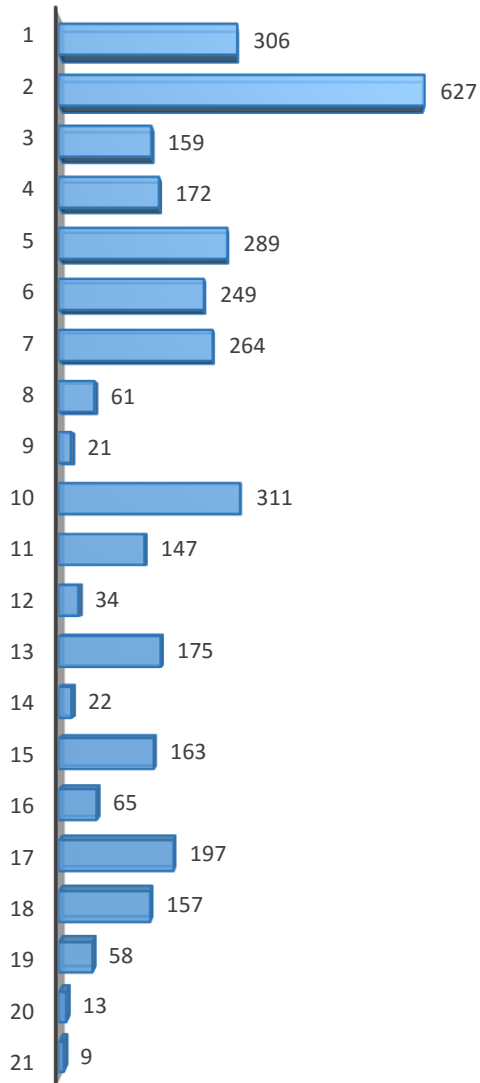
What was the reason for you to start as a TES volunteer? - FIRST (%)



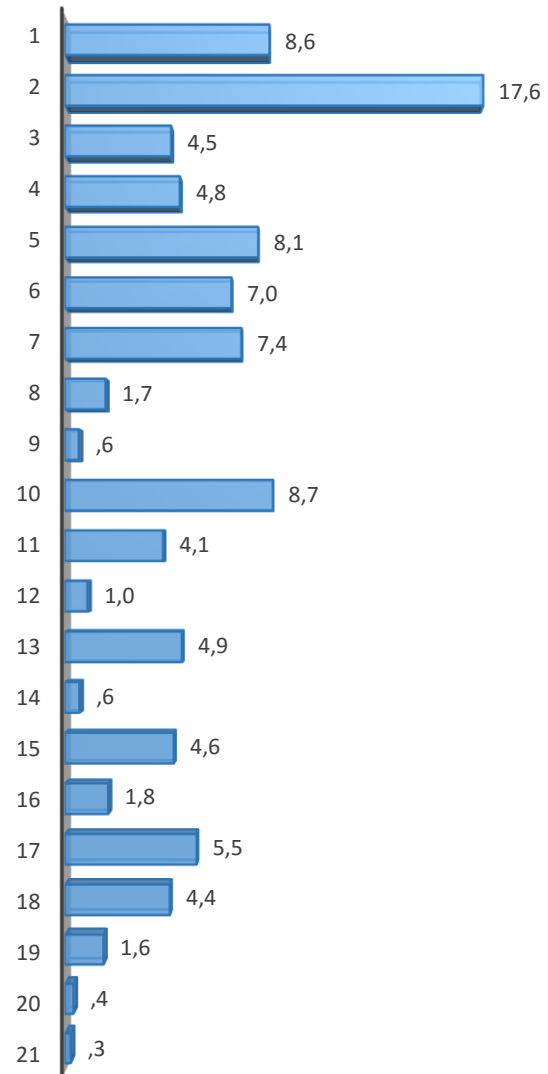
De belangrijkste redenen hadden duidelijk te maken met ‘iets betekenen voor anderen’: op de eerste plaats, "Ik wilde een ander te helpen"

en op de tweede plaats: " Ik wilde iets voor de samenleving doen."

**What was the reason for
you to start as a TES
volunteer? - SECOND
(Number of the Answers)**

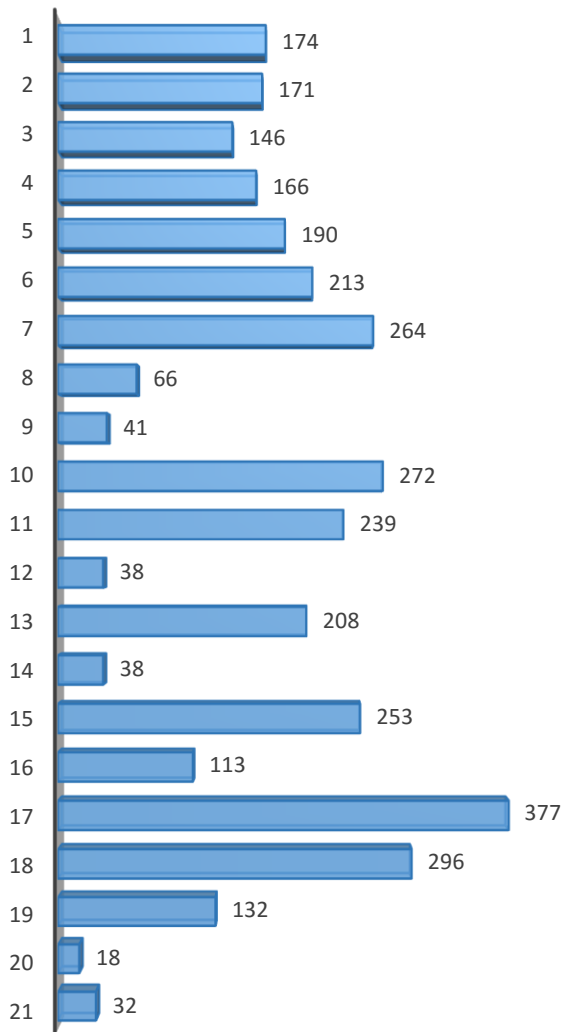


**What was the reason for
you to start as a TES
volunteer? - SECOND (%)**

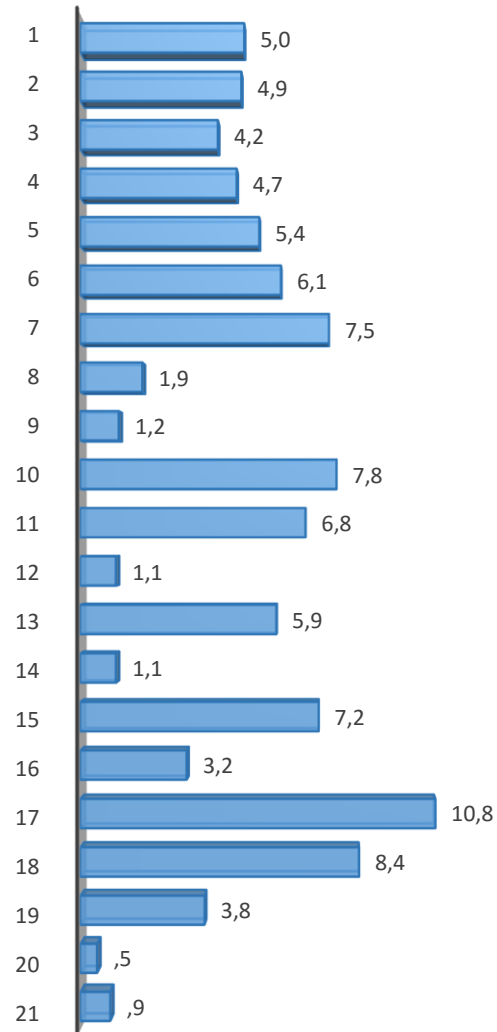


Daarnaast werden de volgende redenen genoemd: vaardigheden, kennis , perspectieven en ervaring. Deze vormen een belangrijke waarde voor de vrijwilligers en ook een waardevolle kwaliteit van TES.

**What was the reason for
you to start as a TES
volunteer? - THIRD
(Number of the Answers)**



**What was the reason for
you to start as a TES
volunteer? - THIRD (%)**



Met de derde groep redenen geven de vrijwilligers nog een belangrijke kwaliteit van TES aan en kan worden gebruikt om de belangstelling voor de TES te vergroten. Deze zijn: ‘Ik wil mijn tijd op een nuttige manier doorbrengen’, ‘Ik wil meer over mijzelf leren’, ‘Ik wil mijn vaardigheden ontwikkelen’, ‘Ik wil actief en betrokken zijn’. Het carrièreperspectief lijkt minder belangrijk te zijn, gezien de gemiddelde leeftijd ligt dit voor de hand.

Motivatie van de vrijwilligers- wat zijn de redenen om door te gaan?

Na het werven van de vrijwilligers is het ook belangrijk om te weten wat hen drijft om te blijven werken voor TES. We boden 24 keuzemogelijkheden om te antwoorden , welke bijna dezelfde waren als voor de vraag over de start bij TES, maar voegden drie vragen over training toe. De antwoordmogelijkheden waren hetzelfde: " absoluut ja " , "ja" , " min of meer " , "nee" , " helemaal niet" en " kan me niet herinneren " . Vervolgens vroegen we naar de drie belangrijkste redenen om te uit te vinden welke nu de belangrijkste zijn bij het werven van vrijwilligers .

- 1. Ik wil iets voor de samenleving te doen**
- 2. Ik wil iemand anders helpen**
- 3. Dit werk maakt deel uit van mijn religieuze overtuiging**
- 4. Het werk lijkt me uitdagend**
- 5. Ik wil mijn vaardigheden te vergroten**
- 6. Ik wil een waardevolle ervaring opdoen**
- 7. Ik wil mijn perspectieven in het leven te verbreden**
- 8. Het werk lijkt nuttig zijn voor mijn carrière**
- 9. Ik hoop vrienden te vinden**
- 10. Ik wil mijn bestaande vaardigheden te gebruiken**
- 11. Ik wil iets nieuws te leren**
- 12. Ik wil mijn zelfvertrouwen vergroten**
- 13. Het geeft me een goed gevoel om te werken voor een goed doel**
- 14. Ik krijg hier meer respect dan in mijn werk of het huishouden**
- 15. Ik wil actief / betrokken te zijn.**
- 16. Ik wil graag nodig zijn**
- 17. Ik wil mijn tijd doorbrengen op een nuttige manier**
- 18. Ik wil leren over mezelf en me verder ontwikkelen**

19. Ik wil iets totaal anders doen dan mijn werk

20. Ik wil zelfredzaam worden en verantwoordelijkheid nemen

21. Om vervolgtraining en begeleiding te krijgen

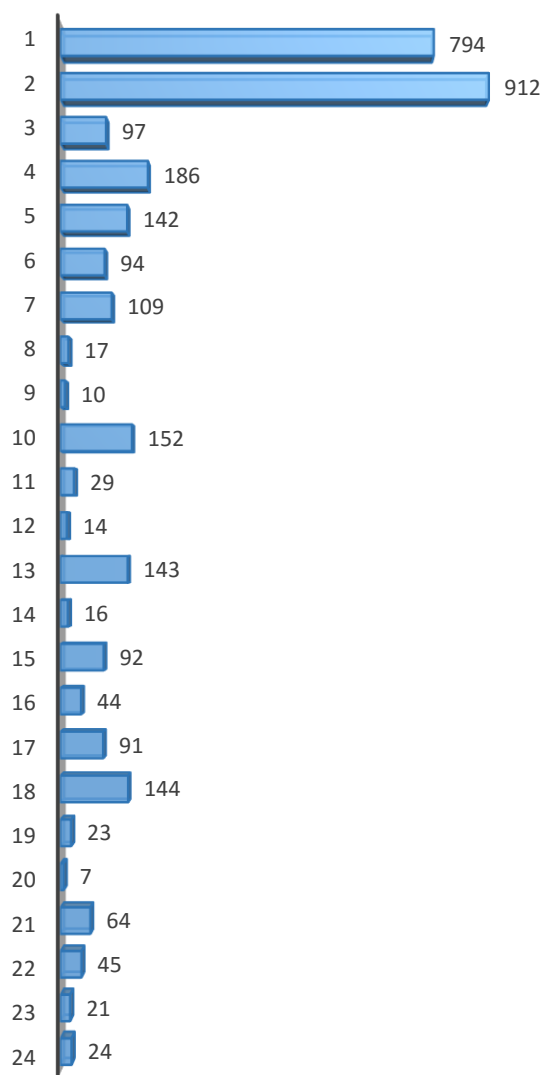
22. Vanwege de kwaliteit van de training/vervolgtraining

23. Vanwege toegang tot belangrijke informatie, bijvoorbeeld over geestelijke gezondheid

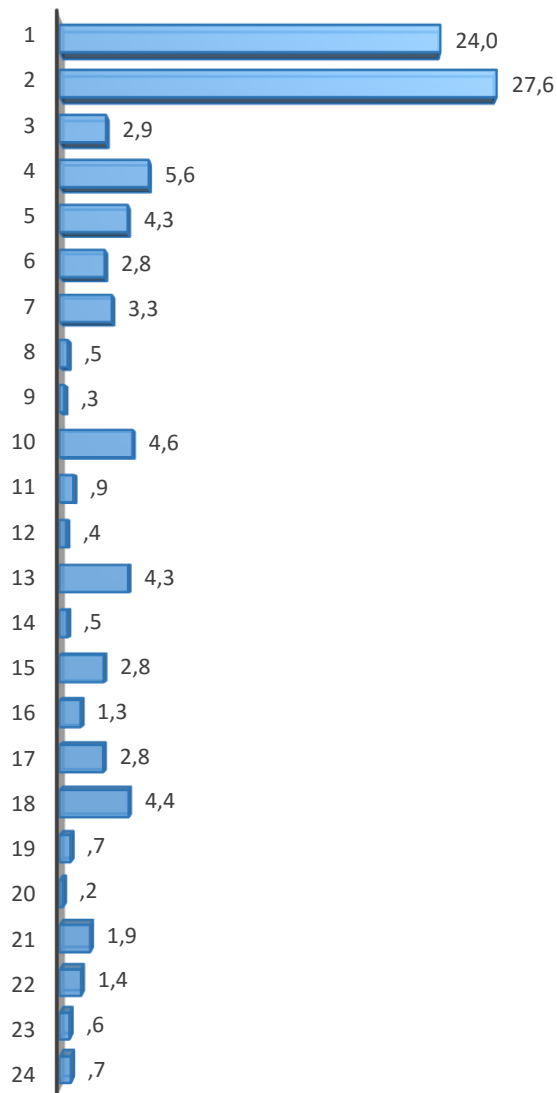
24. Andere redenen

De volgende tabellen geven het voor de drie meest belangrijke redenen het aantal antwoorden weer.

What are the reasons for you to continue at TES? - FIRST (Number of the Answers)

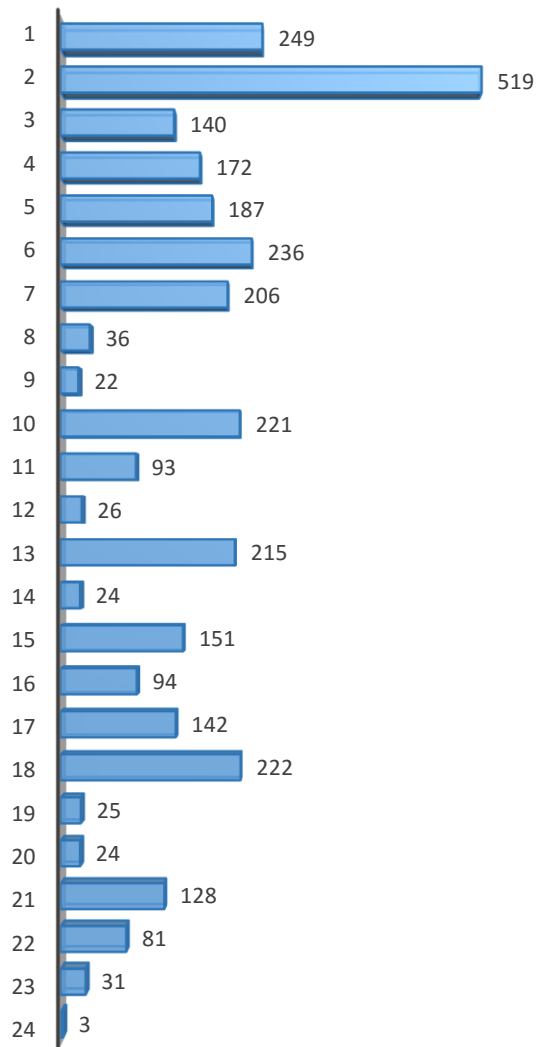


What are the reasons for you to continue at TES? - FIRST (%)

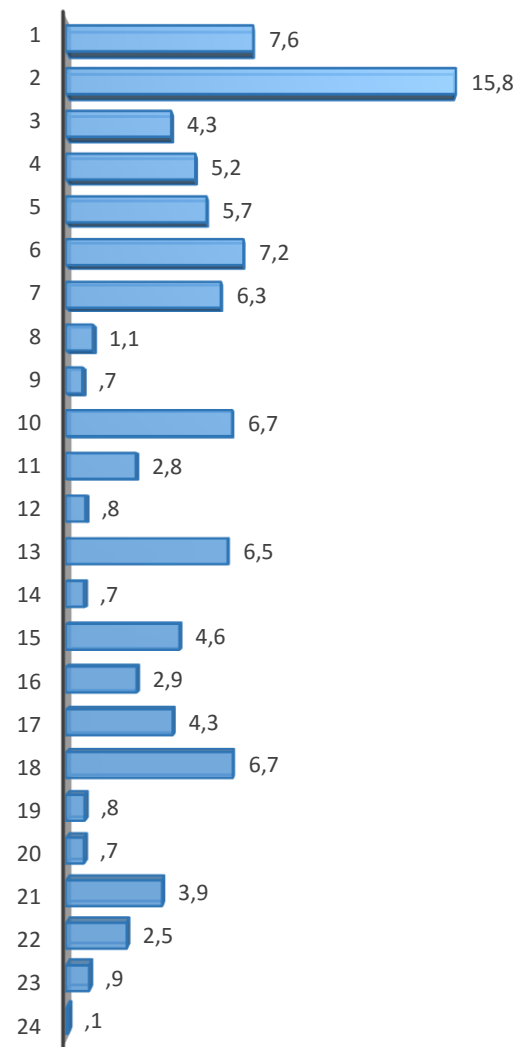


Het is duidelijk dat de belangrijkste redenen om het vrijwilligerswerk bij TES te blijven doen, dezelfde zijn als bij de start: het helpen van iemand anders of iets te doen voor de samenleving zijn veruit de meest belangrijke redenen.

What are the reasons for you to continue at TES? - SECOND (Number of the Answers)

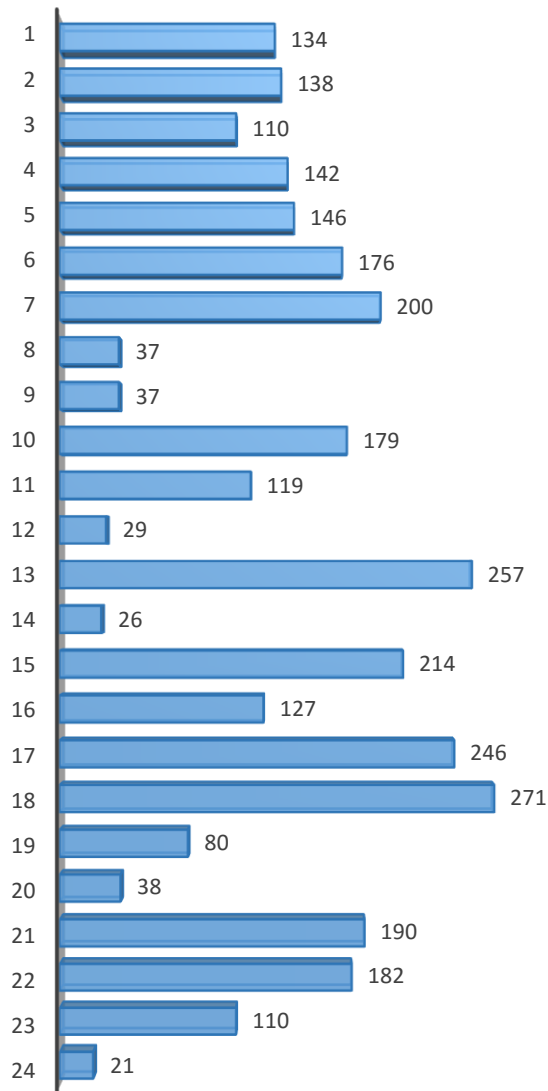


What are the reasons for you to continue at TES? - SECOND (%)

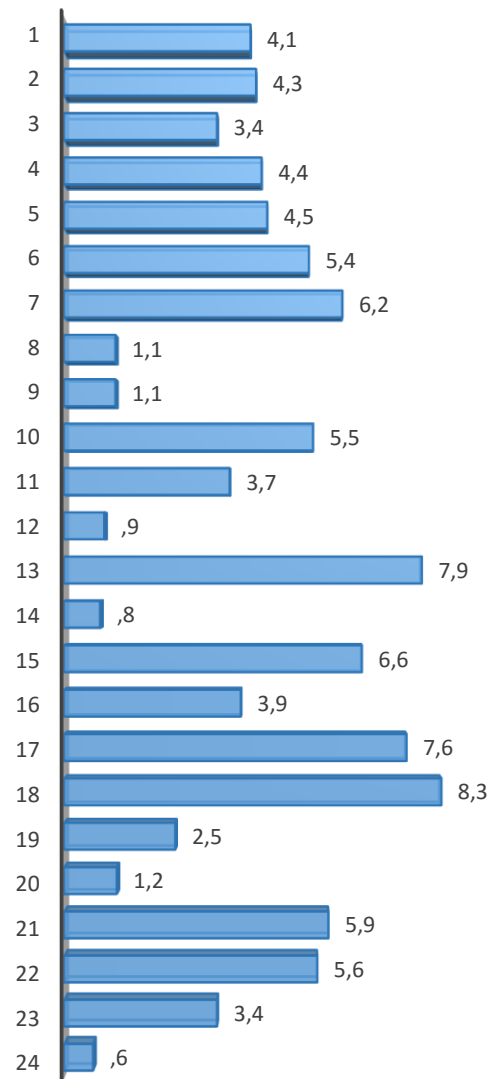


De tweede groep van redenen om bij TES te blijven was om iemand te helpen elkaar te helpen (15,8%) en om iets voor de samenleving (7,6%) te doen. Echter redenen als kennis/vaardigheden en zelfontplooiing kwamen ook naar voren. Het is belangrijk dat de vrijwilliger het gevoel krijgt dat het doel waarnaar zij in het begin streefden, ook vervuld wordt.

What are the reasons for you to continue at TES? - THIRD (Number of the Answers)



What are the reasons for you to continue at TES? - THIRD (%)



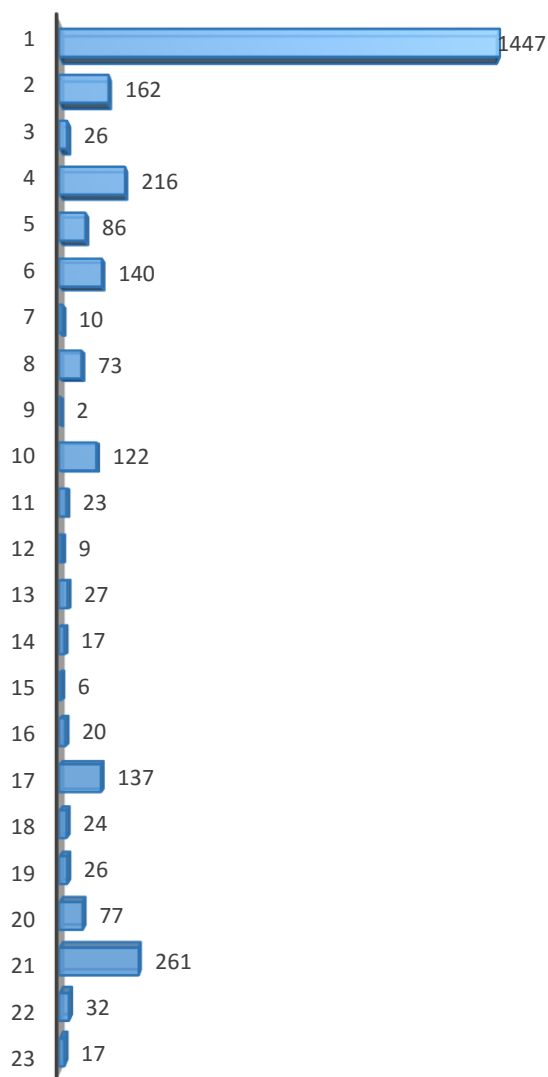
De derde groep redenen om te blijven was om te leren over zichzelf en zich verder (8,3 %) ontwikkelen, en gevoel blij te werken voor een goede zaak(7,9%). Toch scoorden vraag 21 en 22 , met betrekking tot de aangeboden training en begeleiding aangeboden door TES ook hoog. Dit geeft het belang aan van de diensten en aanbiedingen die aan de vrijwilligers worden aangeboden.

Ondersteuning en begeleiding door TES

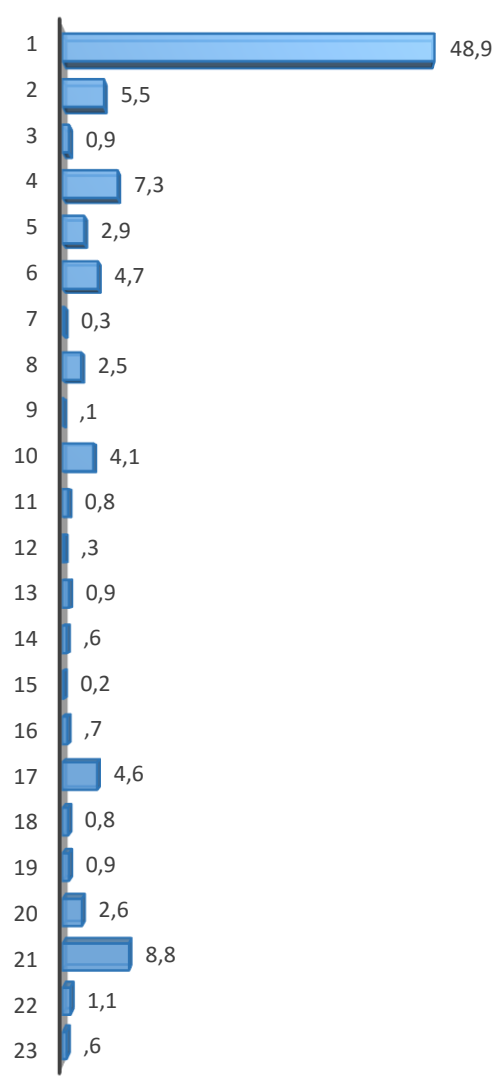
Het is van groot belang dat vrijwilligers voelen dat ze nodig zijn en ondersteund worden door organisatie. Zij doen dit werk om niet, ondersteuning en begeleiding versterkt hun motivatie. Gebrek aan ondersteuning ondermijnt hun motivatie. Aan de vrijwilligers is gevraagd naar hun tevredenheid over de ondersteuning en begeleiding door TES. De vraag luidde als volgt: Wat kan TES doen om u te ondersteunen? Hoe tevreden bent u over de volgende onderwerpen. De antwoorden varieerden van " zeer tevreden "tot " niet tevreden ". Daarbij was het mogelijk om de eerste, tweede en derde keus aan te geven. De verschillende mogelijke vormen van ondersteuning werden samengevat in de volgende 23 punten:

1	Kwaliteit van de basistraining en reguliere/voortgezette training
2	Diversiteit van onderwerpen tijdens de reguliere/voortgezette training
3	Schriftelijke dankbetuigingen en referenties over uw TES werk (bijvoorbeeld voor sollicitaties)
4	Waardering en dank van betaalde medewerkers
5	Persoonlijke aandacht van betaalde medewerkers
6	Regelmatig persoonlijk contact met de trainer
7	Verzekering
8	Ondersteuning van het vrijwilligerswerk door externe deskundigen
9	Cadeautjes
10	Voorzieningen (bijvoorbeeld telefooncentrale , computer , huisvesting)
11	Vergoeding van de reiskosten
12	vergoeding van andere uitgaven
13	Voldoende aantal betaalde medewerkers
14	Bijeenkomsten over spirituele thema's
15	Nationaal internet forum voor TES vrijwilligers
16	Deelname aan IFOTES activiteiten (zoals congressen)
17	Reguliere training voor vrijwilligers op lokaal niveau
18	Themabijeenkomsten voor vrijwilligers
19	Landelijke training
20	Intervisie
21	Supervisie
22	Regelmatige sociale activiteiten
23	Feestjes, gezellige bijeenkomsten

**Support from TES -
FIRST (Number of the
Answers)**



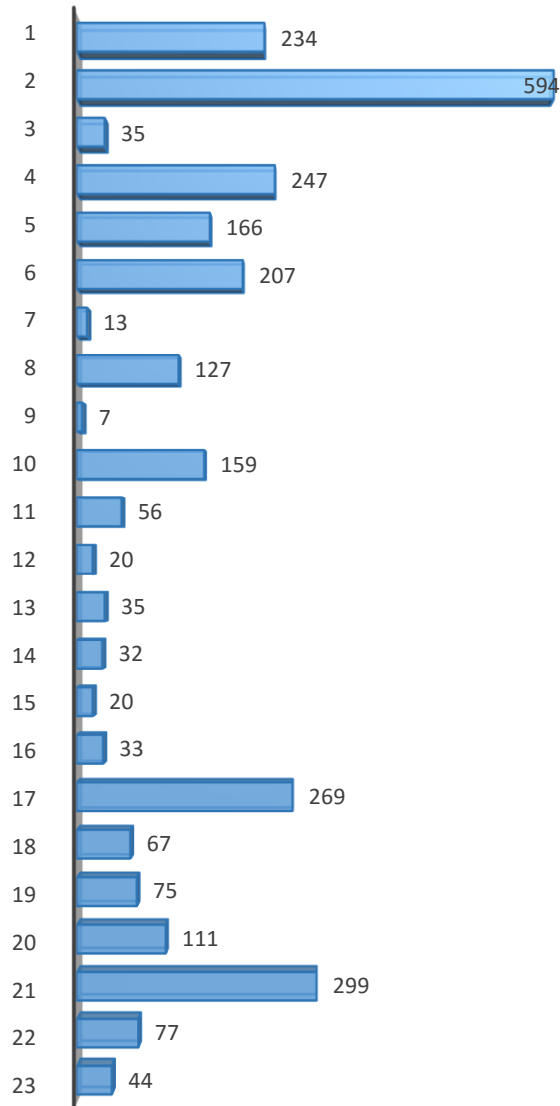
**Support from TES -
FIRST (%)**



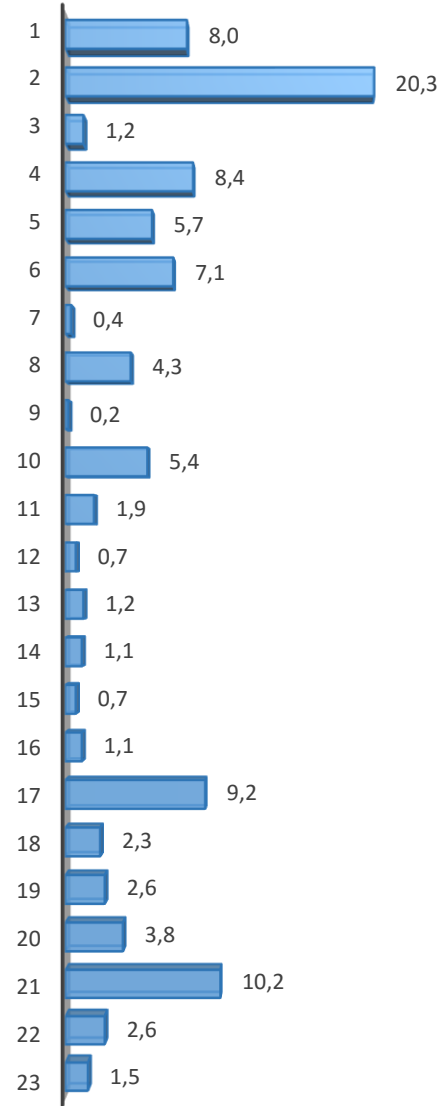
De volgende tabellen geven de resultaten weer, alsmede de top drie van de meest belangrijke antwoorden..

De kwaliteit van de basistraining en reguliere training word door de respondenten het meest gewaardeerd. Daarnaast hechten de vrijwilligers zeer aan de begeleiding. Als derde scoorde waardering door de staf.

**Support from TES -
SECOND (Number of
the Answers)**

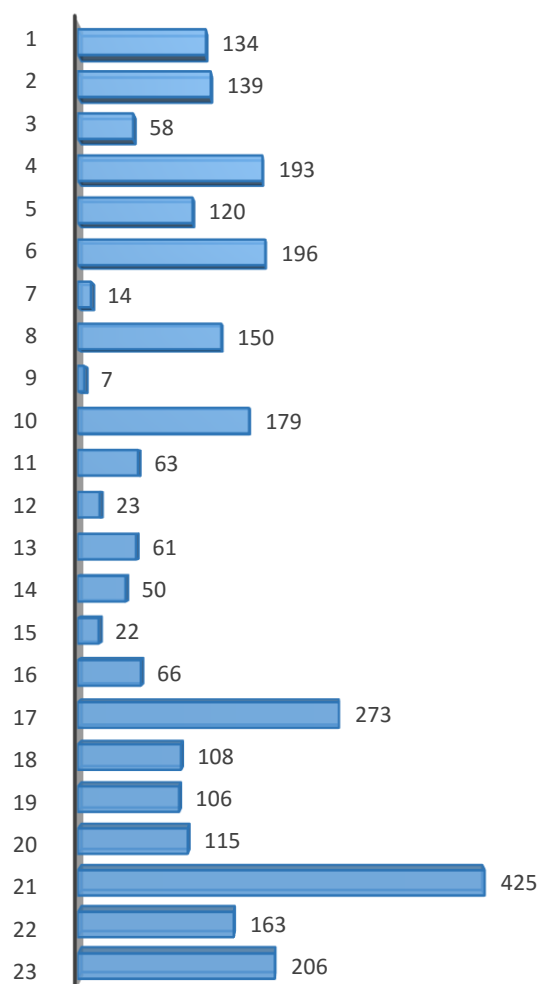


**Support from TES -
SECOND (%)**

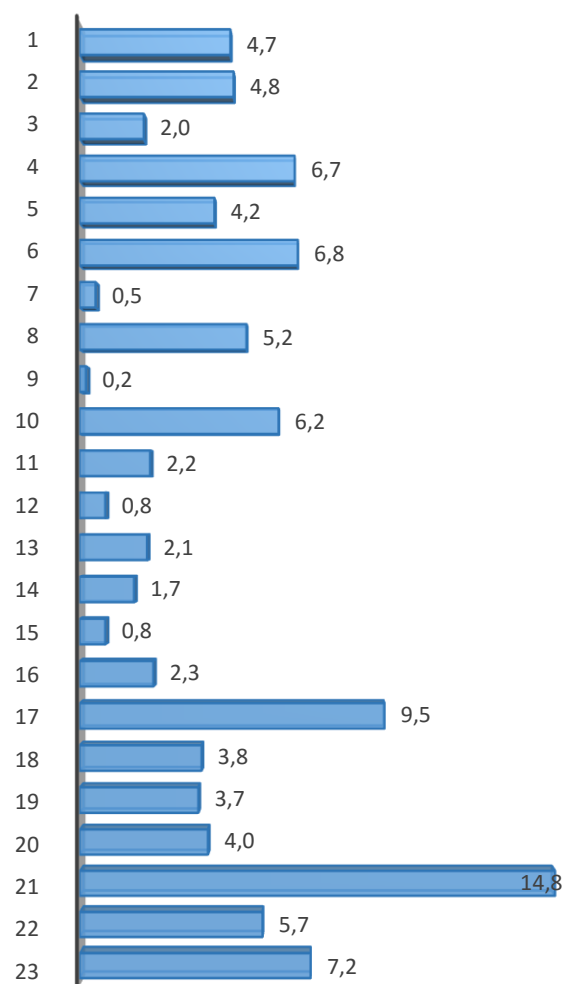


In de tweede set van de resultaten , waarbij de vrijwilligers een tweede keus konden aangeven zien we dat de diversiteit aan onderwerpen tijdens de reguliere/voortgezette training hoog scoort. Twee andere goed scorende onderwerpen zijn: begeleiding en reguliere/voortgezette trainingen op lokaal niveau. De vrijwilligers vinden de training en begeleiding het allerbelangrijkste bij hun werk voor TES.

Support from TES - THIRD (Number of the Answers)



Support from TES - THIRD (%)



Als derde keus scoorde begeleiding het hoogst , gevolgd door vervoltrainingen.

Feestjes en gezellige bijeenkomst worden zeer gewaardeerd, wat het belang van onderling contact aangeeft.

Opvallend is dat meer materiële onderwerpen matig scoren, de vrijwilligers zijn vooral gericht op de training en begeleiding.

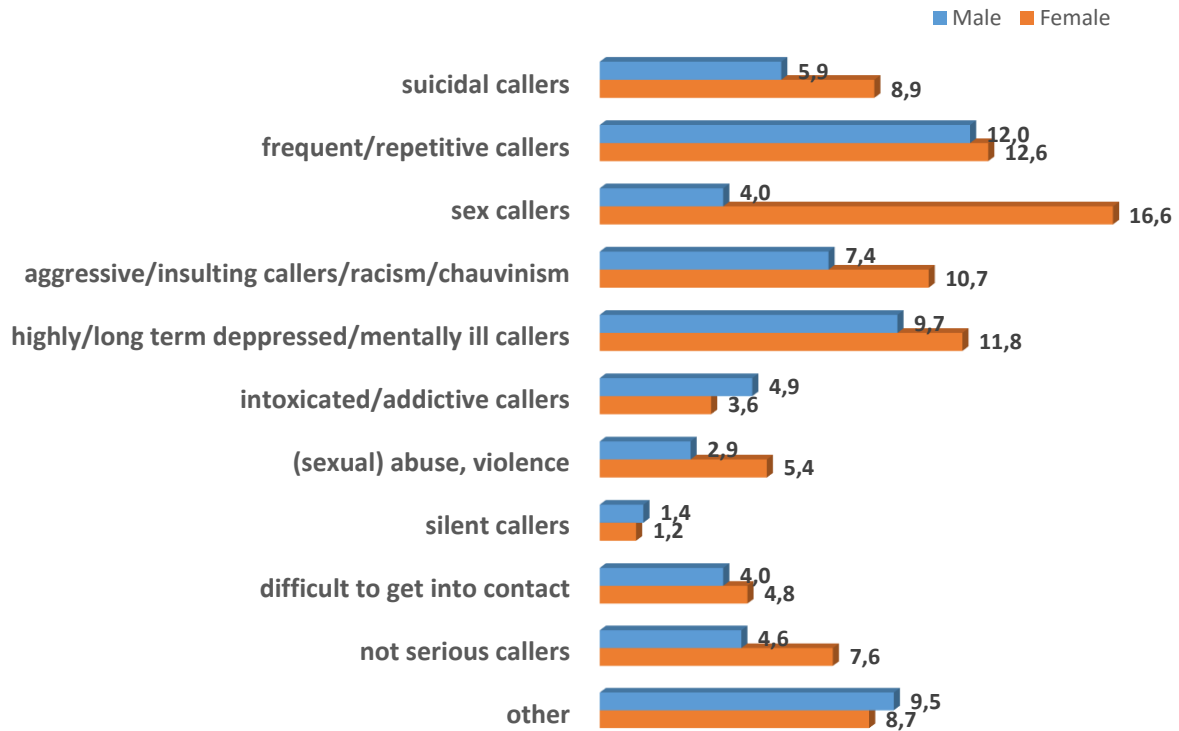
Welke groep bellers zijn moeilijk om mee te praten?

We vroegen de vrijwilligers om aan te geven met welke type bellers zij niet graag contact hadden. Een belangrijk onderwerp om meer inzicht in te krijgen, zodat de begeleiding en training daarop kunnen worden afgestemd. Het betrof een open vraag, de antwoorden werden als volgt gegroepeerd:

1. Suïcidale bellers - bellers met een groot zelfmoord risico
2. Regelmatige bellers
3. Seks bellers
4. Agressieve / beledigende / racistische / chauviniste bellers
5. Langdurige depressieve / psychiatrische bellers
6. Dronken / verslaafde bellers
7. Plegers van (seksueel) misbruik / geweld
8. Silent calls
9. Bellers met wie het moeilijk is om in contact te komen
10. Niet serieuze bellers
11. Anders

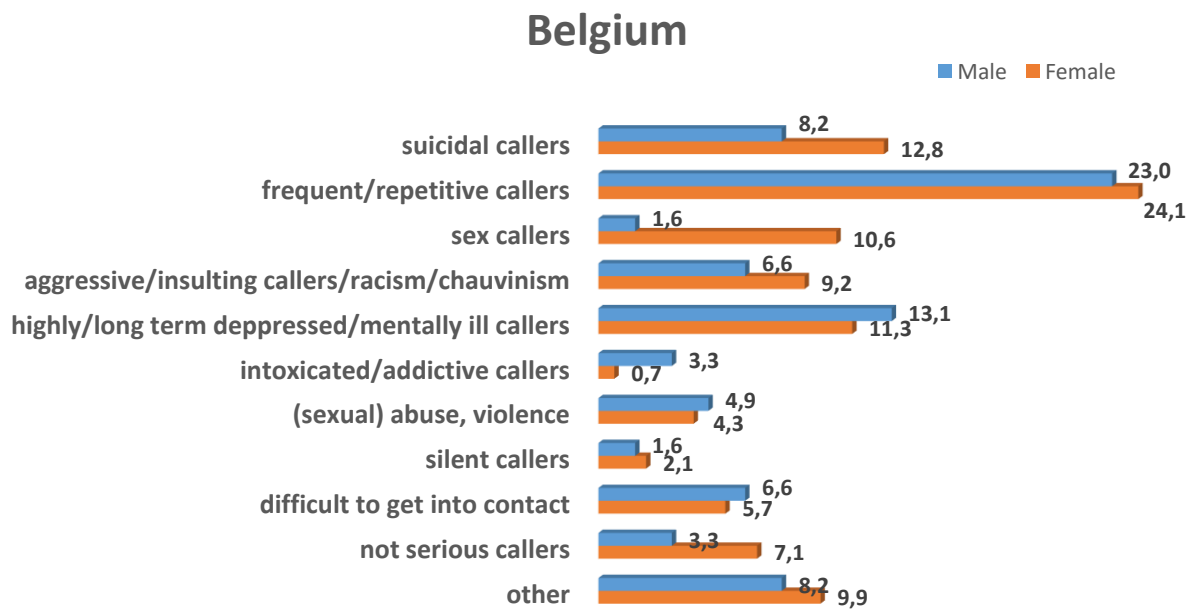
Het coderen werd uitgevoerd door medewerkers van de nationale TES organisaties. Uit het resultaat blijkt dat mannelijke en vrouwelijke TES vrijwilligers typen bellers verschillend ervaren. Voor vrouwen vormen de seksbellers de moeilijkste groep, zij hebben met deze bellers meer te maken dan hun mannelijke collega's. Ook de regelmatige bellers, die veel tijd en aandacht vragen, de psychiatrische bellers en de agressieve bellers ervaart een groot deel van de vrouwen als moeilijk. Mannen ervaren de regelmatige bellers, de psychiatrische bellers en agressieve bellers de meest moeilijke groepen. Voor vrouwen én mannen zijn de suïcidale bellers een groep waar zij moeite mee hebben. Het is belangrijk om hier aandacht aan te besteden, aangezien het oorspronkelijke doel van de TES in de meeste landen is om suïcidale

Difficult Groups (%) / Gender

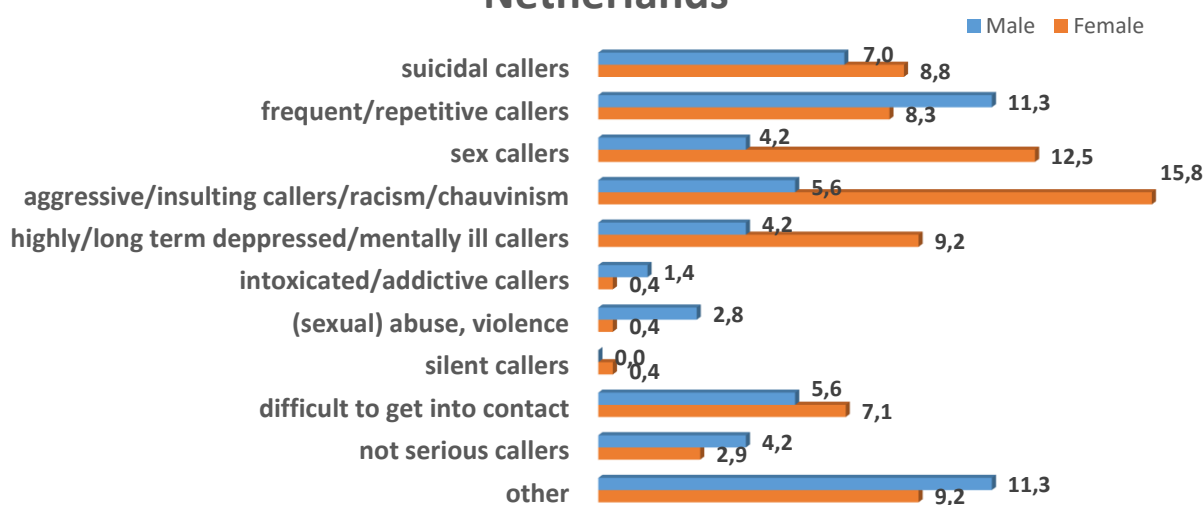


bellers te helpen in crisissituaties. Om zicht te krijgen op de belasting door deze bellers op TES vrijwilligers, is het de moeite waard om de verschillen in resultaten tussen de landen te analyseren en deze zo mogelijk te vergelijken met de statistieken van suïcide in de betrokken landen.

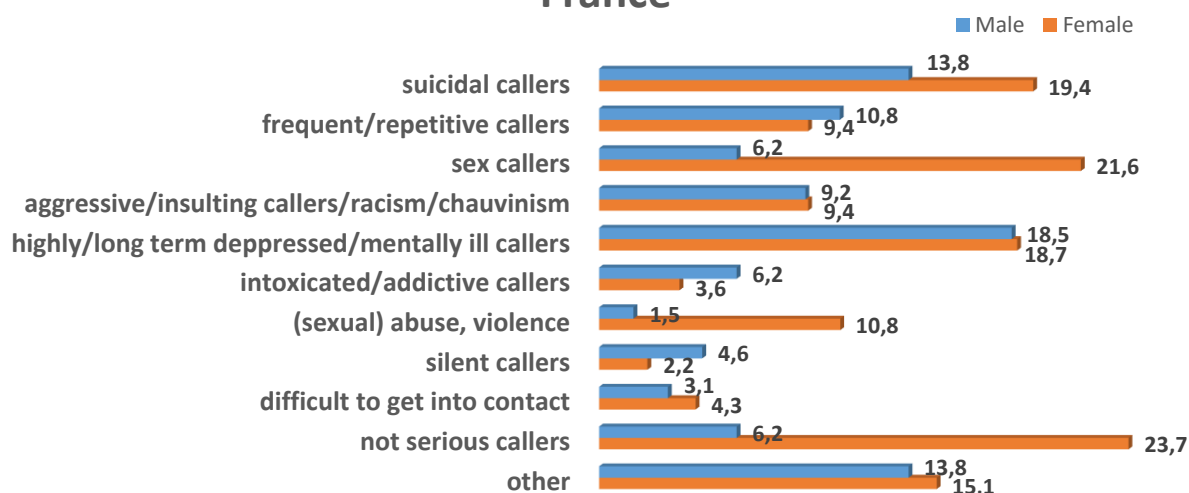
Moeilijke groepen per land, vergelijking van de antwoorden (genoemd/totaal naar geslacht)



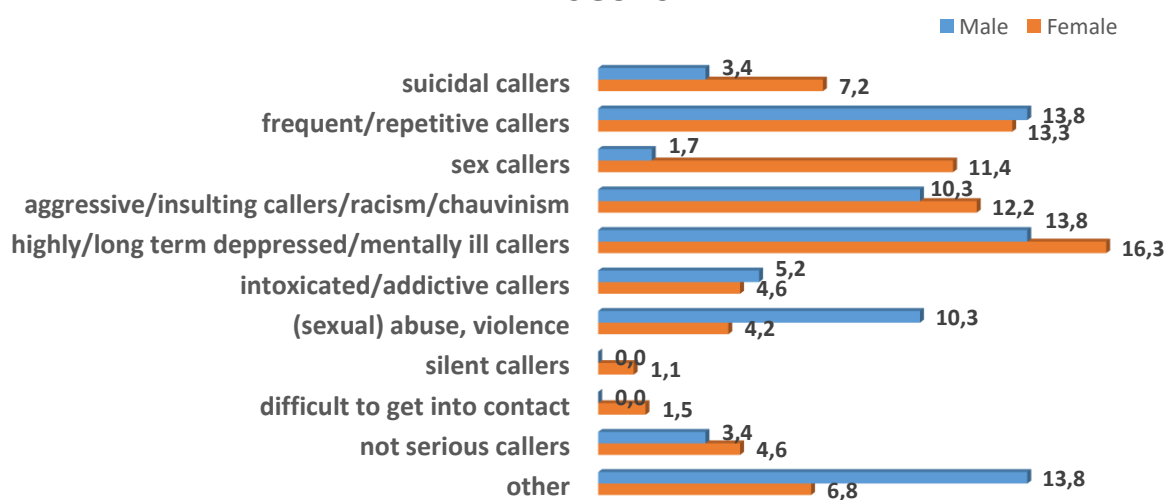
Netherlands



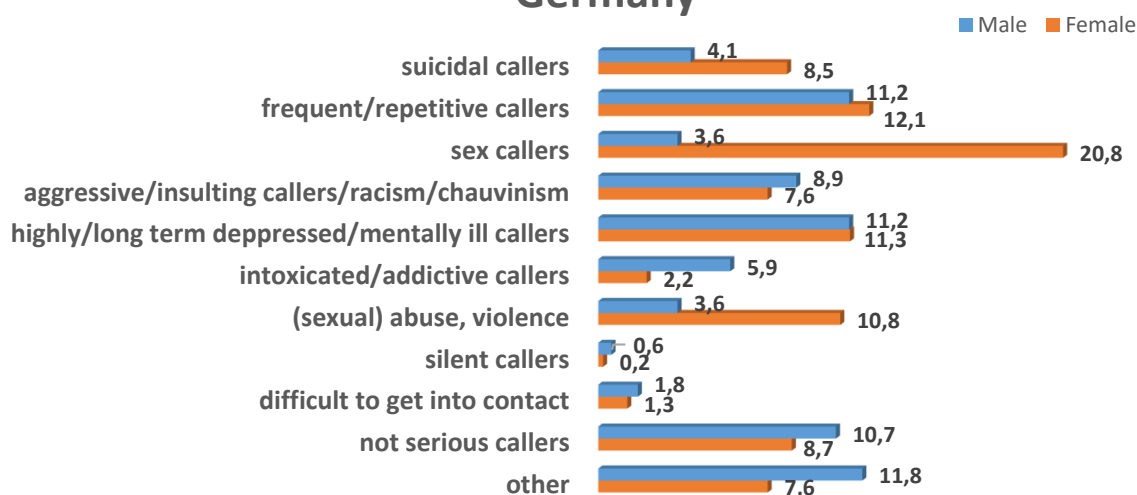
France



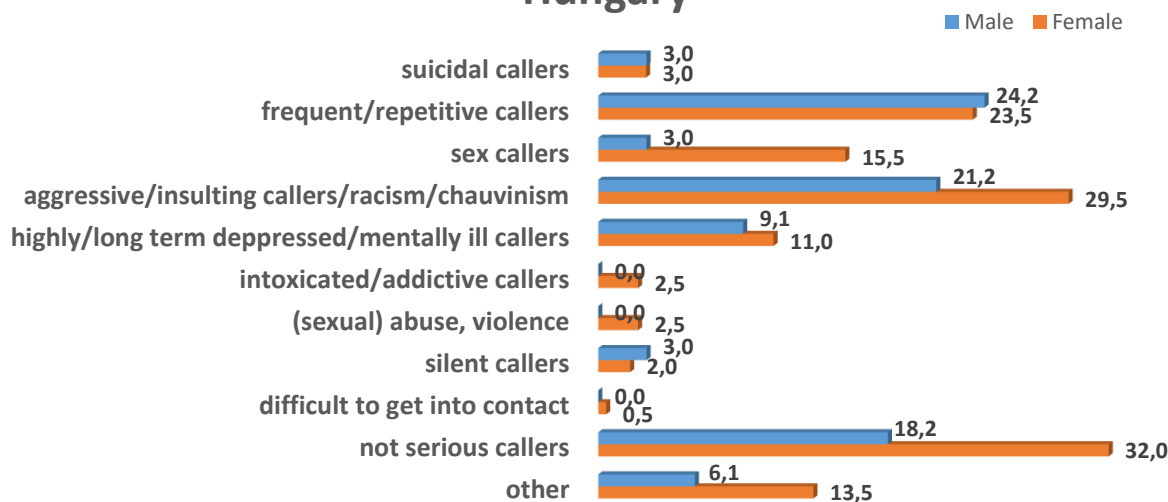
Austria



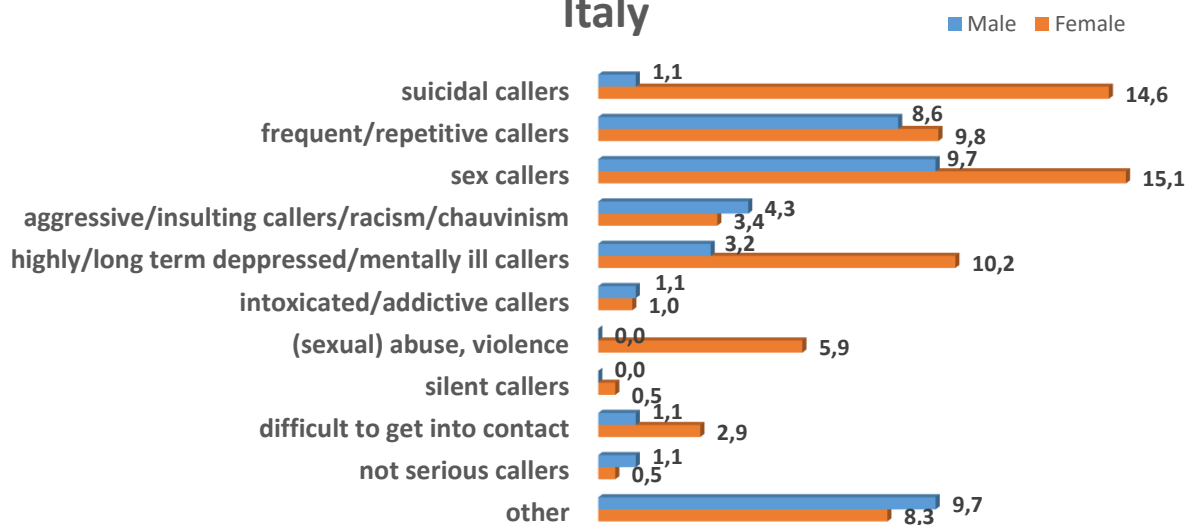
Germany



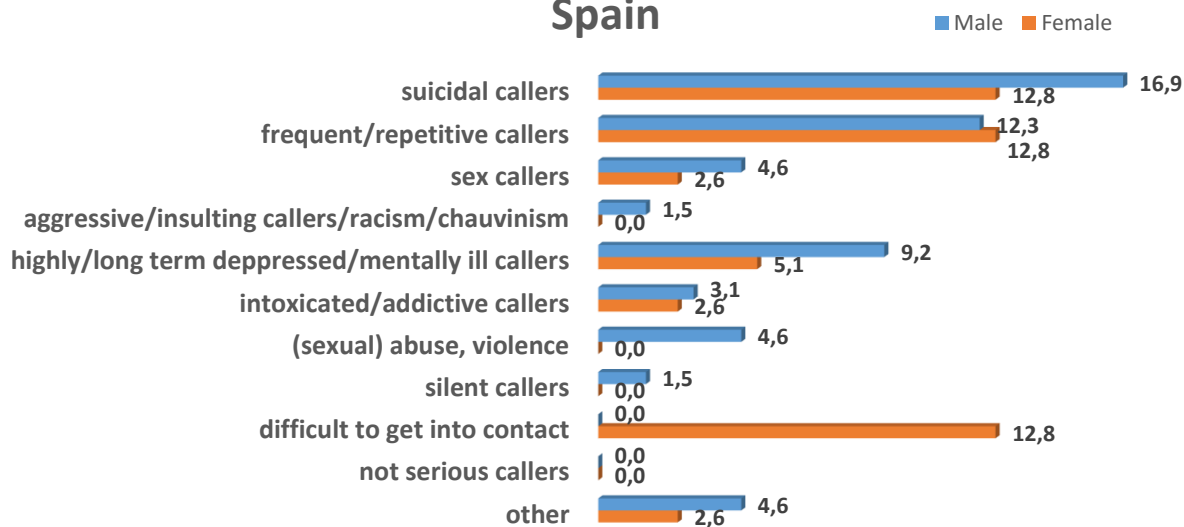
Hungary



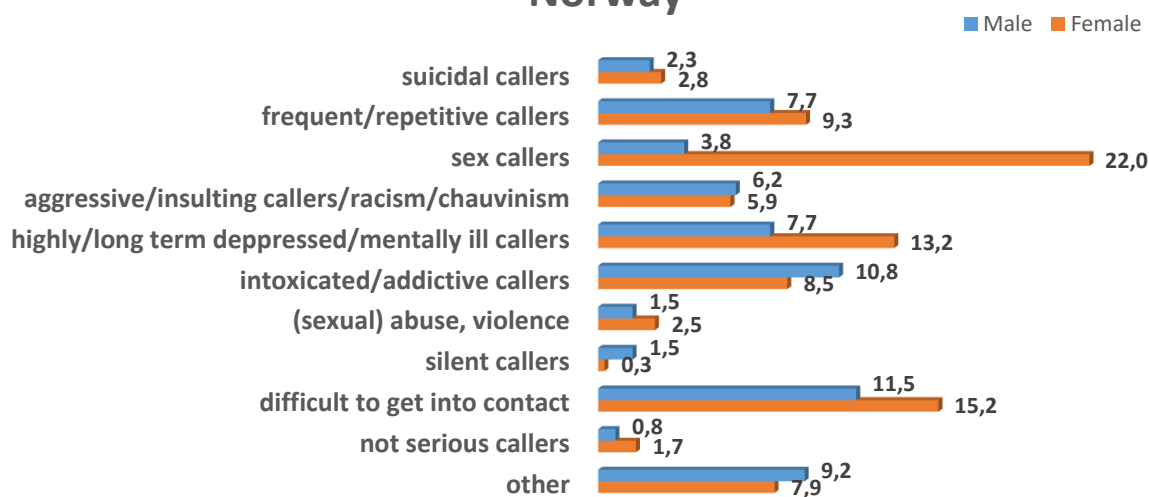
Italy



Spain



Norway



Other countries



WHO-5 Well-being vragenlijst (World Health Organization)

Door gebruik te maken van de veel gebruikte WHO - 5 vragenlijst, hebben we de vrijwilligers gevraagd naar hun stemming in de voorafgaande twee weken , om zicht te krijgen op hun welbevinden. Het leek ons interessant om de mate van welbevinden tussen de verschillende landen te vergelijken. De vrijwilligers konden reageren op de volgende uitspraken:

De afgelopen twee weken ...

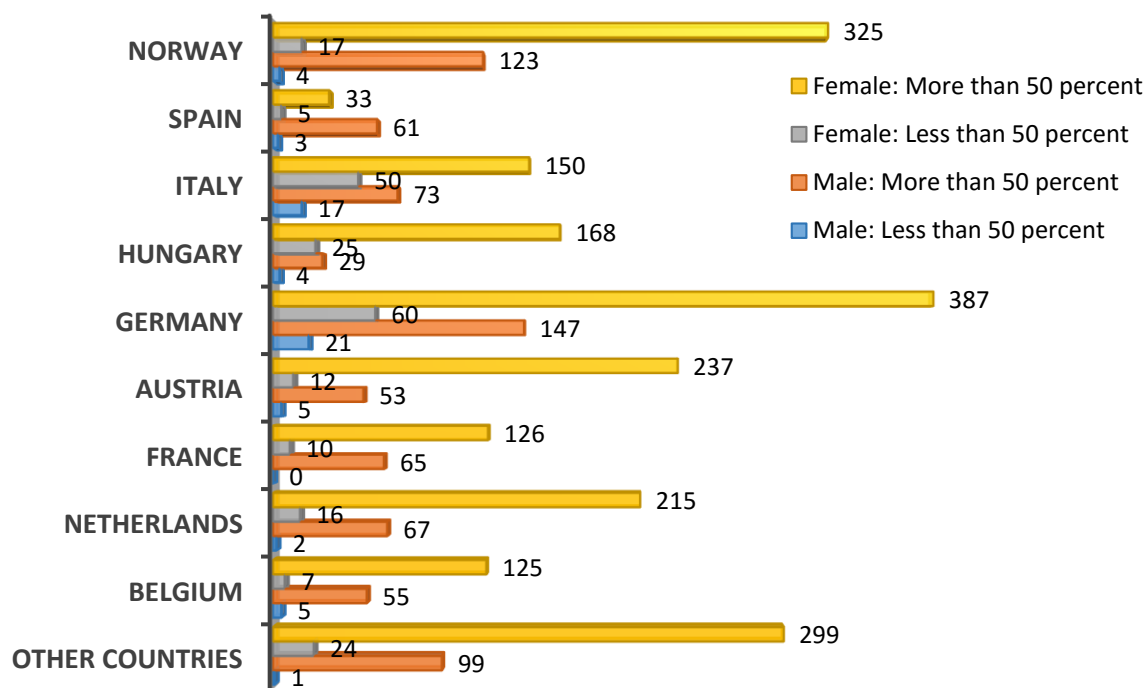
1. Heb ik me vrolijk gevoeld en vol goede moed
2. Voelde ik me kalm en ontspannen
3. Voelde ik me actief en krachtig
4. Ik werd fris en uitgerust wakker
5. Mijn dagelijks leven was gevuld met dingen die me interesseren

WHO-5 Score	Number of the Answers	Percent
<50 pct	291	9,2
>50 pct	2864	90,8
Total	3155	100,0

De vrijwilligers werd gevraagd om voor elk van de vijf uitspraken een score te geven die het beste weergaf hoe zij zich de afgelopen twee weken hebben gevoeld. De antwoorden varieerden van 0 tot 5 , waarbij de hogere aantallen een beter welbevinden betekenden. Vervolgens is het totaal van de scores berekend.

Het resultaat kan dan worden vergeleken tussen landen. Een score van minder dan 50% is laag, De meeste vrijwilligers scoren hoog in welbevinden.

WHO-5/Gender/Country (Number of the Answers)

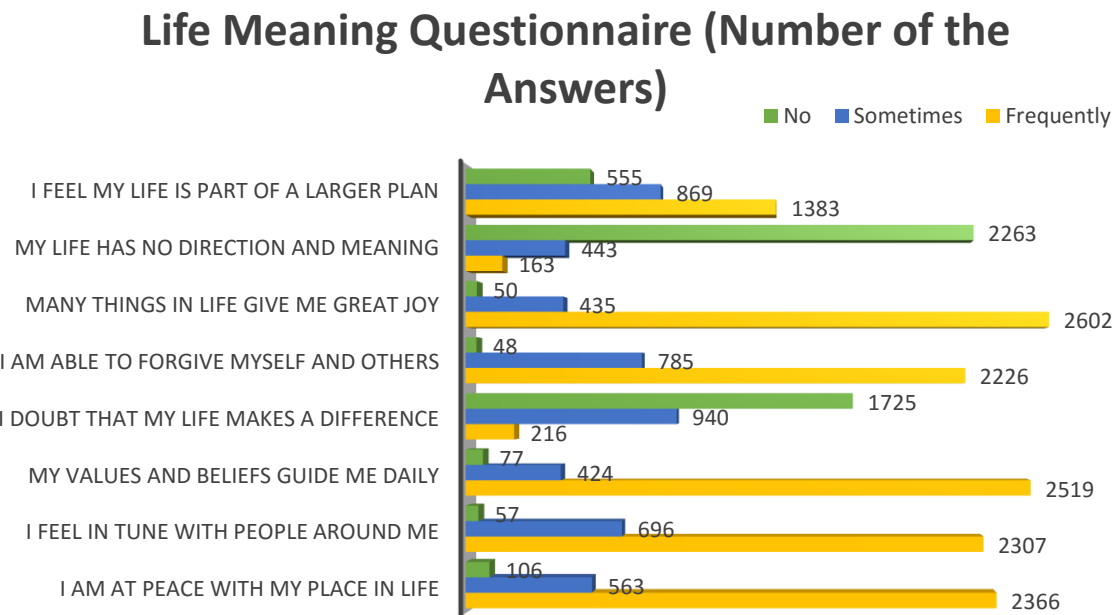


Zingeving

Een deel van de vragenlijst gaat over zingeving. De antwoorden helpen ons een dieper inzicht te krijgen in de motivatie van de vrijwilligers: wat zij belangrijk vinden en wat hen drijft. De vrijwilligers konden reageren op de volgende uitspraken:

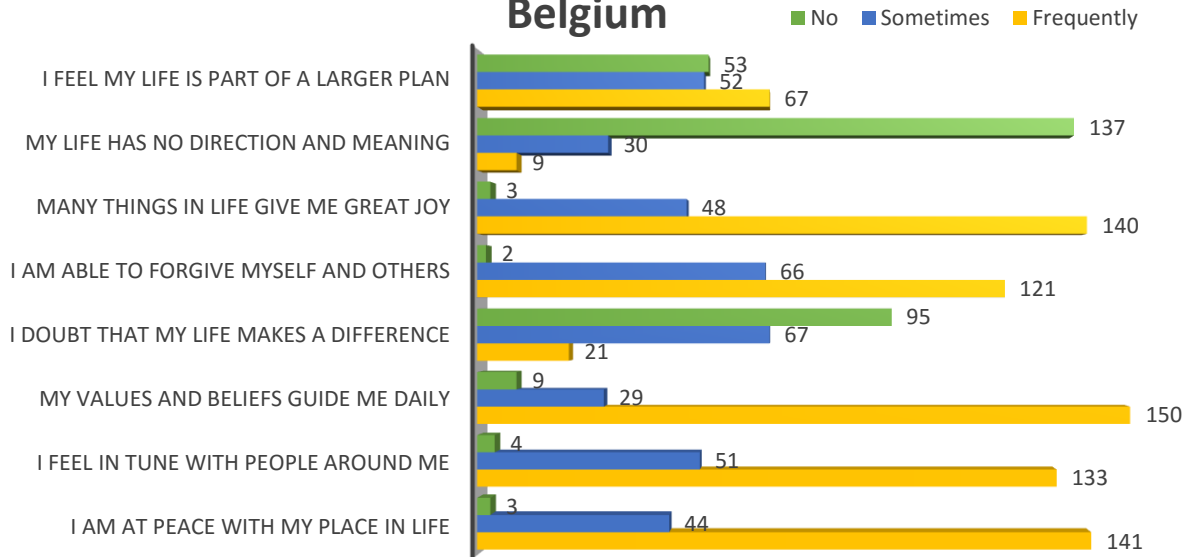
1. Ik denk dat mijn leven deel is van een groter plan.
2. Mijn leven heeft geen richting en betekenis.
3. Veel in het leven geeft me veel vreugde.
4. Ik ben in staat om mezelf en anderen te vergeven.
5. Ik betwijfel of mijn leven het verschil maakt.
6. Mijn waarden en overtuigingen zijn mijn dagelijkse richtsnoer.
7. Ik heb het gevoel te leven in harmonie met de mensen om me heen.
8. Ik heb vrede met mijn plaats in het leven.

De mogelijke antwoorden waren "neen" , " soms " , "vaak " en " geen ant-woord". De vragen dienen afzonderlijk te worden geanalyseerd, aangezien sommige uitspraken een positieve en andere een negatieve betekenisrichting aanduiden: b.v. een hogere score bij uitspraak 2 en 5 betekent minder zingeving.

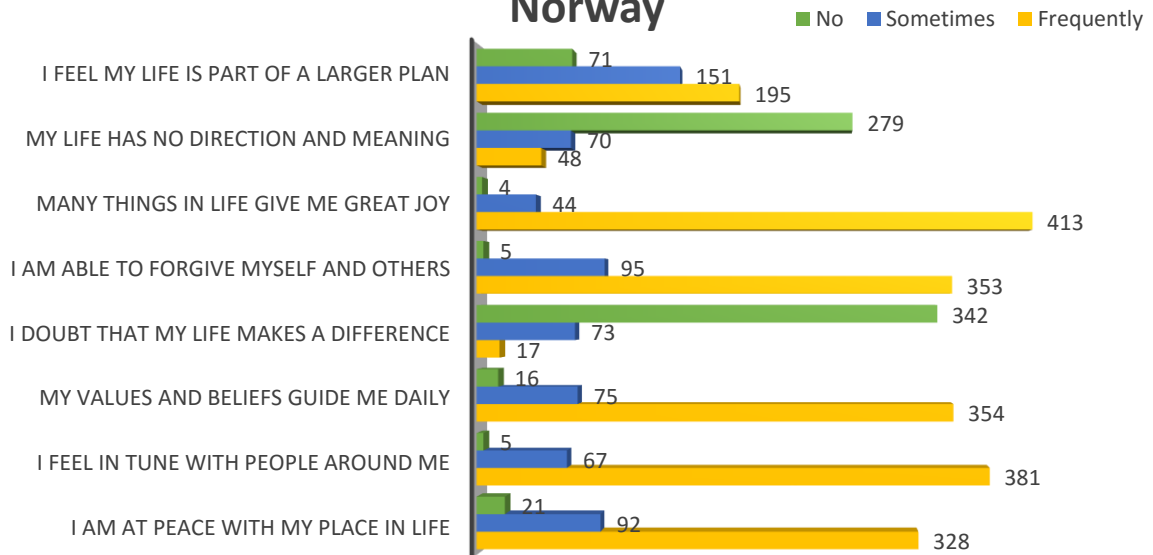


De reacties van de vrijwilligers in verschillende landen zijn vergelijkbaar, een aantal kleine verschillen zijn opvallend. Op de eerste vraag (het leven is een onderdeel van een groter plan), antwoorden de vrijwilligers uit Oostenrijk, Duitsland en Hongarije minder vaak met "nee" vergeleken met "vaak", terwijl in België, Nederland en Frankrijk, er minder verschil. Dit wekt de indruk dat vrijwilligers in de eerstgenoemde landen meer religieus of spiritueel geïnspireerd zijn.

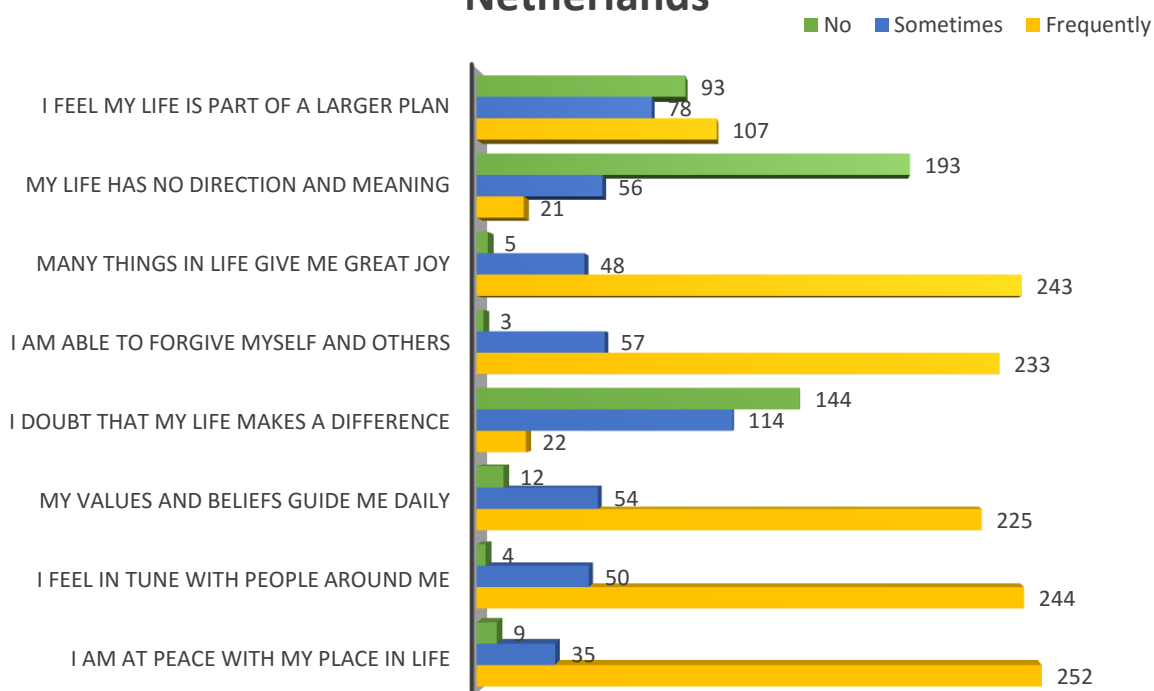
Life Meaning (Number of the Answers) / Belgium



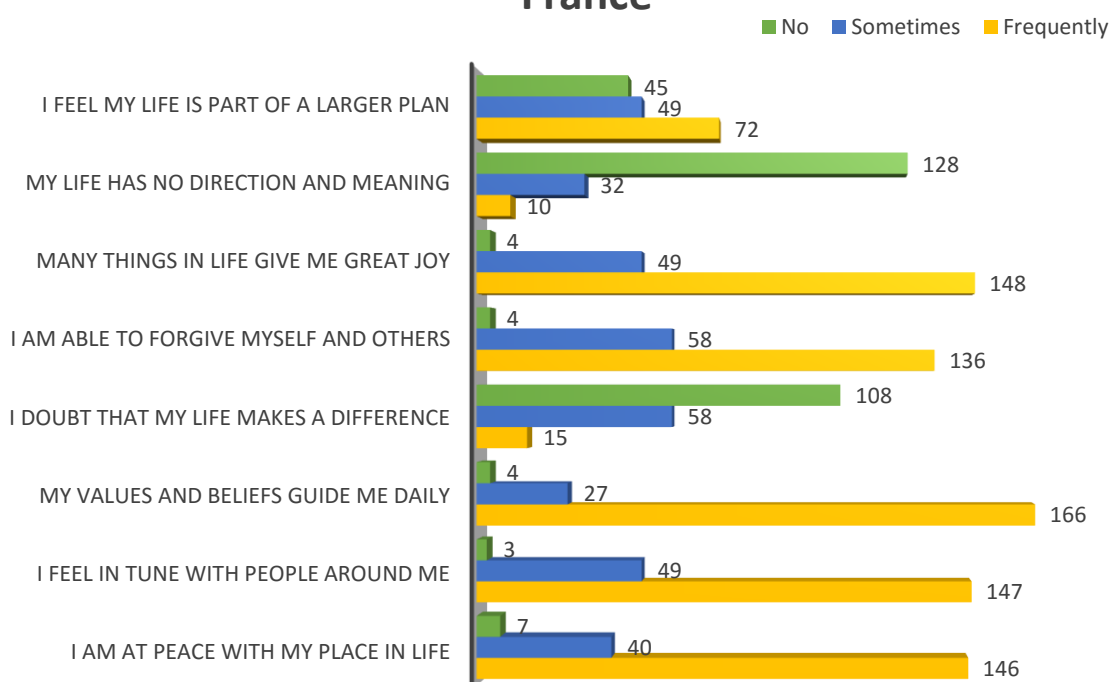
Life Meaning (Number of the Answers) / Norway



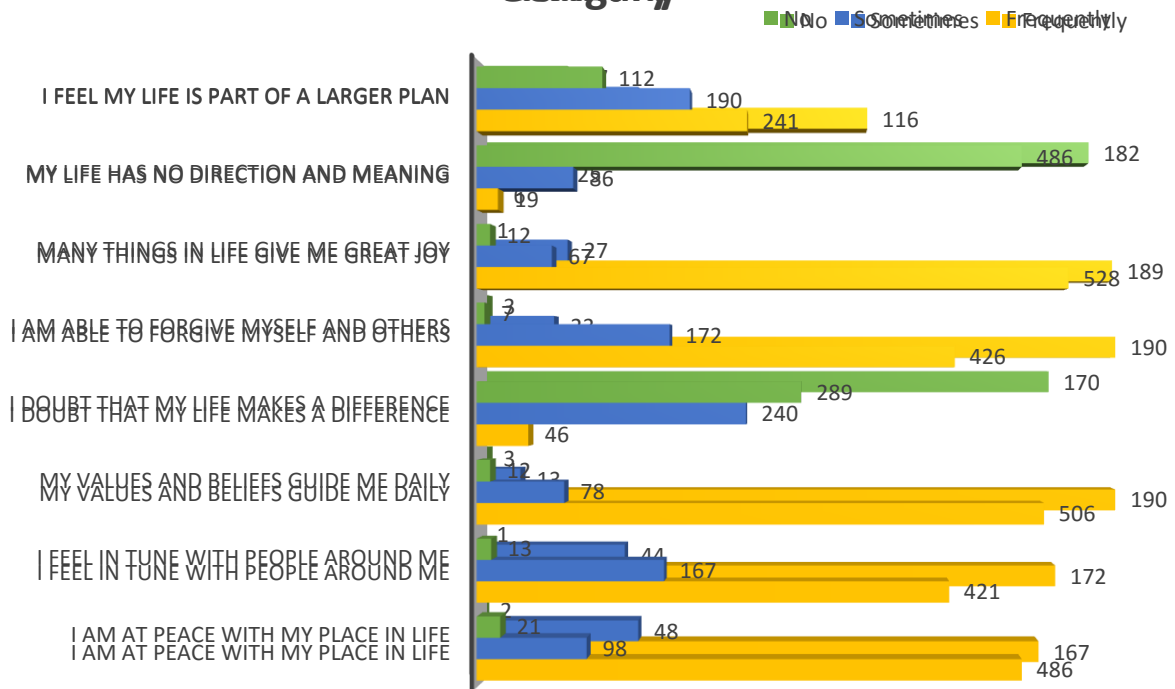
Life Meaning (Number of the Answers) / Netherlands



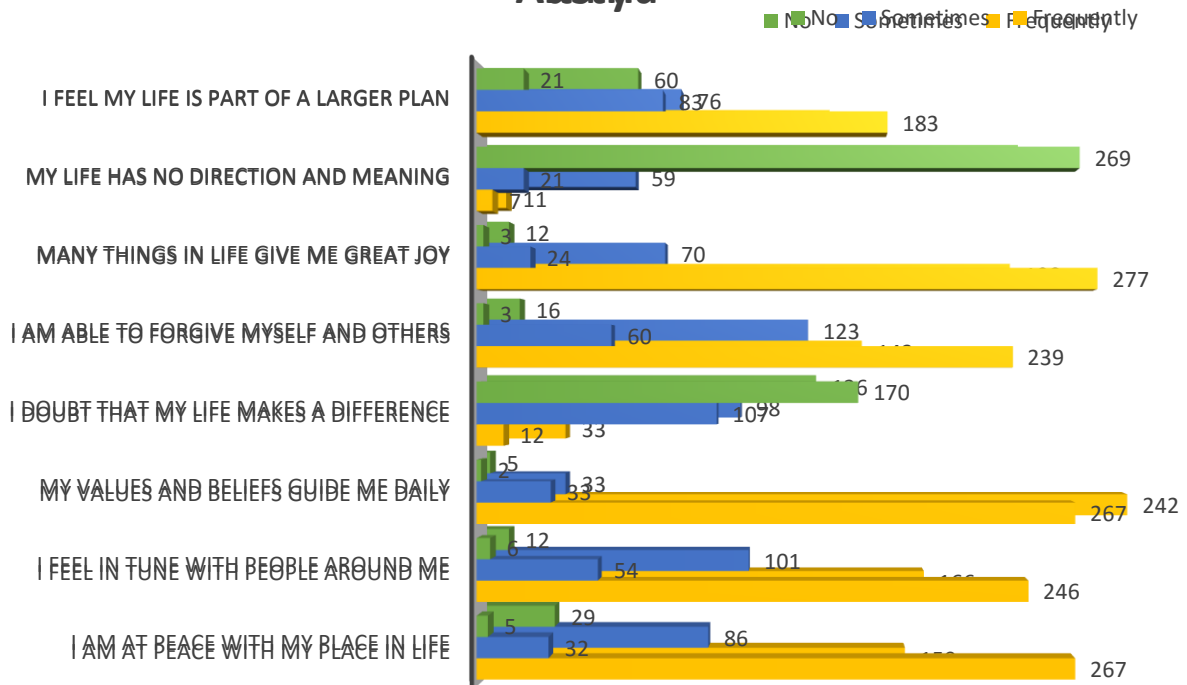
Life Meaning (Number of the Answers) / France



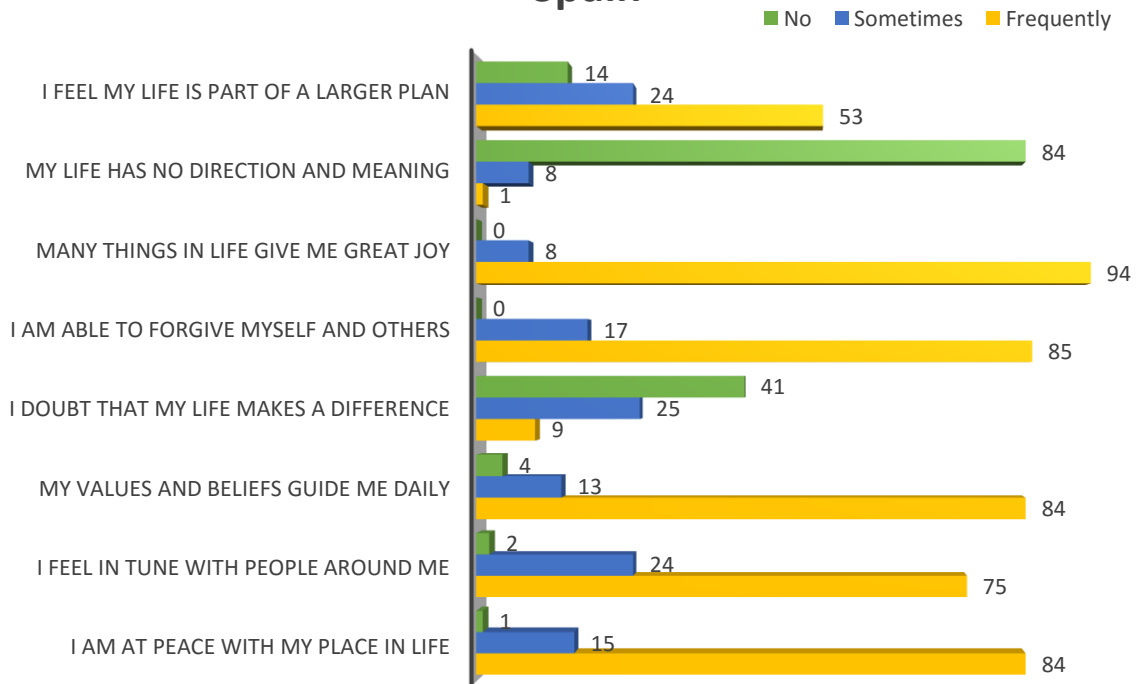
Life Meaning (Number of the Answers) / Germany



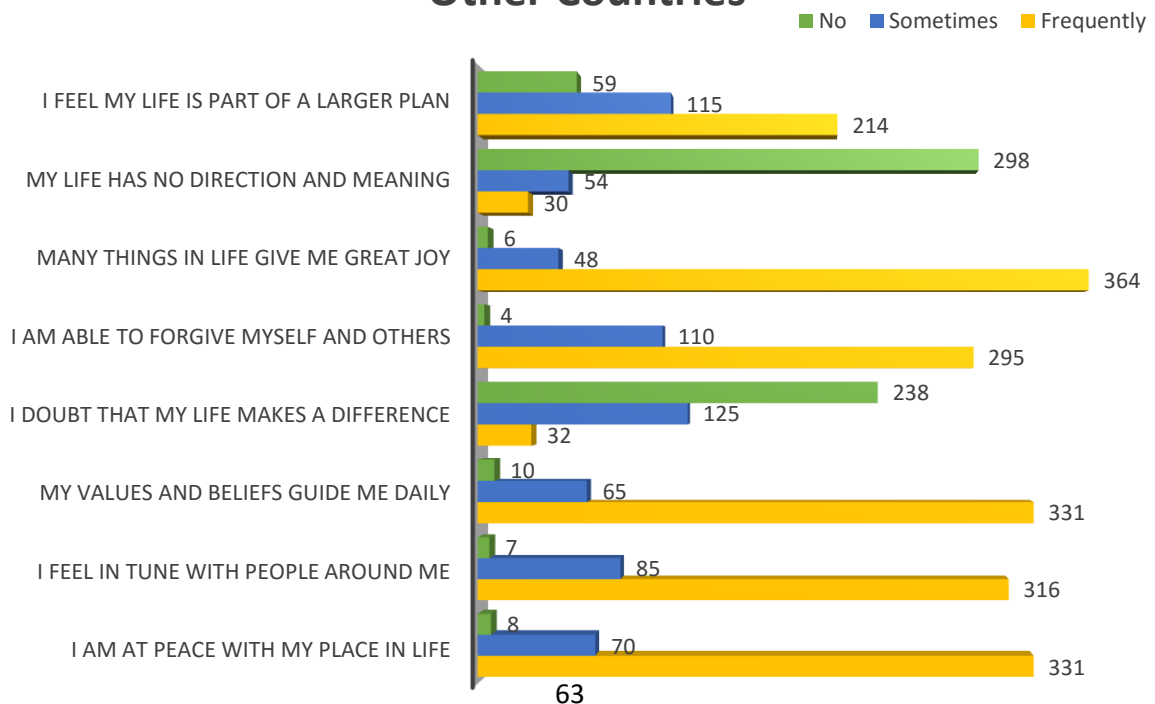
Life Meaning (Number of the Answers) / Austria



Life Meaning (Number of the Answers) / Spain



Life Meaning (Number of the Answers) / Other Countries



Factoranalyse als hulpmiddel

Om tot een beter begrip van de resultaten te komen is gebruik gemaakt van factoranalyse, een statistische techniek, waarbij door middel van clustering van samenhangende variabelen op basis van hun correlatie. Zo kunnen een kleiner aantal achterliggende variabelen worden geïdentificeerd.

De belangrijkste doelstellingen van factoranalyse zijn

- Om de hoeveelheid variabelen te verminderen en daarmee de resultaten inzichtelijker te presenteren;
- Zoeken naar structuur in de relaties tussen variabelen, zodat de informatie duidelijker is te classificeren;

Het basisidee achter factoranalyse is dat bij een groep vragen over hetzelfde thema probleem (bijvoorbeeld Redenen voor u om te blijven bij TES), er correlaties zijn tussen de verschillende antwoorden. Als we kijken naar drie mogelijke antwoorden "om iets nieuws te leren", "om waardevolle ervaring op te doen", en "iemand anders te helpen", dan kunnen we veronderstellen dat degenen die het belangrijk vinden om iets nieuws te leren ook van mening is dat ervaring

belangrijk is. Ze kunnen ook denken dat het helpen van iemand anders een doel is, maar dit antwoord zou echter onafhankelijk kunnen zijn van de twee andere antwoorden als er geen sprake is van correlatie.

Deze methode heeft de volgende voordelen:

1. Het analyseren van het resultaat

Er zijn 24 antwoorden op de vraag: "Wat zijn de redenen voor u om door te gaan bij TES ". We kunnen de antwoorden een voor een analyseren, maar dat is tijdrovend en misschien verwarrend, omdat niet alle antwoorden relevant zijn voor de lezer. In plaats daarvan, kunnen we door vermindering van het aantal antwoorden, door het creëren en classificeren van de factoren een duidelijker beeld krijgen van de waarden die van belang zijn voor de vrijwilligers.

2. Het zichtbaar maken van onderliggende waarden

Als we antwoorden rangschikken naar belangrijkheid, dan zullen deze minder de waarden achter de antwoorden zichtbaar maken. Bij het rangschikken van de factoren worden de onderliggende waarden zichtbaar.

3. Vergroten van de praktische bruikbaarheid van de resultaten

Het doel van het onderzoek is om de werk gerelateerde omstandigheden van de vrijwilligers te verbeteren. Wanneer we kijken naar de afzonderlijke antwoorden, dan zouden aan sommige behoeften moeilijk tegemoet te komen zijn. Echter, bij correlerende antwoorden, kan men het één eventueel vervangen door de ander en zo tegemoet komen aan dezelfde behoefte. In zo'n geval zou bijvoorbeeld "de mogelijkheid om nieuwe dingen te leren" vervangen kunnen worden door "het opdoen van waardevolle ervaring".

Om de correlatie van antwoorden te vinden, maakten we gebruik van de factor analyse module van het SPSS statistische programma.

We hebben deze methode toegepast bij de volgende vragen:

- Wat waren de redenen voor u om te beginnen als een TES vrijwilliger?
- Wat zijn de redenen voor u om te blijven bij TES?
- Een algemene vraag: gezien wat belangrijk is voor je leven is, wat je wilt bereiken,

Hoe waardeert u de volgende punten?

- Als u denkt over uw vrijwilligerswerk, wat kan TES doen om uw inzet te ondersteunen?

Hoe tevreden bent u met de volgende aspecten?

The results of the analysis are the following:

Wat waren voor u de redenen om als vrijwilliger bij TES te beginnen?

In de vragenlijst, vonden we 6 verschillende factoren met betrekking tot de redenen voor het starten met het werk als TES vrijwilliger.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
1. Persoonlijke Groei	4. Het werk leek me opwindend
	5. Ik wilde mijn vaardigheden vergroten
	6. Ik wilde waardevolle ervaring opdoen

	7. Ik wilde mijn perspectief verbreden
	11. Ik wilde iets nieuws leren
	18. Ik wilde mezelf leren kennen en verder ontwikkelen

In de **Persoonlijke Groei** factor, hebben de antwoorden allemaal betrekking op persoonlijke groei en vaardigheden, zij weerspiegelen belangstelling voor het verbeteren van de eigen capaciteiten.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
2. Sociale competentie	9. Ik hoopte vrienden te vinden
	12. Ik wilde mijn zelfvertrouwen vergroten
	14. Ik kreeg hier meer waardering dan in mijn baan of huishouden
	20. Ik wilde zelfstandiger worden en verantwoordelijkheid nemen

In de factor **Sociale competentie**, hebben de antwoorden betrekking op sociale competenties, belangrijke vaardigheden, die je in staat stellen om deel te kunnen zijn van een sociaal netwerk.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
3. Het gevoel zinvol bezig te zijn(Personal Utility)	15. Ik wilde actief/betrokken zijn
	16. Ik vond het fijn als iemand me nodig heeft
	17. Ik wilde mijn tijd op een zinvolle manier invullen

In de factor “**het gevoel zinvol bezig te zijn**” en de betekenis van zelfbelang en zingeving worden uitgedrukt door middel van de activiteiten gebaseerd op persoonlijke waarden .

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
4 Maatschappelijk bezig zijn	1. Ik wilde iets doen voor de samenleving
	2. Ik wilde iemand anders helpen
	13. Het voelde goed om voor een goede zaak te werken

In de factor “**Maatschappelijk bezig zijn**” hebben de antwoorden betrekking op de inzet van sociaal gevoel.

Factor	Items
5 Gebruik van vaardigheden	8. Het werk leek me nuttig voor mijn carrière
	10 Ik wilde mijn vaardigheden gebruiken

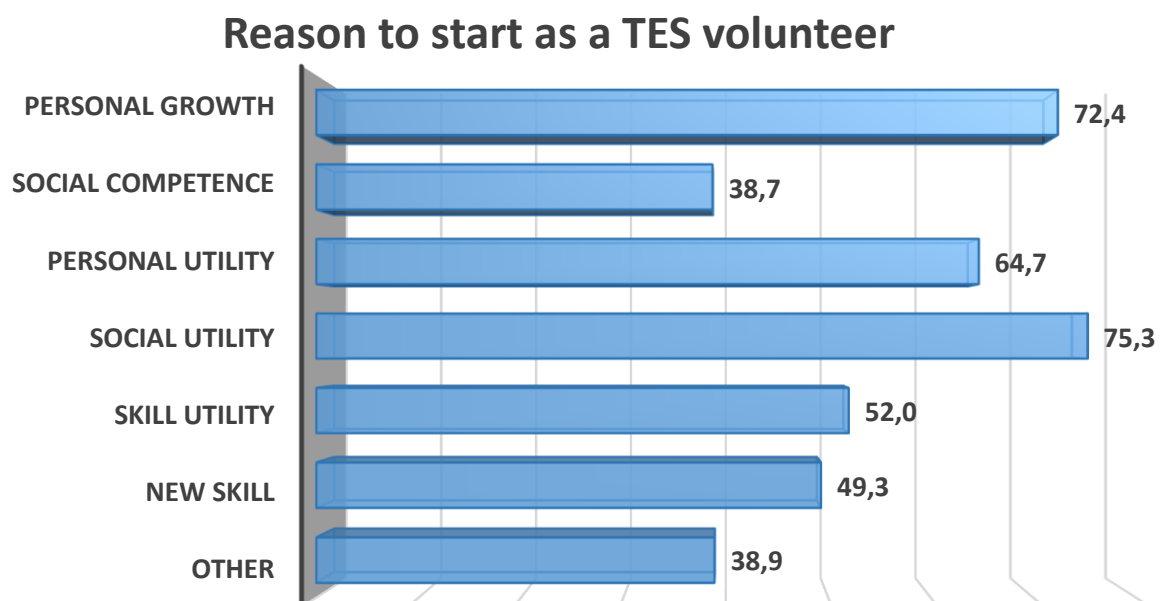
Bij de factor “**Gebruik van vaardigheden**” weerspiegelen de antwoorden de bereidheid om persoonlijke vaardigheden in te zetten.

Factor	Items
6. Nieuwe vaardigheid	19 Ik wilde iets totaal anders doen dan in mijn werk.

De factor “**Nieuwe vaardigheid**” bestaat uit slechts één antwoord, maar het is belangrijk om te zien of het vrijwilligers bij hun start bij TES juist motiveerde om werk te gaan doen, dat anders is dan hun dagelijkse activiteiten.

Factor	Items
7. Anders	3. Dit werk maakte deel uit van mijn religieuze overtuiging
	21 Andere redenen

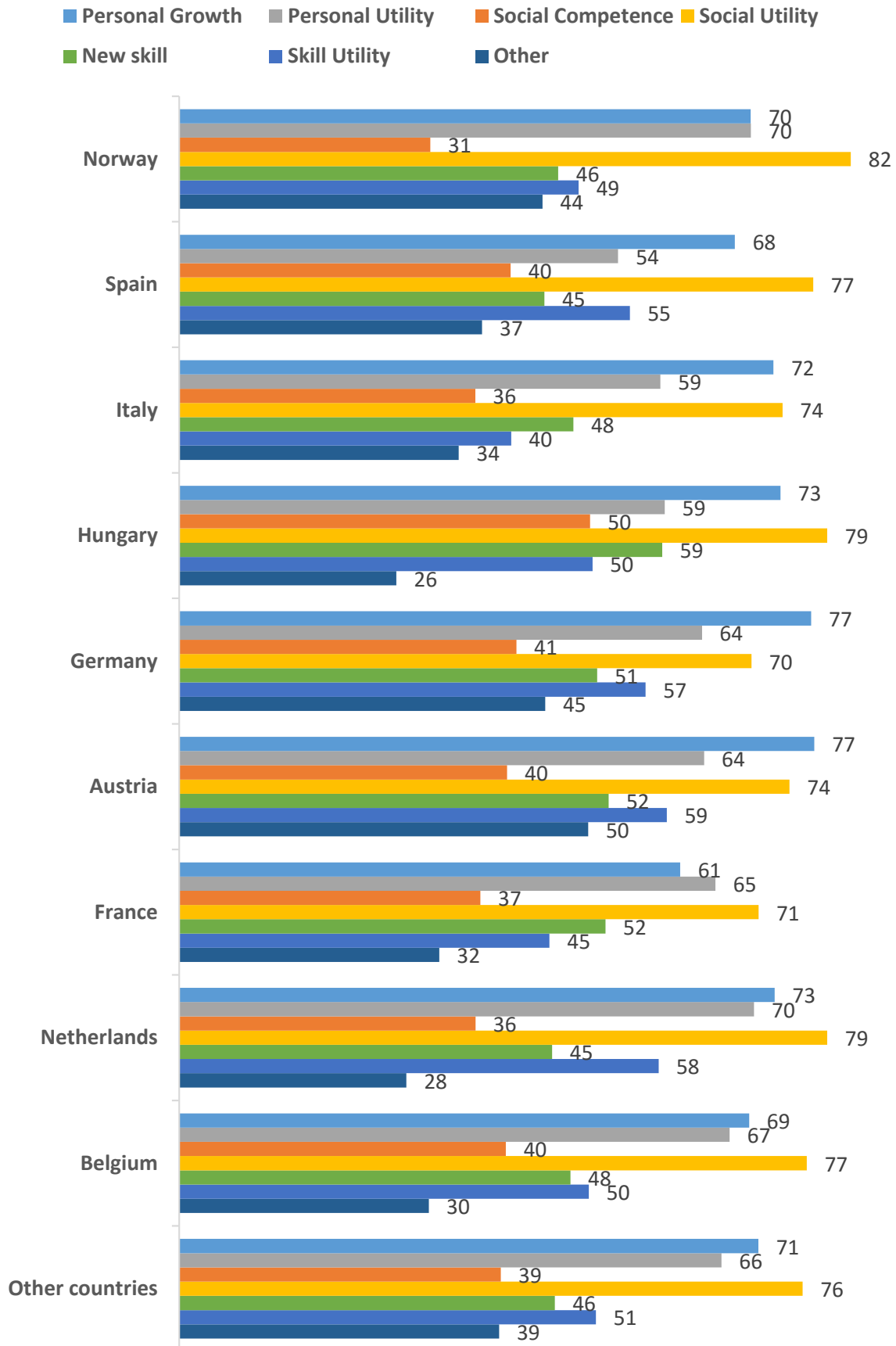
In de factor “**Anders**”, zijn twee antwoorden ondergebracht die niet gerelateerd zijn aan de andere antwoorden. Opvallend is dat een religieuze overtuiging niet correleert met andere antwoorden. Dat



geldt ook voor het antwoord “anders”.

Als we de antwoorden van de verschillende factoren vergelijken, krijgen we een beeld van de belangrijkste redenen voor de vrijwilligers aan het werk bij TES starten. We constateren dat de mogelijkheid om de sociale vaardigheden te gebruiken en de mogelijkheid voor persoonlijke groei de twee belangrijkste redenen waren om te starten bij TES. Twee belangrijke onderwerpen bij de werving van nieuwe vrijwilligers. Het is interessant om te vermelden dat sociale competentie (Ik wil graag nieuwe vrienden maken) is niet een belangrijke factor. Op basis van de antwoorden, kunnen we aannemen dat aspirant-vrijwilligers van mening zijn dat zij voldoende competenties hebben voor het werk en zij deze vooral willen benutten.

Reason to start as a TES volunteer / country



Wat zijn voor u de redenen om bij TES door te gaan?

Het is belangrijk om te weten waarom vrijwilligers zijn begonnen bij TES, maar het is minstens zo belangrijk om te begrijpen waarom de vrijwilligers bij TES blijven. We gebruikten dezelfde vragen als bij de redenen om bij TES te beginnen en voegden daar drie extra vragen aan toe over de trainingen. Bij het analyseren van de factoren achter een blijvende motivatie om te werken voor het TES, hadden we twee mogelijkheden. We konden nagaan of de oorspronkelijke factoren ook golden voor de motivatie om door te gaan. We konden echter ook nieuwe factoren creëren. Dit had twee voordelen: ten eerste kunnen we zien hoe de correlaties zijn veranderd, en ten tweede kunnen we meer duidelijkheid over de huidige motieven krijgen.

De nieuwe factoren zijn grotendeels hetzelfde, met enkele kleine aanpassingen. Bij gebruik van dezelfde factoren als achter motivatie om bij TES te starten, zijn de onderstreepte items toegevoegd. Als de inhoud van de factor zoveel is veranderd dat het een andere betekenis heeft gekregen, dan gebruiken we een nieuwe naam voor de factor.

<i>Factor</i>	Items
1. Persoonlijke groei	4. Het werk is opwindend
	5. Ik vergroot mijn vaardigheden
	6. Ik doe waardevolle ervaring op
	7. Ik vergroot mijn perspectief
	11. Ik leer iets nieuws
	<u>12. Ik vergroot mijn zelfvertrouwen</u>
	18. Ik leer mezelf kennen en ontwikkel mezelf verder

De **Persoonlijke groei** factor is helemaal hetzelfde als bij de motivatie om te starten. Het item “Ik wil mijn zelfvertrouwen vergroten” is toegevoegd.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
2. Persoonlijke vervulling (in plaats van Sociale competentie)	8. Het werk lijkt nuttig voor mijn carrière
	9. Ik maak vrienden
	14. Ik krijg hier meer waardering dan in mijn baan of huishouden

De **Sociale Competentie** factor is vervangen door de **Persoonlijke Vervulling** (Personal Fulfillment) factor. De nieuwe factor omvat antwoorden die betrekking hebben op de invulling van iemands leven

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
3. Het gevoel zinvol bezig te zijn	<u>10. Ik gebruik mijn kennis/vaardigheden</u>
	15. Ik wil actief en betrokken blijven
	16. Ik voel me nodig
	17. Ik breng mijn tijd op een zinvolle manier door
	<u>20. Ik ben zelfstandig en neem verantwoordelijkheid</u>

De Personal Utility (Het gevoel zinvol bezig te zijn) factor verandert iets, maar drukt nog steeds het gevoel en het belang uit om persoonlijke waarden en vaardigheden te willen benutten.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
4. Maatschappelijk zinvol bezig zijn	1. Ik doe iets voor de samenleving
	2. Ik help iemand anders
	13. Ik vind het fijn om me in te zetten voor een goed doel

De factor **Maatschappelijk zinvol bezig zijn** (Social Utility), de belangrijkste factor bij de motivatie om te beginnen als vrijwilliger, is niet veranderd en geeft nog steeds het belang weer van sociale betrokkenheid.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
5. Competentie ontwikkeling	21. Voortgezette training en begeleiding krijgen
	22. Kwaliteit van training en begeleiding
	23. Toegang tot belangrijke informatie, bijvoorbeeld over geestelijke gezondheid

De factor **Competentieontwikkeling** is samengesteld uit de toegevoegde antwoorden over training, die sterk aan elkaar verwant zijn. Hieruit blijkt dat de mogelijkheden voor training minstens zo belangrijk zijn voor de vrijwilligers.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
6. Nieuwe vaardigheid	19. Ik doe iets dat totaal verschillend is van mijn baan

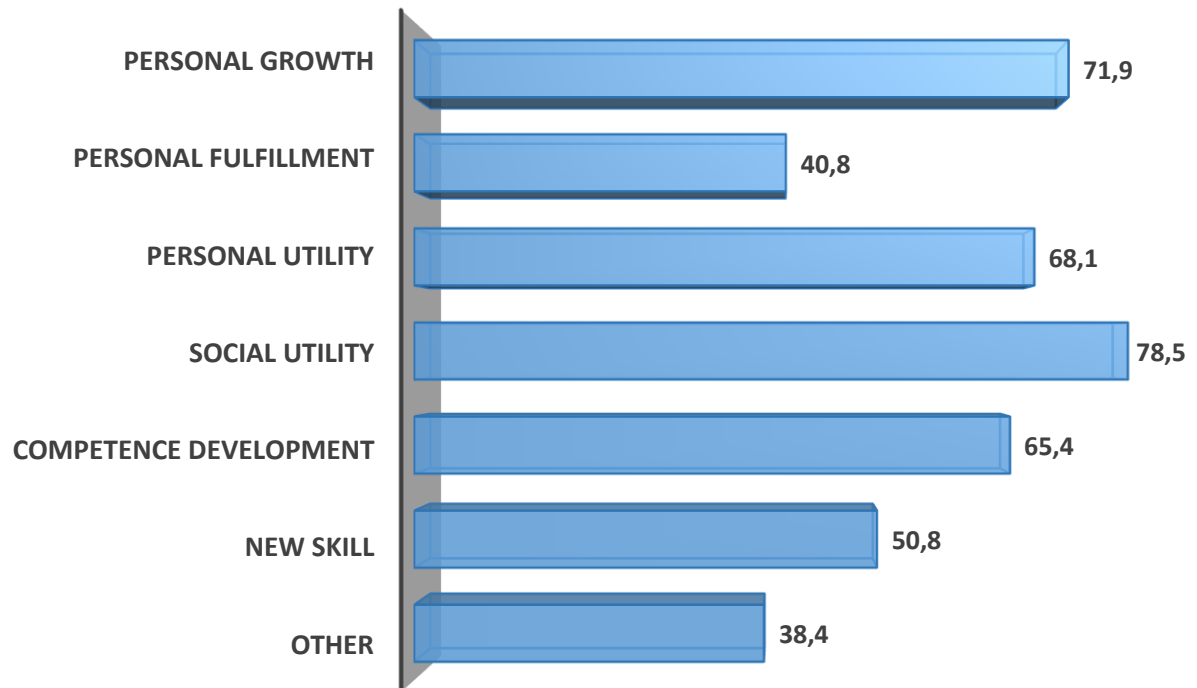
De factor “Nieuwe vaardigheid (New Skill) betreft hetzelfde item.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
7. Ander	3. Dit werk maakt deel uit van mijn geloofsovertuiging
	21 Andere redenen

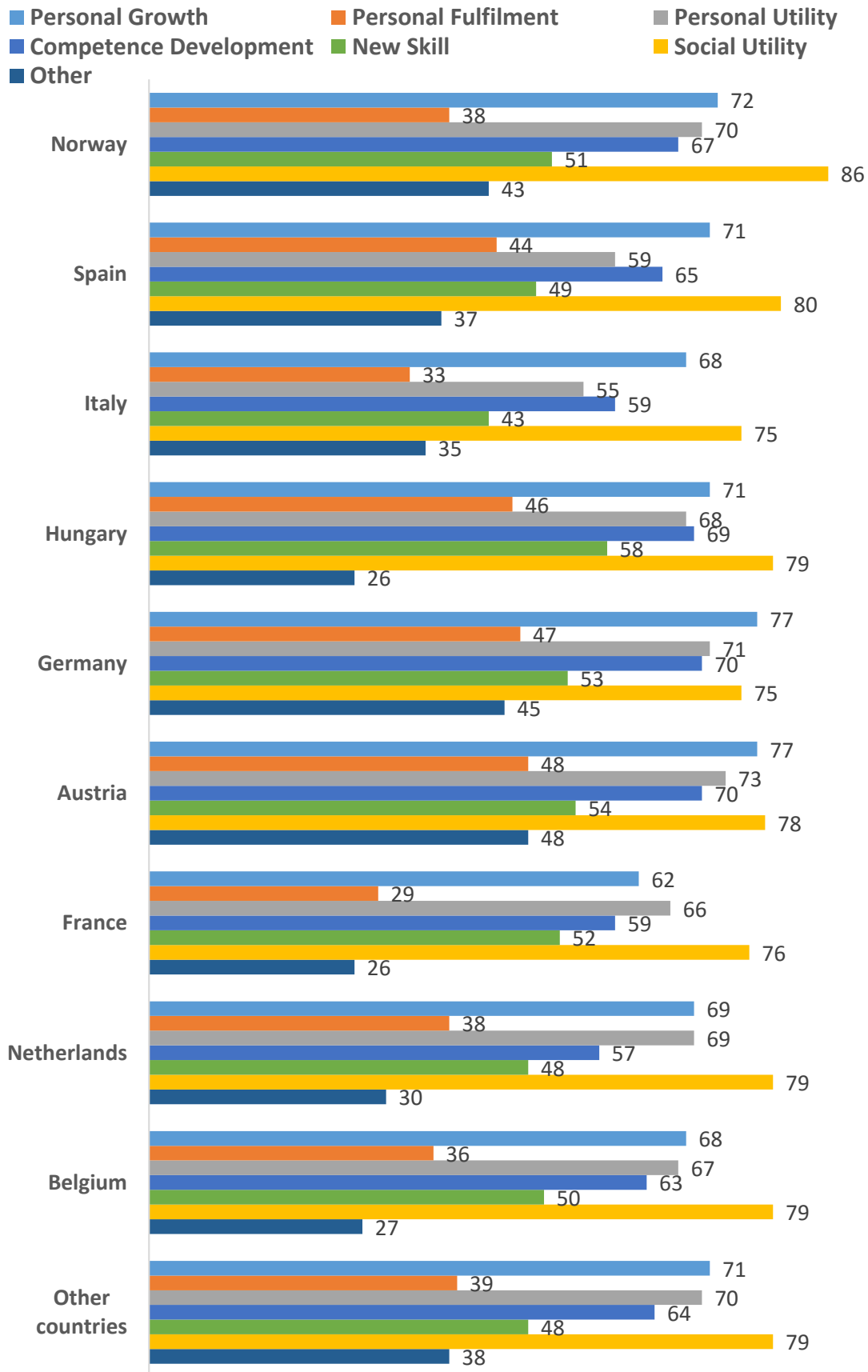
De factor **Ander** is ook hetzelfde: de spirituele en minder goed definieerbare onderwerpen.

Als we kijken naar de redenen waarom de vrijwilligers blijven werken voor TES dan zien we zien dat de belangrijkste factoren helemaal hetzelfde zijn. De nieuwe factor **Competentieontwikkeling** is erg belangrijk. Het geeft aan dat bij de vrijwilligers in functie een sterke vraag is naar vergroting van de kennis over TES, over het werk in het algemeen en over de geestelijke gezondheid gerelateerde onderwerpen in het bijzonder. Opvallend is ook de behoefte aan training en bijscholing.

Reason to continue to work at TES



Reason to continue to work at TES / country



Als u denkt aan wat u van belang vindt om in uw leven te bereiken, geef een waardering van de volgende punten

In dit onderzoek wilden we de belangrijke drijfveren in het leven van de vrijwilligers inventariseren. De vrijwilligers konden reageren om 14 uitspraken met als mogelijke antwoorden "zeer belangrijk" , "belangrijk" , "Min of meer belangrijk" , " minder belangrijk" , of " onbelangrijk " . Na analyse vonden we vier verschillende factoren.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
1. Success in het leven	1. ambitieus zijn
	2. een hoge levensstandaard hebben
	3. invloed hebben
	4. succesvol in mijn werk te zijn
	6. zekerheid verkrijgen

Een factor is **Succes in het leven**. De correlerende antwoorden illustreren items die gewoonlijk worden beschouwd als succesfactoren. Deze antwoorden zijn op een of andere manier gerelateerd met materieel welzijn.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
2. Sociale vaardigheid	5. openstaan voor verandering
	7. tijd hebben voor mezelf, familie en vrienden
	8. helpen van mensen /groepen die het moeilijk hebben
	9. mijn assertiviteit versterken
	11. opvattingen tolereren, die normal gesproken niet de mijne zijn

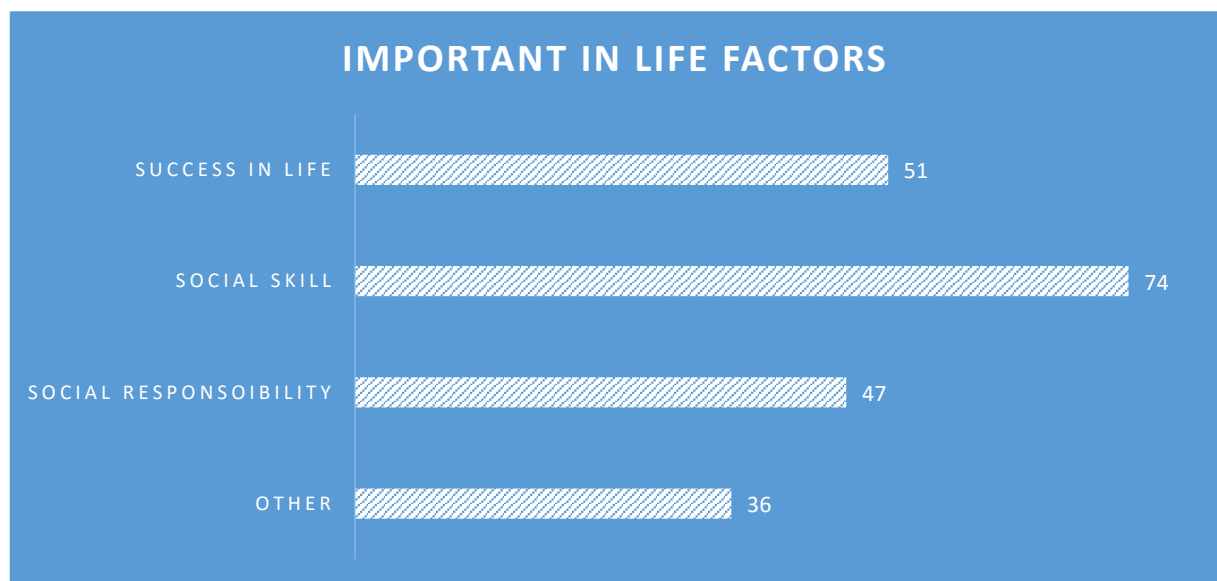
Een andere factor is **sociale vaardigheid**. Degene die dit aangeven zijn meestal, mensen die in staat zijn om op een positieve manier met anderen te communiceren.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
3. Sociale verantwoordelijkheid	12. politiek actief worden
	13. persoonlijke voldoening vinden in vrijwilligerswerk

De factor **sociale verantwoordelijkheid** bestaat uit twee antwoorden die betrekking hebben op kwaliteiten van de mensen die zich verantwoordelijk voelen voor de samenleving in breder perspectief.

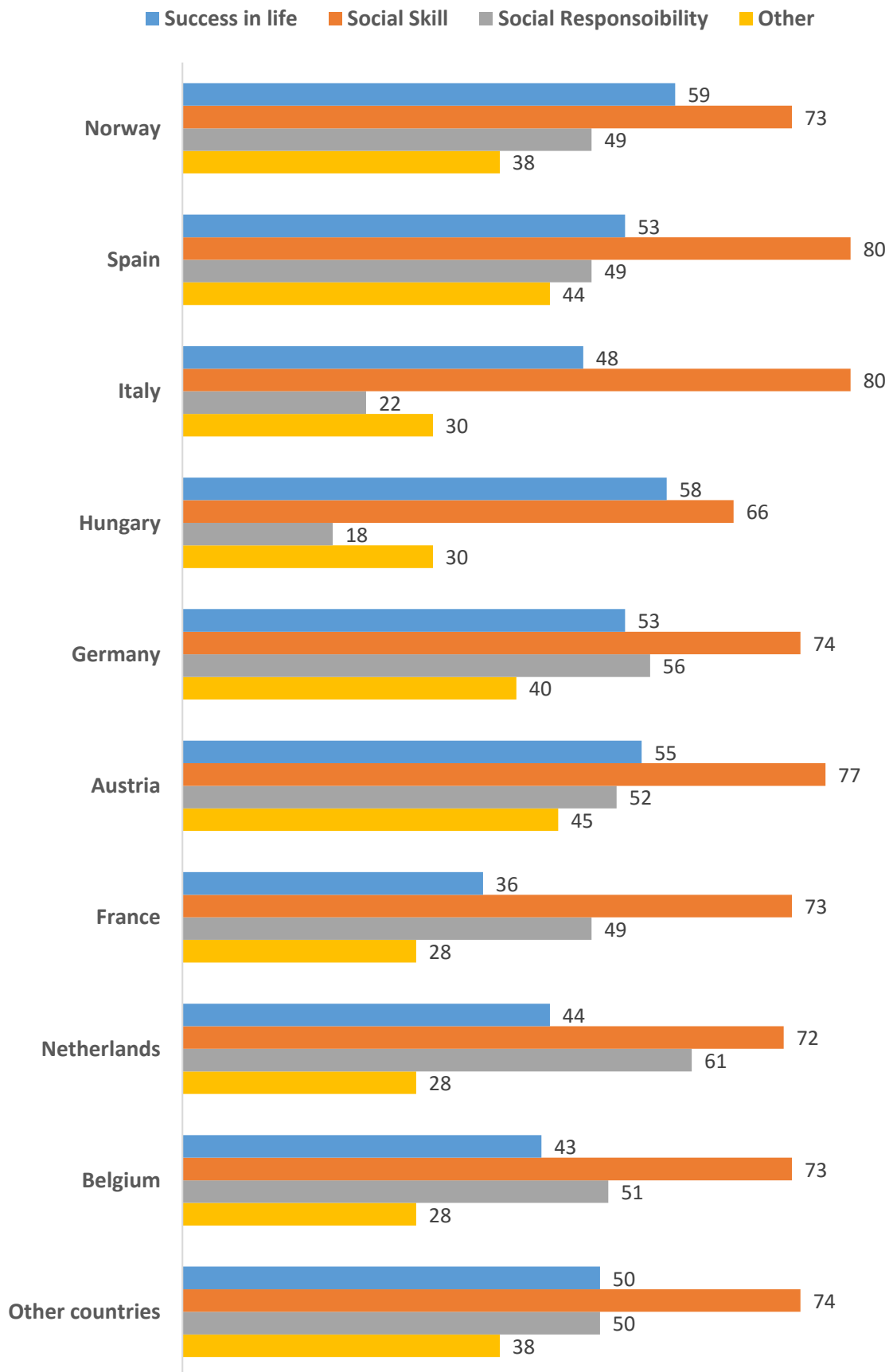
Factor	Items
4. Anders	10. Leven volgens mijn religieuze overtuiging
	14. anders

De factor **Ander** bestaat uit antwoorden met betrekking tot religie en alle andere opvattingen.



Als we de factoren in rangorde plaatsen van ‘de belangrijkste motivatie in het leven’, is de belangrijkste factor **Sociale vaardigheid** (Social Skill). Dit geeft aan dat vrijwilligers die competenties het meest waarden, die hen in staat stellen om te communiceren met anderen. Dit is uiteraard van groot belang in het werk voor TES. Succes in het leven en de sociale verantwoordelijkheid bleken minder belangrijke factoren te zijn.

Important in life factors /country



Als u aan uw werk bij TES denkt, wat kan TES doen om uw inzet te ondersteunen? Hoe tevreden bent u met de volgende aspecten ?

Vrijwilligerswerk is altijd een soort van opoffering, werken om niet door de vrijwilligers. Omdat zij zich in hun vrije tijd wijden aan het helpen van anderen, is het belangrijk om hun werk, tijd en inspanning te waarderen. Het is heel belangrijk om te weten wat vrijwilligerswerk waardevol voor hen maakt. Hoewel vrijwilligers positieve feedback ontvangen, het is ook van cruciaal belang om te weten hoe TES hen zelf, met behulp van het technische systeem of via de betaalde medewerkers, kan ondersteunen en op deze manier hun motivatie kan stimuleren en behouden. In deze vragenlijst hebben we getracht de meest cruciale invalshoeken te vinden.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
1. Erkenning	4. Waardering en dank van betaalde medewerkers
	5. Persoonlijke aandacht van betaalde medewerkers
	6. Regelmatig persoonlijk contact met de staf
	9. Geschenken
	10. Voorzieningen (zoals een telefooncentrale, computer, huisvesting)
	13. Voldoende betaalde medewerkers

De factor **Erkenning** geeft de waardering weer die de vrijwilligers hebben voor de beloningen door TES . Echter, sommige antwoorden bevatten materiële elementen, zoals geschenken . Het punt is om de vrijwilligers het gevoel te geven dat ze worden gewaardeerd in hun werk en als deel van de TES gemeenschap .

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
2. Kennis en begrip	3. Schriftelijke dankbetuigingen en een certificaat van het werk bij TES ((bijvoorbeeld voor sollicitaties)
	14. Bijeenkomsten met een spiritueel karakter
	15. Nationaal internet forum voor TES vrijwilligers
	16. Deelname aan IFOTES activiteiten (zoals congressen)
	18. Landelijke verdiepende bijeenkomsten open voor vrijwilligers
	19. Landelijke verdiepende conferenties open voor vrijwilligers

De factor “**Kennis en begrip**” (Understanding) heeft betrekking op het werk, dat bij TES wordt uitgevoerd. Achtergrond kennis, inclusief de spirituele aspecten ,kan van vitaal belang zijn bij het begrijpen van de betekenis van dit werk, of in het trainen en begeleiden van de vrijwilligers, die dit werk doen.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
3. Competentie-ontwikkeling	1. Kwaliteit van basis- en voortgezette training
	2. Diversiteit aan thema's bij voortgezette training
	8. Begeleiding van het vrijwilligerswerk door externe deskundigen
	17. Voortgezette verdiependen training voor vrijwilligers op lokaal niveau
	20. Intervisie
	21. Supervisie

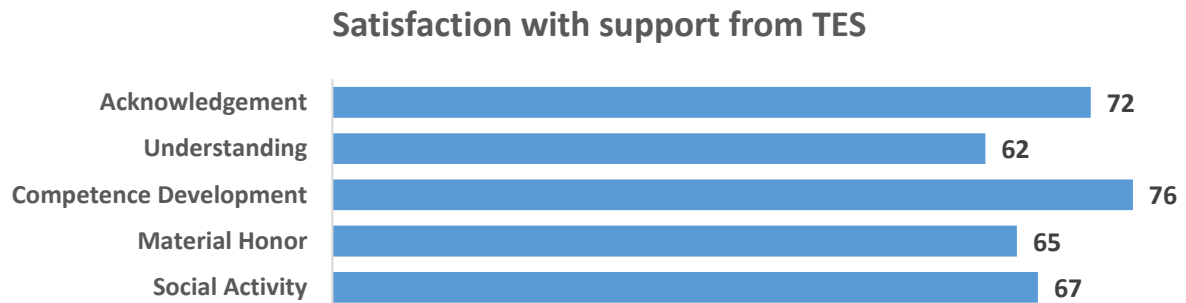
Competentieontwikkeling is vergelijkbaar met Kennis en Begrip , het verschil is dat deze factor het vermogen aangeeft om kennis in praktijk te brengen en om te zetten in vaardigheden.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
4. Materiele waardering	7. Verzekering
	11. Reiskostenvergoeding
	12. Vergoeding van andere onkosten

Materiële waardering is het rechtstreeks ontvangen in een vorm van financiering beloning. Dit is ook van essentieel belang , maar het is van belang om te weten wat meer wordt gewaardeerd: materiële of immateriële waardering.

<i>Factor</i>	<i>Items</i>
5. Sociale Activiteiten	22. Regelmatig sociale activiteiten met college vrijwilligers
	23. Gezellige bijeenkomsten. feestjes

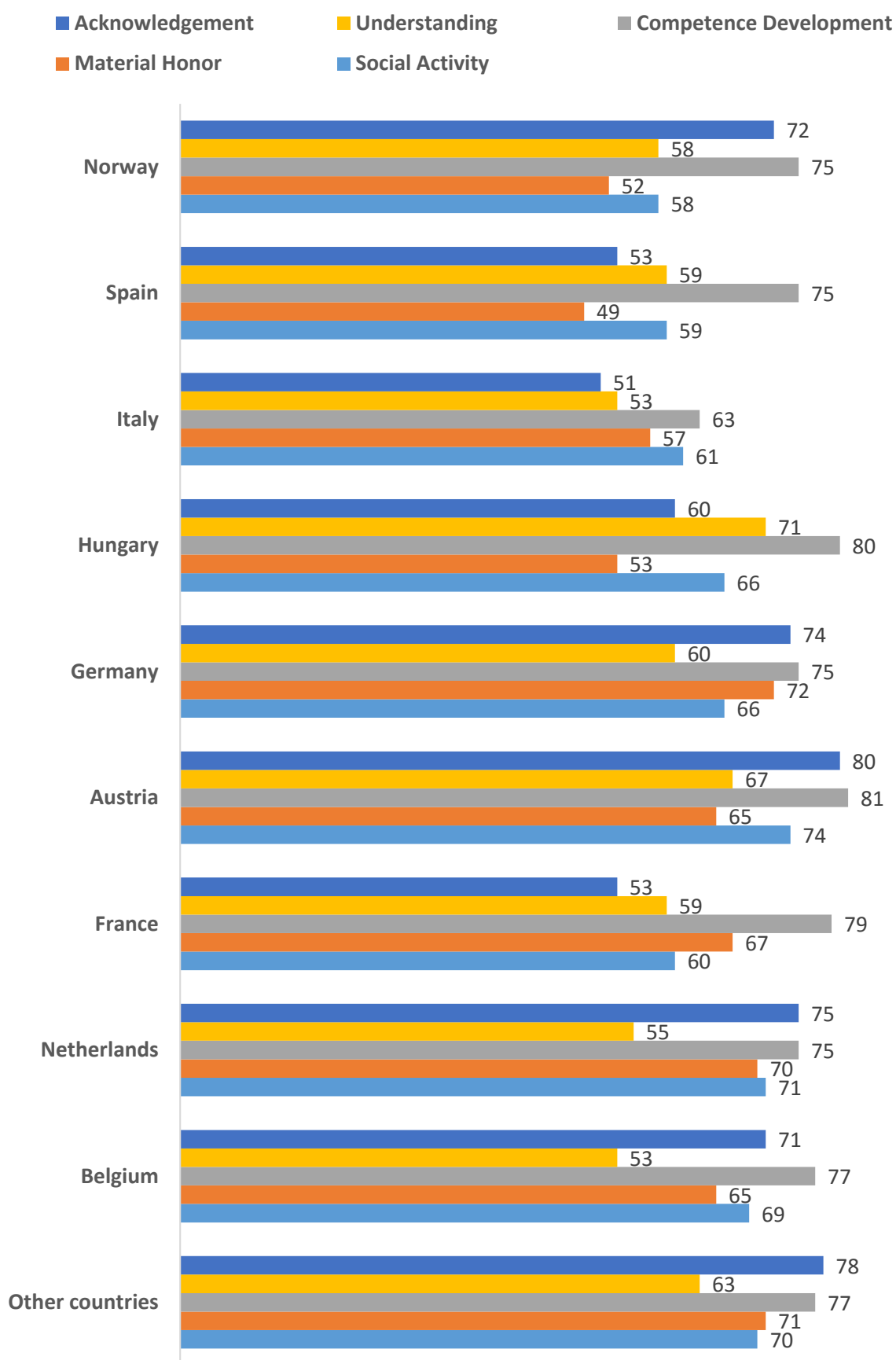
Werken bij TES is werken in een sociaal verband . Als je verbonden bent aan TES, maak je deel uit van een groep. Voor de vrijwilligers is deze groep heel belangrijk en is het van belang om dit sociale verband te onderhouden door feestjes en **sociale activiteiten** te organiseren. We willen weten hoe belangrijk dit is voor de vrijwilligers om gemotiveerd hun werk te



blijven doen. Dit wordt weergegeven door de factor **sociale activiteiten**.

De belangrijkste factoren van ondersteuning zijn **Competentie ontwikkeling** en **Waardering door TES en van de betaalde medewerkers** . Materiële waardering blijkt minder belangrijk te zijn .

Satisfaction with support from TES / country



Werk motiverende uitspraken

Om de werkbelasting bij TES vrijwilligers te meten, hebben we de vrijwilligers een aantal uitspraken voorgelegd met de vraag om deze te waarderen. Zij gaven aan in hoeverre ze het eens of oneens waren met deze uitspraken gerelateerd aan hun werk bij TES. De antwoorden kunnen zijn "Mee oneens", "On-eens", "Mee eens", "Helemaal mee eens".

Na analyse van de gegevens, hebben we op basis van de antwoorden drie factoren gecreëerd.

Factor	Items
1. Spanning	1. Na een dienst kan ik gemakkelijk ontspannen en omschakelen
	2. Land voordat een dienst begint, voel ik spanning
	3. Nachtdiensten zijn zo belastend dat ik overweeg om bij TES te stoppen
	7. Ik ben bang om in gesprek te gaan met callers/chatters/mailers met suicidale gedrag

De eerste factor, **Spanning**, geeft aan of de vrijwilligers kunnen omgaan met de belasting van het TES werk. Het contact met suïcidale callers/chatters/mailers kan moeilijk zijn, evenals het overschakelen naar de volgende dienst of het ontspannen erna. Het is interessant om te zien hoe deze factor is verbonden aan de verschillende werkomstandigheden. De tweede vraag heeft een negatieve richting en is omgekeerd voor de analyse: hoe hoger hoe beter, dus minder spanning.

Factor	Items
2. Openheid	6. Alle gesprekken zijn even belangrijk voor mij
	8. Bepaalde groepen belasten mij

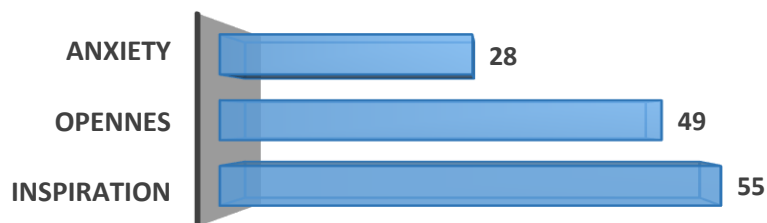
De factor **Openheid** laat zien hoe vrijwilligers zich voorbereiden op de gesprekken met de verschillende groepen callers/chatters/mailers. Deze gesprekken kunnen zeer zwaar en inspannend zijn.

Factor	Items
3. Inspiratie	4. De contacten met regelmatige bellers/chatters/maailers zijn erg inspirerend
	5. De contacten met incidentele bellers/chatters/mailers zijn erg inspirerend

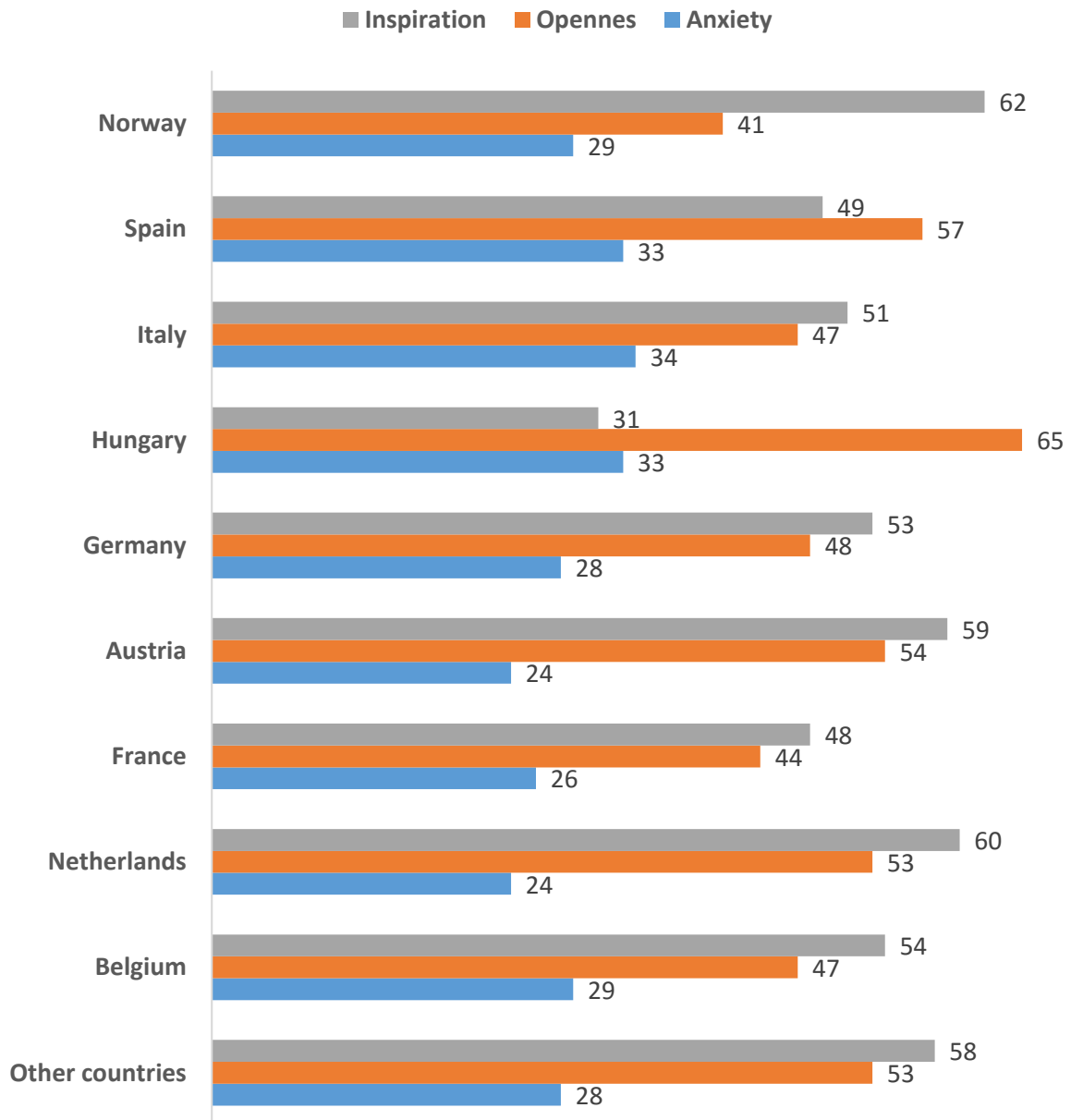
Inspiratie geeft de mate van interesse aan die de vrijwilligers hebben met betrekking tot speciale typen bellers, met wie het contact heel moeilijk kan zijn.

De resultaten geven aan dat het niveau van spanning lager is dan de andere werkgerelateerde factoren, zoals openheid en inspiratie. Dat is een goed teken. Het is heel belangrijk om deze verhouding van (hoge inspiratie / lage spanning) in stand te houden teneinde burn out te voorkomen

Werk gerelateerde factoren (%)



Work statement factors / country



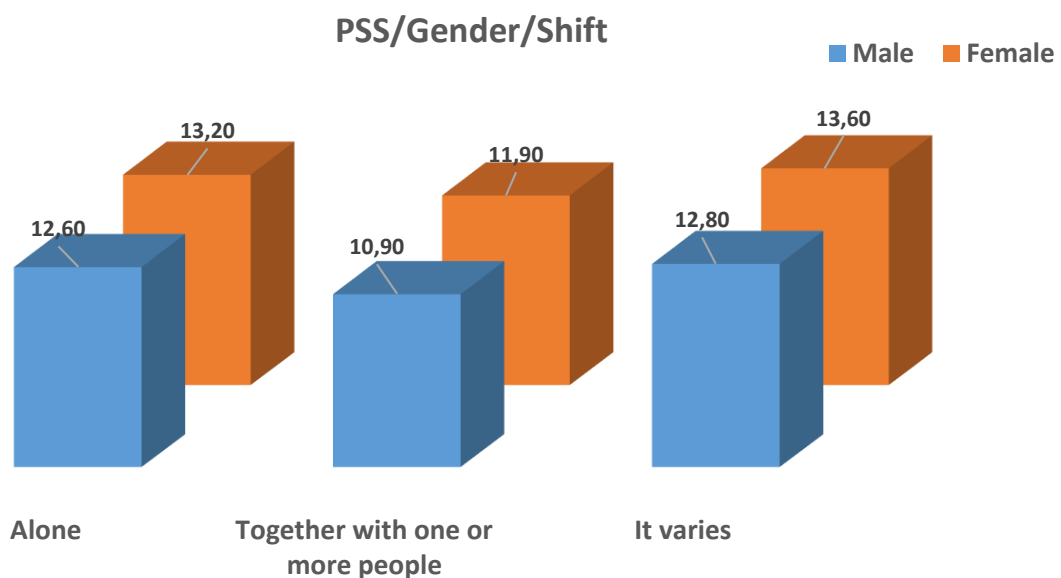
Hypotheses

Nadat we de factoren hadden benoemd, zijn ze gebruikt in de analyse van de verschillende hypothesen die we in de projectgroep hadden vastgesteld als een van de belangrijkste doelen van het onderzoek. Het doel van het onderzoek was om inzicht te krijgen in de motivaties van de vrijwilligers, om ze in de dienst te kunnen houden, met een zo hoog mogelijk tevredenheids-niveau. De verschillende TES hebben hun eigen ideeën over wat de sleutelfactoren zijn bij het werven en vasthouden van vrijwilligers. Maar als die ideeën onjuist zijn, kan het problemen veroorzaken bij zowel de individuen als de organisatie. We zijn nagegaan of de bovengenoemde ideeën worden onderbouwd door de verzamelde gegevens of niet.

Hypothese 1: Vrijwilligers/medewerkers die alleen werken in hun dienst zijn meer gestrest dan degene, die samen met iemand anders werken.

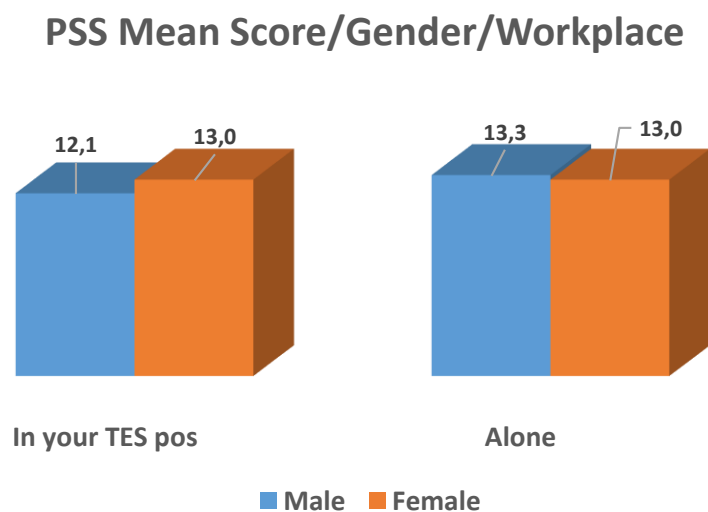
We checkten de hypothese dat zij die alleen zijn tijdens hun werkdienst meer gestrest zijn met behulp van PSS (Perceived Stress Scale). Bij het analyseren van de data, vonden we dat er geen significant verschil is tussen de groepen "alleen" of "dat varieert", maar wel dat degenen die samen met iemand anders zijn tijdens hun werkdienst een lager spanningsniveau meldden. Dit ondersteunt de stelling dat voortdurend samenwerken met iemand anders een minder stressvolle werksituatie oplevert.

.



Hypothese 2: Vrijwilligers/medewerkers die thuis werken ervaren meer stress dan de anderen.

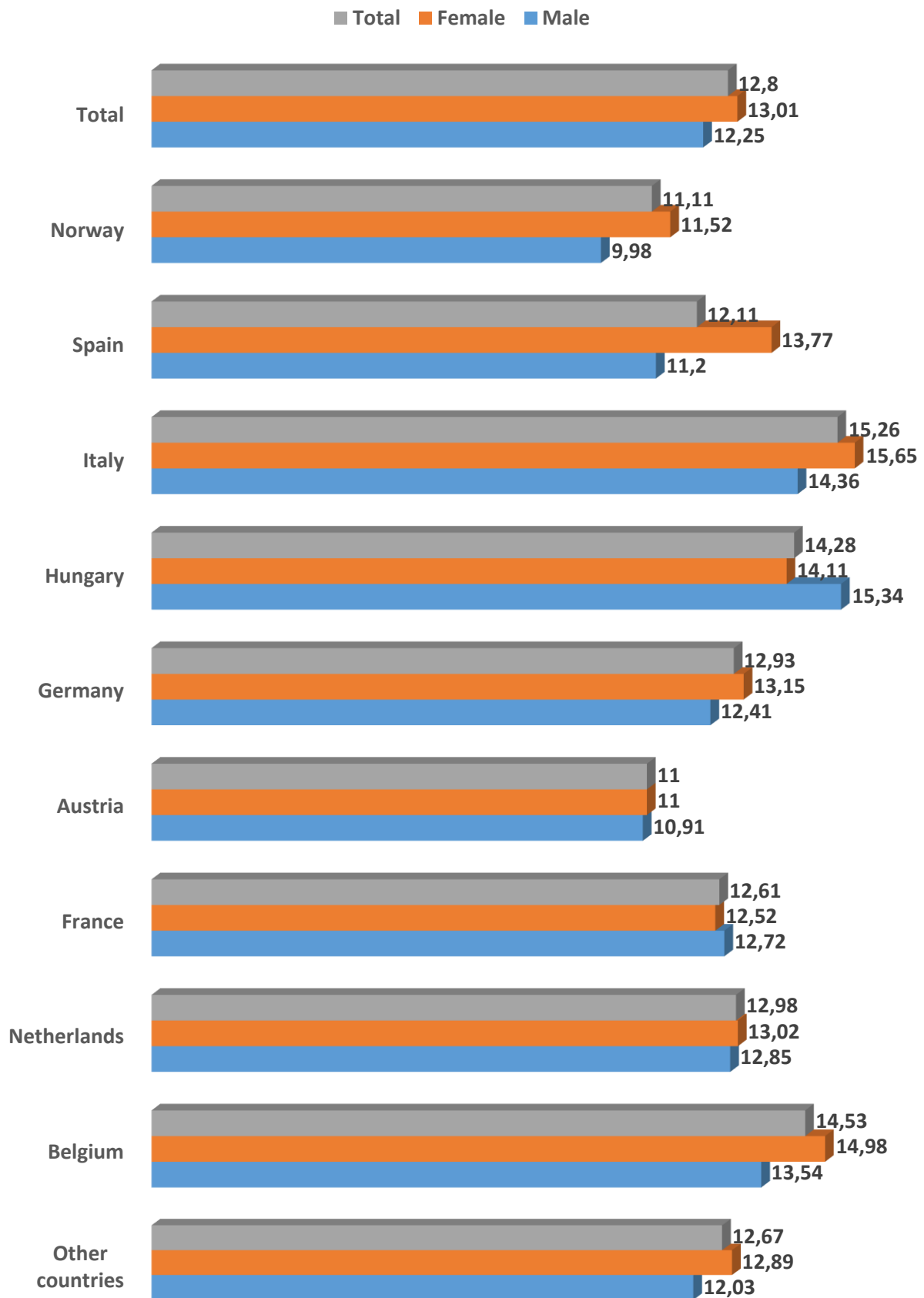
Omdat in sommige landen de vrijwilligers vanuit huis kunnen werken, wilden we kijken of dit al dan niet extra belastend is. We analyseerden het stress niveau van de TES werkers door gebruik te maken van de Sheldon Cohen Perceived Stress Scale (PSS). Deze PSS is een van de meest gebruikte psychologische instrumenten voor het meten van de beleving van stress. Het is een maatstaf om na te gaan welke situaties in iemands leven worden beoordeeld als stressvol. Er zijn technieken ontworpen om te meten hoe respondenten hun leven ervaren als onvoorspelbaar, oncontroleerbaar en overladen. De PSS stelt een aantal directe vragen over het huidige niveau van ervaren stress. Andere vragen in de PSS informeren naar gevoelens en gedachten in de voorafgaande maand. In elk geval worden de respondenten gevraagd hoe vaak ze zich op een bepaalde manier voelden.



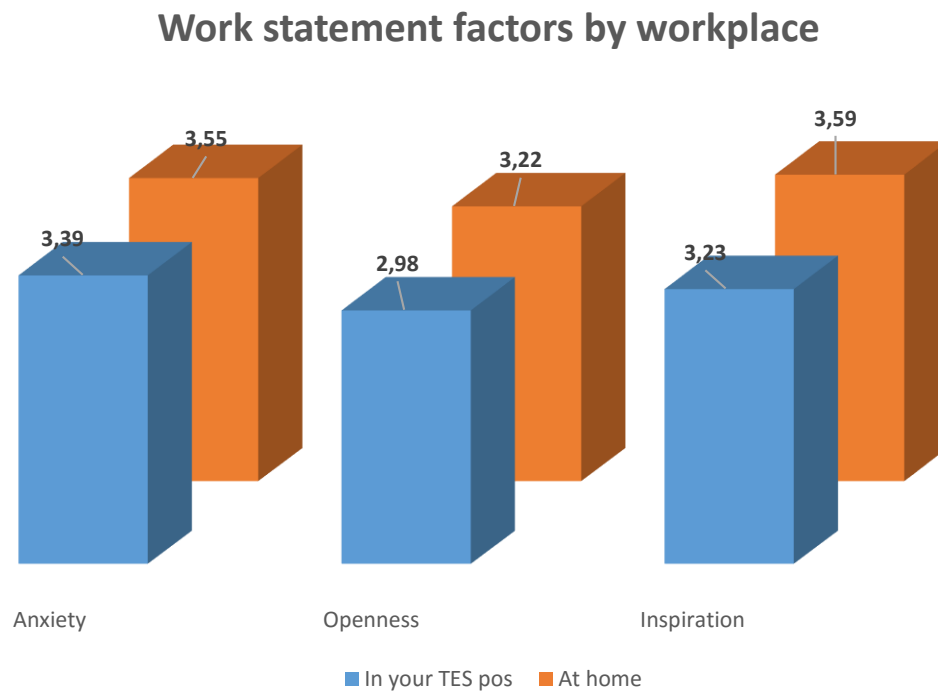
De hypothese was dat thuis werken meer stress oplevert dan het werken op de TES locatie..

Uit de analyse bleek dat het gemiddelde stress niveau onder degenen die thuis werken, hoger was, maar het verschil was niet significant. De hypothese wordt dus niet bevestigd door de resultaten. Toch is het vermeldenswaard dat het spanningsniveau onder vrouwen significant hoger was dan onder mannelijke respondenten.

PSS score/Gender/Country



We hebben ook gekeken of er een verband bestaat tussen de werk-motiverende factoren en de werkplek. Hier vonden we significante verschillen tussen de factoren Openheid en Inspiratie; Interessant is dat juist deze waarden hoger scoorden onder de thuiswerkers. Ook het gemiddelde van het Spanningsniveau was hoger onder degenen die thuis werken, maar dit verschil was niet significant.

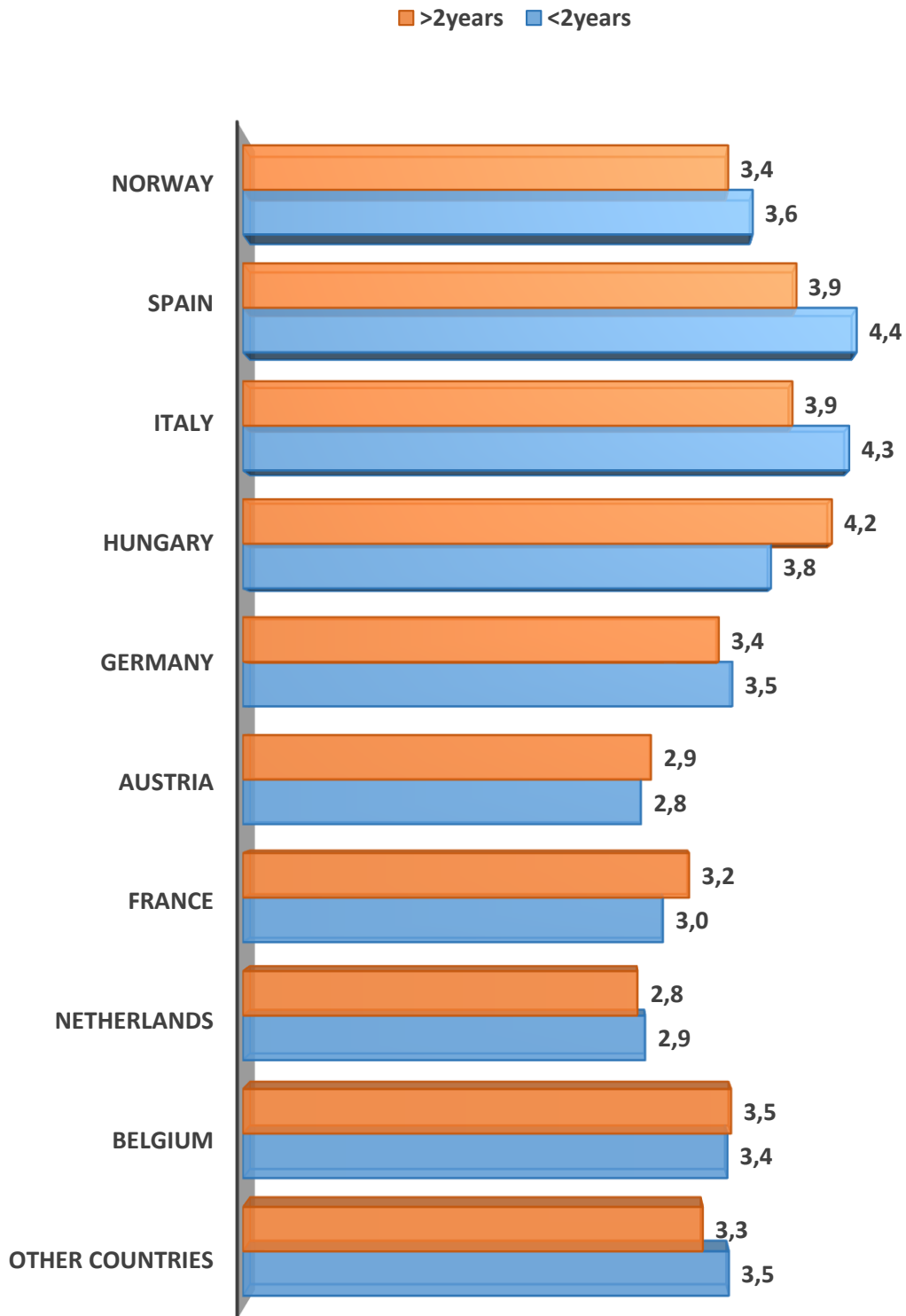


Hypothese 3: Degene, die langer dan twee jaar voor TES werken ervaren minder stress dan degene, die er korter werken.

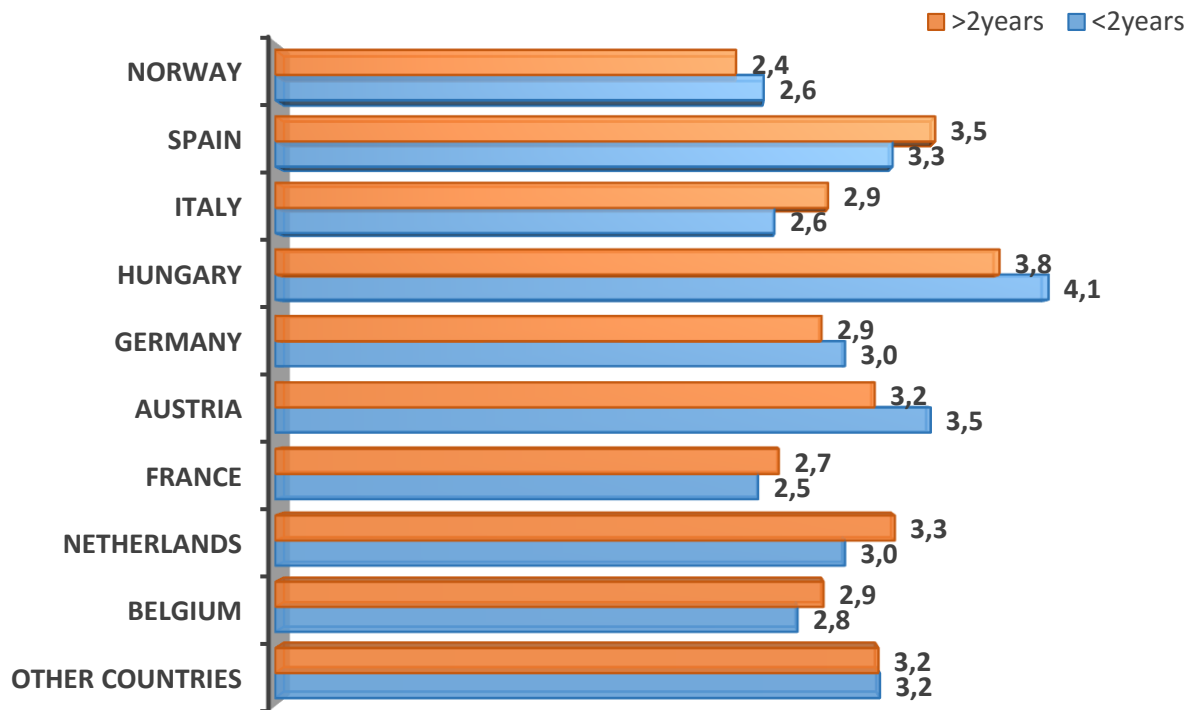
Met betrekking tot deze hypothese, vonden we geen significant verschil tussen de twee groepen. De hypothese is dus niet bevestigd door de data. We vonden dezelfde resultaten zowel bij de analyse van de PSS als de Werk motiverende factor (Spanning, Openheid en Inspiratie).

Working Years and Work Statement Factors					
		PSS	Anxiety	Openness	Inspiration
< 2 years	Number of the Answers	1491	2706	2808	2799
	Mean	13.0	3.4	3.0	3.2
> 2 years	Number of the Answers	74	89	93	94
	Mean	13.4	3.5	3.1	3.0

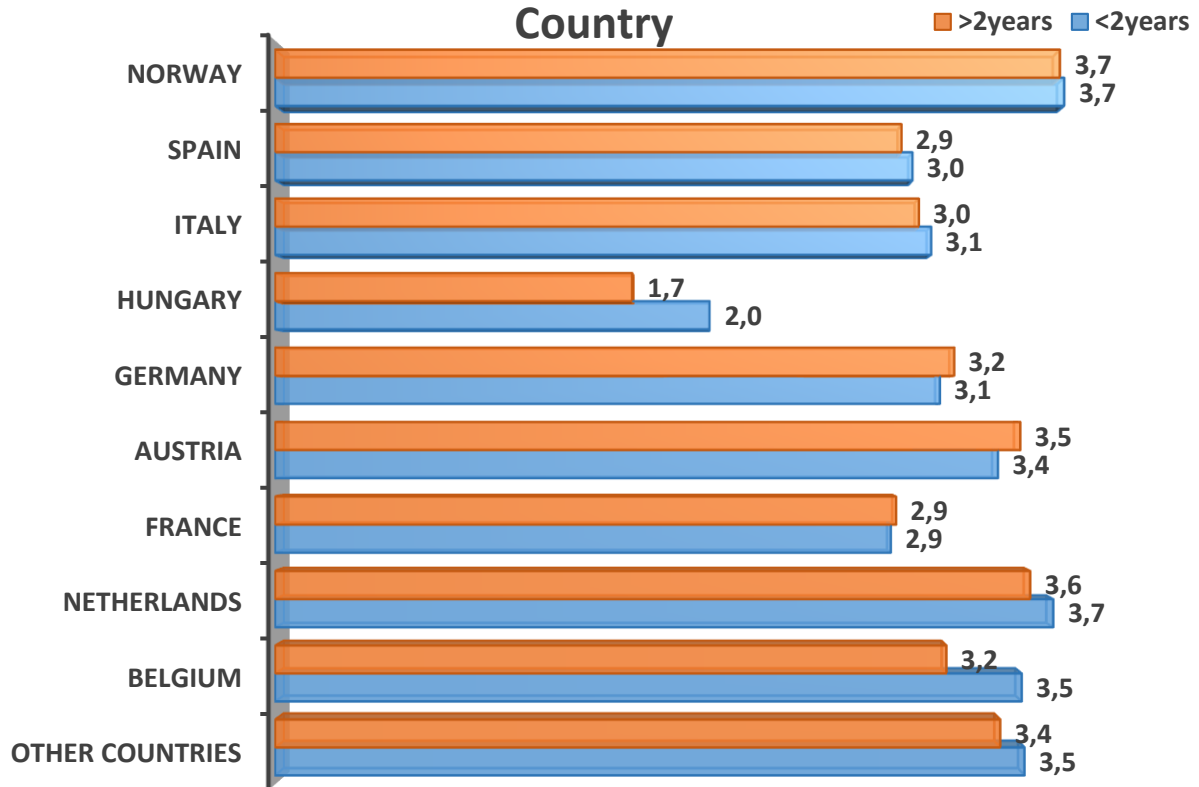
Anxiety (Mean Score) / Working Years / Country



Openness (Mean Score) / Working Years / Country



Inspiration (Mean Score) / Working Years / Country



Hypothese 4: Er is een optimaal niveau van werkduur in relatie tot het ervaren van stress.

De vrijwilligers gaven een overzicht van het aantal uren dat ze meestal werken. Op basis van de antwoorden, hebben wij gekeken of er een optimaal niveau bestaat, ervan uitgaande dat dit misschien niet het laagste aantal uren zou zijn. De resultaten ondersteunen de hypothese.

Wat het PSS niveau betreft, ligt het optimum tussen 10 en 29 uur per maand. In dat tijdsbestek is het PSS niveau 12,6-12,7, en het is 13,2 bij minder dan 10 uur werken en 13,4 bij langer dan 30 uur werken. De spanning is het hoogste bij degenen die het minst werken en neemt af als de werkduur toeneemt, maar begint weer toe te nemen boven de 30 uur. Inspiratie is negatief gecorreleerd met de werkduur, terwijl Openheid toeneemt met de werkduur.

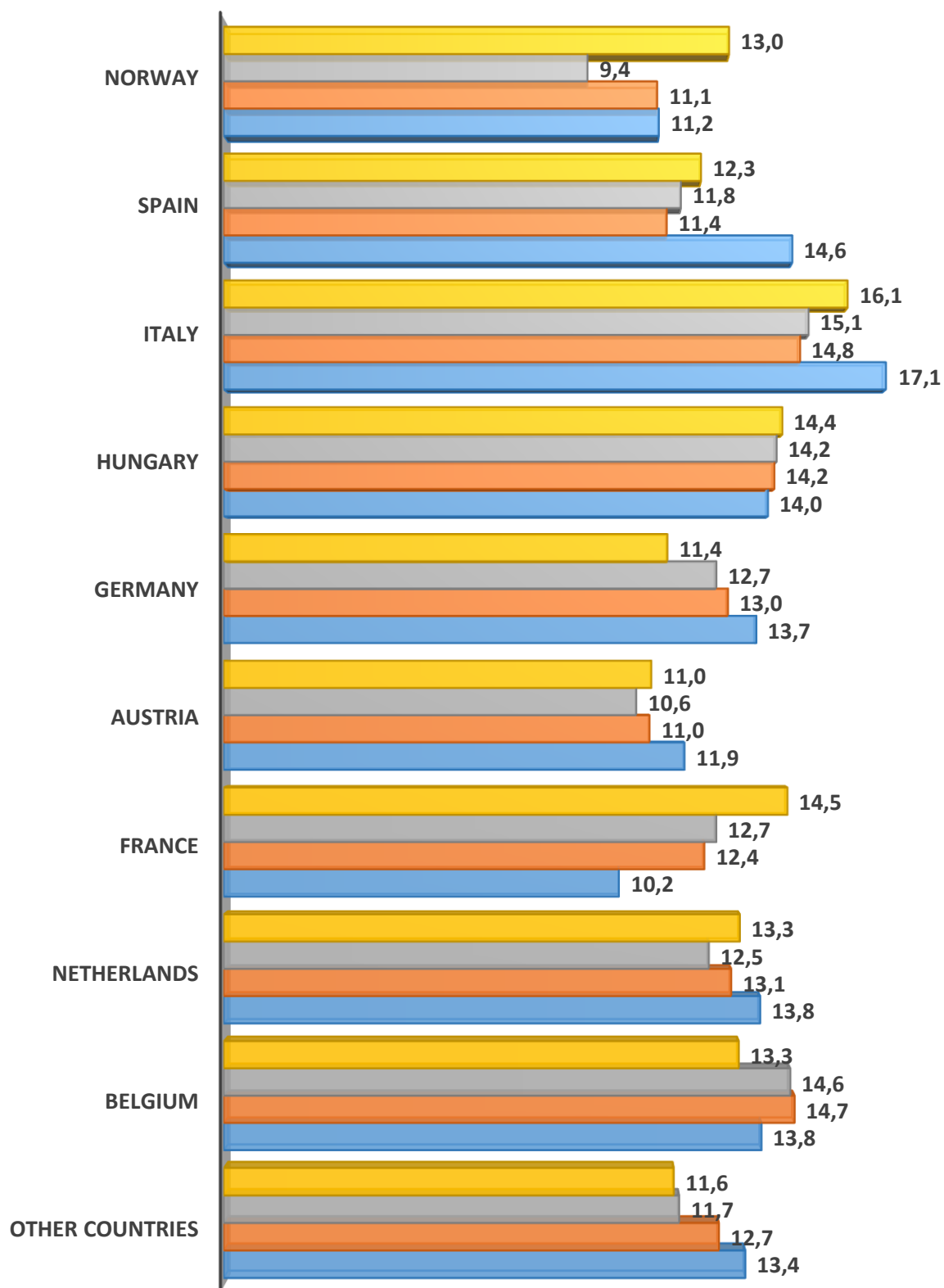
Op basis van de PSS en de factor Spanning, ligt de optimale maandelijkse werkduur tussen de 10-29 uur. Het is belangrijk erop te wijzen dat Inspiratie afneemt met het aantal uren, wat duidt op een risico van burn-out als teveel diensten moeten worden gedraaid. Interessant is dat de factor Openheid toeneemt, zelfs als de vrijwilligers te lang werken. Dit illustreert het belang van de praktijk, dat wil zeggen, vaardigheden worden meer ontwikkeld bij langere werkduur.

Het is opmerkelijk dat de resultaten verschillend zijn voor de deelnemende landen, zodat de toepassing van de resultaten maatwerk is voor de per land wisselende omstandigheden.

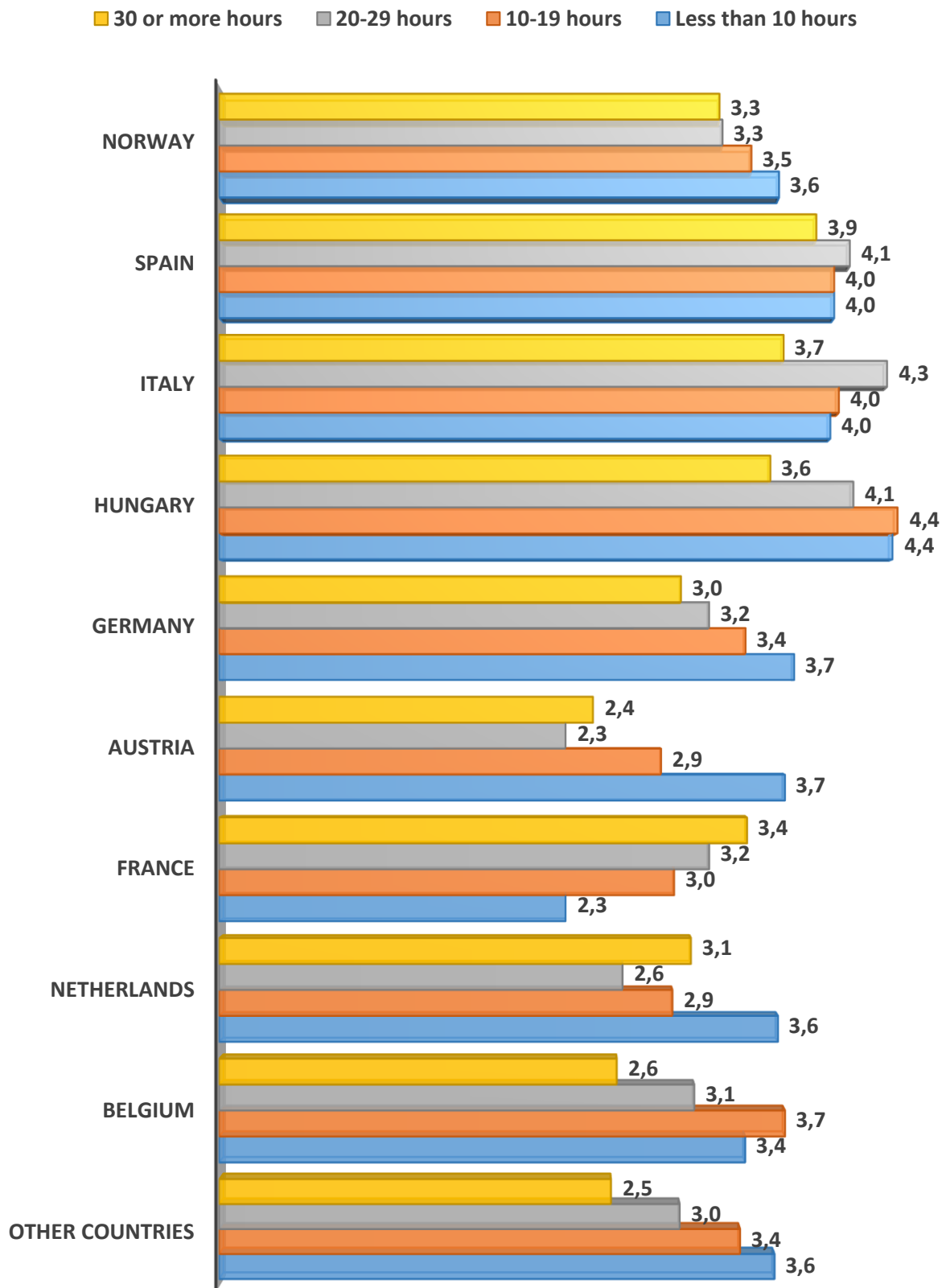
	Less than 10 hours			10-19 hours			20-29 hours			30 or more hours		
	Number of the Answers	Mean	Std. Deviation	Number of the Answers	Mean	Std. Deviation	Number of the Answers	Mean	Std. Deviation	Number of the Answers	Mean	Std. Deviation
PSS	458	13,2	5,5	1552	12,6	5,3	696	12,7	5,3	218	13,4	4,7
Anxiety	450	3,7	1,8	1583	3,4	1,7	739	3,2	1,8	222	3,3	1,8
Openness	482	2,9	1,2	1653	2,9	1,2	750	3,1	1,3	228	3,6	1,4
Inspiration	484	3,3	1,1	1645	3,3	1,1	750	3,1	1,2	231	2,9	1,3

Working Hours / PSS (Mean Scores) / Country

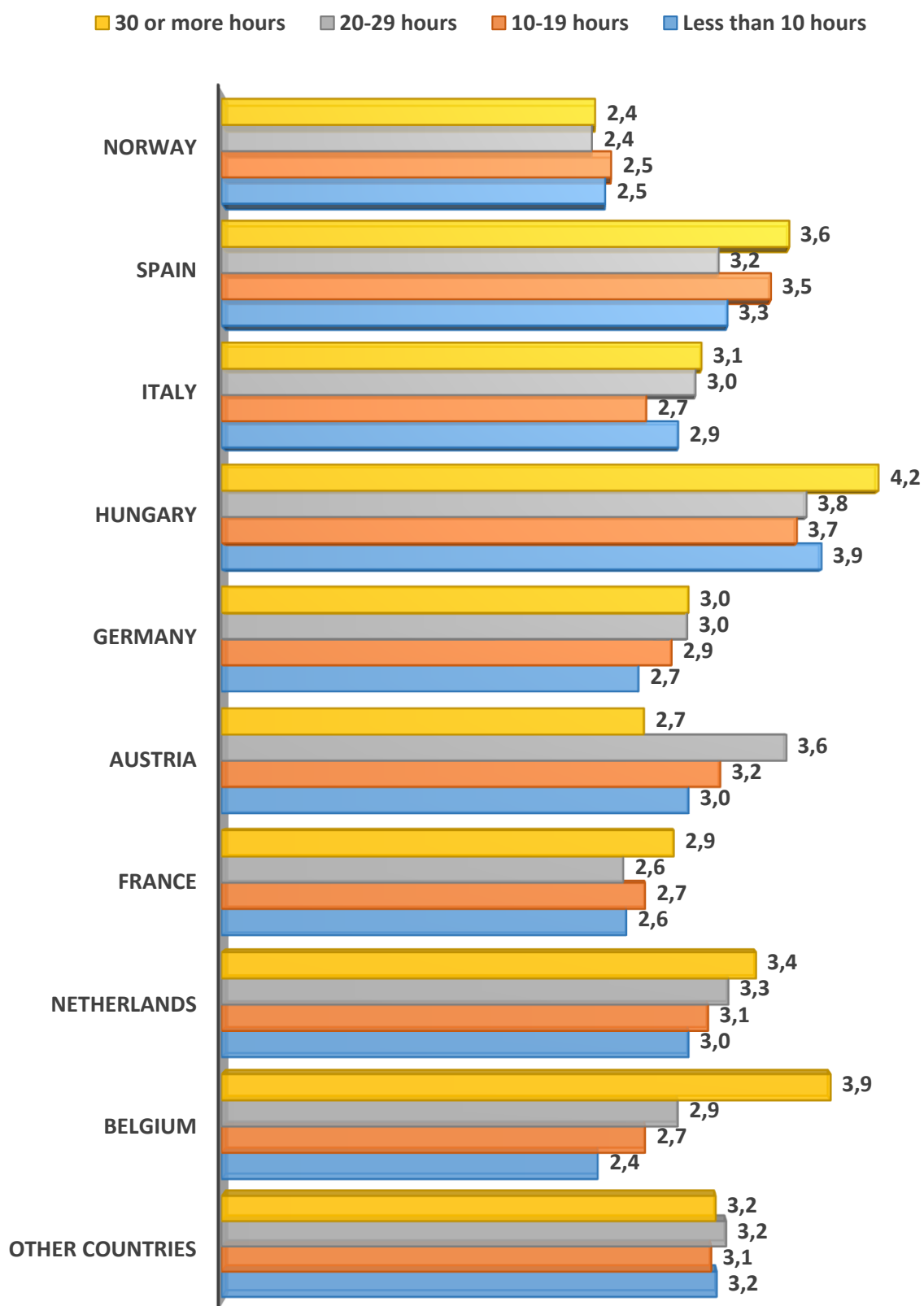
■ 30 or more hours
 ■ 20-29 hours
 ■ 10-19 hours
 ■ Less than 10 hours



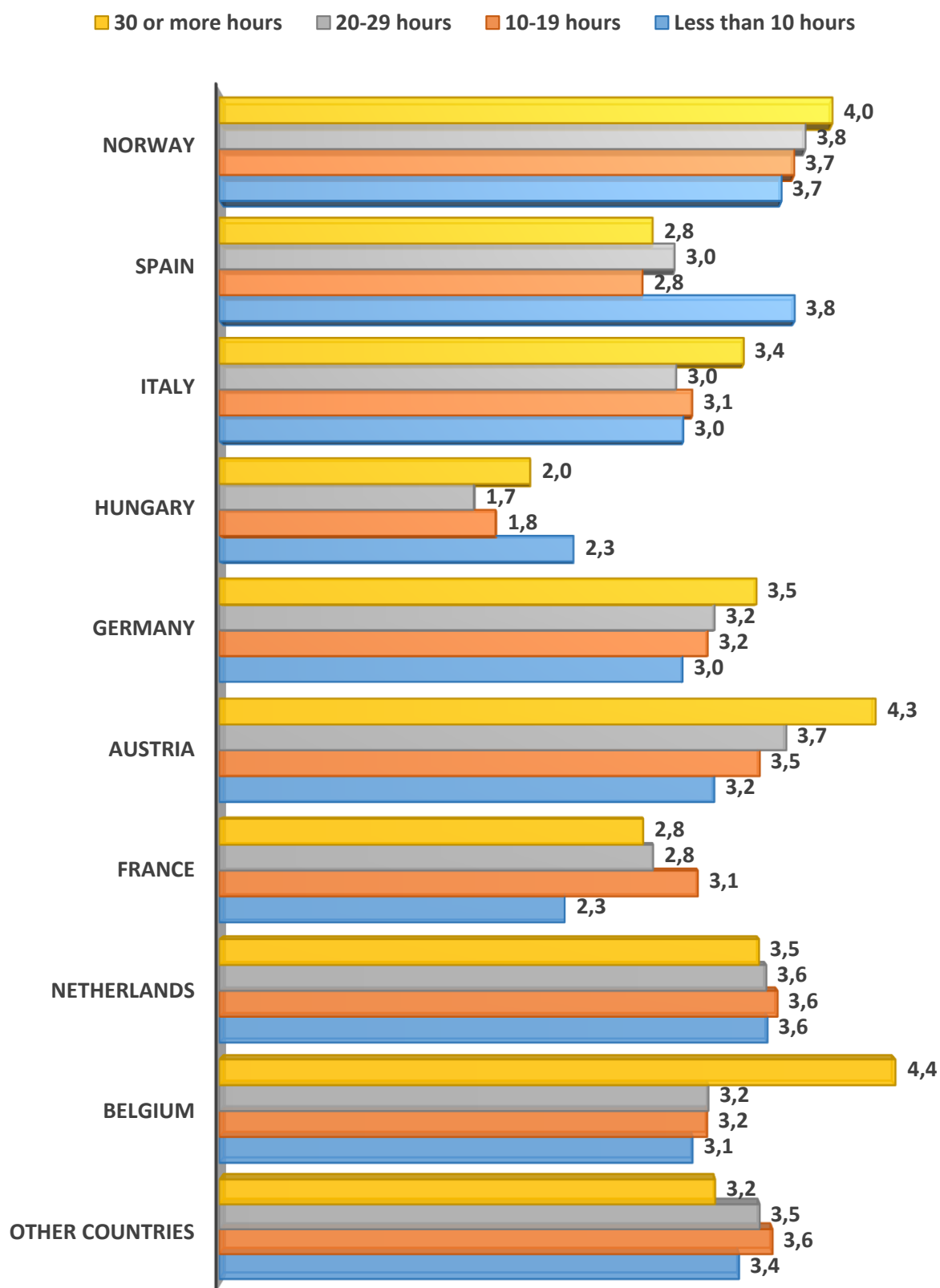
Anxiety (Mean Score) / Working Hours / Country



Openness (Mean Score) / Working Hours / Country



Inspiration (Mean Score) / Working Hours / Country



Hypothese 5: De motivatie van de gepensioneerde vrijwilligers is verschillend van de overige vrijwilligers.

De motivatie van degene, die vrijwilligerswerk gaan doen wanneer ze met pensioen zijn, is een belangrijk punt. Veel mensen beginnen dit vrijwilligerswerk als ze meer tijd hebben, omdat ze niet langer meer actief zijn in hun beroep. Daarom is inzicht in hun beweegredenen een heel wezenlijk om hen tevreden te kunnen houden met dit werk.

We checkten het gemiddelde van de diverse factoren, door de uitkomsten van de gepensioneerden te vergelijken met die van de andere groepen. In de onderstaande tabel tonen de vetgedrukte rijen waar de verschillen significant zijn. De rode cijfers geven aan waar de motivatie van de gepensioneerden hoger is dan die van de andere vrijwilligers.

	Retired y/n	Not retired		Retired		Total		Sig.
		Mean	N	Mean	N	Mean	N	
Start factors	Personal Growth	17.63	2216	16.52	951	17.29	3167	0.00
	Social Competence	6.23	2137	6.03	925	6.17	3062	0.08
	Personal Utility	7.54	2257	8.26	989	7.76	3246	0.00
	Social Utility	9.08	2305	8.98	1006	9.05	3311	0.18
	Skill Utility	4.35	2283	3.76	970	4.17	3253	0.00
	New Skill	1.99	2289	1.88	993	1.96	3282	0.01
	Other	3.07	1282	3.11	489	3.08	1771	0.69
Continue factors	Personal Growth	20.50	2050	19.13	923	20.08	2973	0.00
	Personal Fulfillment	5.23	2064	4.19	940	4.90	3004	0.00
	Personal Utility	13.36	2044	14.07	932	13.58	2976	0.00
	Social Utility	9.45	2130	9.34	975	9.42	3105	0.09
	Competence Development	7.78	2082	7.85	941	7.80	3023	0.52
	New Skill	2.10	2111	1.87	943	2.03	3054	0.00
	Other	3.09	1429	3.00	575	3.06	2004	0.28
Important in life factors	Success in life	10.69	2180	9.16	1024	10.20	3204	0.00
	Social Skill	15.05	2196	14.33	1041	14.82	3237	0.00
	Social Responsibility	3.77	2188	3.88	1056	3.81	3244	0.10
	Other	2.92	1307	2.70	563	2.85	1870	0.02
Work state-ment factors	Anxiety	3.34	1919	3.50	1086	3.40	3005	0.01
	Openness	2.98	2004	3.04	1123	3.00	1127	0.20
	Inspiration	3.24	2008	3.25	1117	3.24	3125	0.77
Support factors	Acknowledgment	17.35	1168	17.20	522	17.30	1690	0.49
	Understanding	15.08	598	14.73	264	14.98	862	0.25
	Competence Development	18.24	1253	18.06	682	18.18	1935	0.29
	Social Activity	5.41	1606	5.25	805	5.36	2411	0.03
	Material Honor	7.76	795	7.75	383	7.76	1178	0.95

Wanneer we kijken naar de factoren bij de start bij TES, dan kunnen we zien dat alleen 'hetgevoel zinvol bezig te zijn' (Personal Utility) hoger scoort, terwijl de Persoonlijke groei en Nieuwe vaardigheden lager scoren.. Hieruit blijkt dat het gebruik van de bestaande vaardigheden en kennis voor de gepensioneerden cruciaal is, maar dat ze minder geïnteresseerd zijn in de ontwikkeling van nieuwe vaardigheden. We kunnen hetzelfde zien met betrekking tot de factoren die een rol spelen bij het continueren van het werk bij TES.

Met betrekking tot het onderwerp 'Belangrijke punten in het leven', zijn Sociale vaardigheden van cruciaal belang voor de gepensioneerden, waarschijnlijk vanwege hun veranderende levensomstandigheden na hun pensionering. Echter, kijkend naar de Werk motiverende uitspraken, ervaren ze meer spanning. Net zoals bij de 'Belangrijke punten in hun leven', is hun tevredenheid het laagst in 'Sociale activiteiten' met betrekking tot de steun die zij ervaren van de TES. Gepensioneerde vrijwilligers hebben waarschijnlijk meer behoefte aan contact met hun collega's.

Hypothese 6: Er is een verband tussen persoonlijke aandacht van TES en de motivatie van de vrijwilligers.

We onderzochten de hypothese dat persoonlijke aandacht voor de vrijwilligers hun motivatie bevordert. We berekenden de correlatie tussen de items die betrekking hebben op ondersteunings en factoren 'Doorgaan bij TES', alsmede de 'Belangrijke punten -in-het-Leven' en de Werk motiverende factoren. . Eerst checkten we de factoren en vervolgens berekenden we de correlatie voor de afzonderlijke punten om nauwkeuriger te zien wat de meest motiverende onderdelen zijn.

Correlaties van lager dan 0,15 zijn niet zichtbaar gemaakt, omdat deze niet praktisch bruikbaar zijn.. Om de tabel kleiner te maken, zijn de rijen waarvoor geen correlatie wordt getoond, gewist.

Persoonlijke aandacht en factoren die een rol spelen bij het Doorgaan

Aangezien er geen correlatie met de Nieuwe vaardigheid en Andere factoren bestond, hebben we deze kolommen verwijderd uit de tabel. Zoals het wordt weergegeven, zijn er in de analyse nog heel wat verbanden tussen de factoren overgebleven.

Erkenning door de betaalde medewerkers is gecorreleerd met Persoonlijke groei en ‘Zinvol bezig zijn’, wat het persoonlijke belang aangeeft van morele beloning, de waardering van het werk van de vrijwilligers. Kennis en begrip hebben een sterkere correlatie met Competentie Ontwikkeling. De twee Competentie Ontwikkelings factoren - een als een Doorgaan-factor en de andere als een Ondersteunende factor - zijn sterk gecorreleerd, wat de geldigheid van de gegevens aantoont. Maar Competentie Ontwikkeling is ook belangrijk met betrekking tot Persoonlijke Groei.

Materiele beloning heeft de zwakste correlatie met de Doorgaan-factoren, wat de grondhouding van vrijwilligerswerk aantoont: materiële beloning vinden vrijwilligers niet het belangrijkste.

	Personal Growth	Personal Fulfillment	Personal Utility	Social Utility	Competence Development
Acknowledgment	0.22		0.25		0.17
Understanding	0.21	0.16	0.20		0.29
Competence Development	0.30	0.16	0.22	0.19	0.37
Social Activity	0.17	0.18	0.19		0.19
Material Honor	0.15		0.19		
Individual items					
quality of initial and advanced training	0.25		0.17	0.15	0.31
diversity of topics for advanced training	0.23	0.15	0.18		0.29
written acknowledgments and references about your TES work	0.21	0.16	0.24		0.19
appreciation and thanks from paid staff	0.20		0.21		0.16
personal attention from paid staff	0.20		0.20		0.16
regular face to face contact with staff member	0.19		0.20		0.20
insurance coverage			0.15		
support of volunteer work by external experts	0.20		0.18		0.24
gifts			0.16		

equipment (e.g. telephone system, computer, accommodation)	0.16		0.18		0.15
refund of travel expenses	0.16				
spiritual encounters					0.18
national internet forum for TES volunteers			0.16		
participation in IFOTES activities (like Congresses)	0.18				0.21
advanced training for volunteers on a local level	0.23		0.16		0.30
advanced conferences open to volunteers					0.17
advanced training for volunteers on a national level					0.18
interview	0.15				0.15
supervision	0.23		0.19		0.30
regular social activities with peer groups	0.15	0.17	0.16		0.16
socializing, celebrating	0.15	0.16	0.16		0.20

Persoonlijke aandacht en ‘Belangrijk in het leven’ factoren

Persoonlijke aandacht blijkt minder samenhang te vertonen met de ‘Belangrijke factoren in het leven’. maar het is op een aantal punten wel gecorreleerd met ‘Sociale Verantwoordelijkheid’. Materiele beloning en zijn componenten zijn gecorreleerd met deze factor. Het is belangrijk op te merken dat hoewel de afzonderlijke items niet sterk gecorreleerd zijn met Sociale Vaardigheid, het gecombineerde effect van deze items wel een rol speelt.

	Success in life	Social Skill	Social Responsibility	Other
Acknowledgment		0.17	0.22	

Understanding				
Competence Development		0.16		
Social Activity				
Material Honor			0.24	
Individual Items				
Appreciation and thanks from paid staff			0.22	
Personal attention from paid staff			0.20	
Insurance coverage			0.20	
Gifts			0.26	
Refund of travel expenses			0.19	
Refund of other expenses			0.16	

Persoonlijke aandacht en Werkmotiverende factoren

Met betrekking tot de rol van Persoonlijke aandacht in de Werk motiverende uitspraken , is het duidelijk dat er een bepaalde correlatie bestaat met Spanning.. Omdat Spanning een risicofactor is voor een burnout is het belangrijk te begrijpen dat de steun van TES helpt om het te verlagen. Inspiratie kan worden verhoogd door Erkenning en Materiele Beloning, en Begrip verhoogt de openheid van de vrijwilligers. Als we nadenken over de afzonderlijke items, zien we dat Persoonlijke aandacht, gekoppeld aan de materiële elementen, de Inspiratie stimuleert, en dat intervisie en begeleiding Spanning doen afnemen. .

	Inspiration	Anxiety	Openness
Acknowledgment	0.17	-0.16	
Understanding			0.23
Competence Development		-0.21	
Social Activity			
Material Honor	0.17		
Individual items			
appreciation and thanks from paid staff	0.20	-0.16	
personal attention from paid staff	0.21		
Insurance coverage	0.17		
gifts	0.18		
intervision		-0.17	
supervision		-0.16	
socializing, celebrating			0.15

Hypothese 7: De diensten, waarbij de vrijwilligers alleen zijn, motiveren hen minder.

Door het tekort aan vrijwilligers (of om andere redenen) moeten werkdiensten wel eens door een vrijwilliger alleen worden uitgevoerd. Het is daarom essentieel om te onderzoeken of de door één persoon uitgevoerde diensten minder motiverend zijn.

Eerst analyseerden we het verband tussen de Doorgaan-factoren en het soort dienst.

Aanzienlijke verschillen vonden we alleen in de factor ‘Het gevoel zinvol bezig te zijn’, die het minst belangrijk is voor degenen met variabele diensten. Bovendien was er een significant verschil in de factor ‘Het gevoel maatschappelijk zinvol bezig te zijn’, waar degenen die altijd samen met anderen hun dienst draaien, dit als meer motiverend ervaren.

Shift / Important in life Factors (Mean Score)					
Are you alone or with others during your shift?		Success in life	Social Skill	Social Responsibility	Other
Alone	No. of the Answers	1790	1805	1812	1092
	Mean	9,8	14,8	3,9	2,9
	Std. Deviation	3,8	2,6	1,8	1,9
Together with one ore more persons	No. of the Answers	623	628	627	318
	Mean	11,3	14,7	3,9	2,9
	Std. Deviation	3,4	2,4	1,5	1,9
It varies	No. of the Answers	766	778	779	450
	Mean	10,4	15,0	3,5	2,8
	Std. Deviation	3,4	2,4	2,0	1,9
Red: Significant difference					

Uit onderzoek naar de factoren ‘Belangrijk in het leven’, wordt duidelijk dat ‘Succes in het leven’ het minst belangrijk is voor de vrijwilliger die alleen werkt, terwijl deze het hoogste scoort bij diegenen die altijd samen met anderen diensten draaien. Met betrekking tot het item ‘Sociale verantwoordelijkheid’, scoort de groep met wisselende diensten het laagst.

Het is absoluut noodzakelijk om een overzicht te hebben van de verbinding tussen de ondersteuning die we kunnen bieden aan onze vrijwilligers en hun tevredenheid, vooral met betrekking tot de aard van de diensten die ze uitvoeren. De factor 'Kennis en Begrip' lijkt

Shift / Support from TES Factors (Mean Score)						
Are you alone or with others during your shift?		Acknowledgement	Understanding	Competence Development	Social Activities	Material Honour
Alone	No. of the Answers	980	492	1017	1428	688
	Mean	17,4	14,7	18,1	5,4	8,0
	Std. Deviation	3,9	4,2	3,5	1,7	2,4
Together with one ore more persons	No. of the Answers	266	117	397	341	132
	Mean	17,2	14,5	18,3	5,0	7,3
	Std. Deviation	3,8	4,0	3,4	1,8	2,7
It varies	No. of the Answers	434	245	511	627	347
	Mean	17,0	15,6	18,3	5,4	7,4
	Std. Deviation	4,5	4,0	3,7	1,7	2,7
Red: Significant difference						

meer voldoening te geven aan degenen wier dienst varieert, terwijl degenen die altijd met anderen hun diensten uitvoeren minder tevreden zijn met Sociale activiteiten. Niettemin, de vrijwilligers die doorgaans alleen werken gaven Materiele Waardering de hoogste score

Op basis van alle resultaten kunnen we zeggen dat de hypothese klopt, de motivatie en tevredenheid tonen een verband met de aard van de dienst. Maar het verband blijkt niet rechtstreeks te zijn. Interessant is dat de situaties waarin de vrijwilliger diensten nu eens alleen en dan weer samen met anderen uitvoert, anders zijn dan de rest. We kunnen zien dat alleen-werkers het minste belang toekennen aan Succes in hun leven; dit zou misschien een waarschuwing kunnen zijn, en het is de moeite waard om te onderzoeken of de aard van de dienst deels achter deze houding zit. De werkers die afwisselend alleen, en samen met andere mensen werken, voelen meer begrip. Degenen die nooit alleen zijn op hun werk, zijn minder tevreden over aangeboden de sociale activiteiten, misschien omdat hun activiteiten tijdens de werkdienst reeds aan deze behoefte voldoen. De hogere tevredenheid met materiele beloning is interessant, want het kan zijn dat in sommige gevallen vrijwilligers meer gevoelig zijn voor dit sort beloning vanwege het alleen zijn hun werkdiensten.

Discussie

De achtergrond van het TESVolSat onderzoek was om de motivatie van de TES vrijwilligers in kaart te brengen om de dienstverlening op peil te houden en de bellers in nood beter te kunnen bedienen. Tot nu toe waren er verschillende studies naar de motivaties van vrijwilligerswerk, maar er was geen internationaal onderzoek met betrekking tot de motivatie en tevredenheid van de TES vrijwilligers. Het TESVolSat onderzoek heeft dit doel bereikt en een lading nuttige informatie vanuit Europa verzameld.

Aangezien het onderzoek oorspronkelijk was gedaan in de deelnemende landen (België, Oostenrijk, Noorwegen, Hongarije, Italië, Nederland, Spanje), was het deelnameniveau in die landen vrij hoog. Het laagste deelnameniveau was in Spanje (10,7%) en het hoogste in Noorwegen (54,4%). In die landen waar de campagne niet zo actief was geweest hadden we toch nog goede deelname, 7,6% in Duitsland en 14,5% in Frankrijk, en de antwoorden uit andere landen vormen 8,6% ten opzichte van het totaal aantal IFOTES vrijwilligers. Deze deelname maakt de resultaten sterk genoeg om aan de doelstellingen van het onderzoek te voldoen.

De vrouwelijke vrijwilligers waren meer bereid om deel te nemen, hun aandeel in de antwoorden was 74%, terwijl ze 68 % van de vrijwilligers vormen. Deze bereidheid verschilde tussen de deelnemende landen, de laagste was 37,1% in Spanje en de hoogste in Hongarije (85,8 %).

De leeftijd van de vrijwilligers is 45-74 jaar, waarbij de gemiddelde leeftijd van de mannen wat hoger is. We zien ook grote verschillen in leeftijdsopbouw: terwijl in Frankrijk 53,7% 65 jaar of ouder is, vormt in Italië deze leeftijdsgroep slechts 17,3% van het geheel.

Religie lijkt niet belangrijk te zijn ten aanzien van het vrijwilligerswerk. Terwijl de meeste antwoorden een soort van geloof aanduiden, toonde het zich niet als een leidende factor in dit soort bezigheid. Religie en spiritualiteit kunnen van betekenis zijn voor zingeving in het leven, motivatie en ook voor andere psychologische factoren.

Het opleidingsniveau is vrij hoog onder de vrijwilligers, 68% heeft een soort universiteits of hbo-opleiding gevolgd. Het niveau van het onderwijs is iets hoger onder de mannen. Er zijn interessante verschillen tussen de landen: terwijl in de meeste landen het hoogste percentage universitair gevormd is (meer dan 3 jaar), tot zelfs 77,6% in Spanje, heeft in Italië en Oostenrijk de meerderheid een beroepsopleiding of high school diploma.

De werktijden per maand zijn voornamelijk 10-19 uur (52,3%), maar er zijn grote verschillen. In België, Oostenrijk, Duitsland, Italië, Spanje en Noorwegen zijn dit de meest typische werktijden, in Nederland en Frankrijk werken ze tussen 20-29 uur, en in Hongarije doorgaans 30 uur of meer. In de groep van andere landen werken de vrijwilligers minder dan 10 uur. Het gemiddelde aantal jaren dat ze hebben gewerkt voor TES is 7, het hoogste aantal is in België, 14 jaar.

De werkende afdeling / hulpkanaal is vooral de telefoon, maar in Noorwegen gaat een groot deel via e-mail. De moderne technologieën zoals chatten en e-mail worden ook steeds belangrijker in de andere landen.

Er zijn interessante verschillen tussen landen met betrekking tot de dienstroosters – of ze tijdens de dienst alleen zijn of samen met anderen. In Duitsland en Frankrijk beslaat het aandeel van de eenpersoonswerksituatie meer dan 80% van de antwoorden, en aan de andere kant, in Noorwegen komt dat zelden voor.

Als we kijken naar de andere activiteiten, beroepsmatige naast het vrijwilligerswerk, dan is het niet verrassend dat de gepensioneerden 34% van de vrijwilligers vormen. De volgende grote groep is de full time werknemers en vervolgens de part-time werknemers. Opnieuw is het verschil tussen landen opmerkelijk, zo is in Noorwegen, Spanje, Duitsland, Italië en Hongarije het aandeel full time werknemers het hoogste, terwijl in Oostenrijk, België, Nederland en in de andere landen de gepensioneerde vrijwilligers het sterkst zijn vertegenwoordigd, en in Frankrijk bereiken ze 57% .

Naast de TES werken veel mensen nog als vrijwilliger voor andere organisaties, boven de 50% in Noorwegen, Nederland en Oostenrijk, en terwijl in Hongarije, Italië en Spanje men alleen werkt voor een enkele organisatie. Zodoende moeten we de verschillende betekenissen van vrijwilligerswerk in de verschillende landen gaan begrijpen.

Bij het meten van de motivaties, is het interessant om te weten hoe het idee om voor TES te gaan werken is ontstaan. De eerste intentie is voornamelijk gemotiveerd hetzij door een verwijzing in een krant of uitzending, of door eigen levenservaringen. Interessant is dat de eigen ervaring met gebruik van de TES hulplijn zeer zeldzaam is. Wanneer we vroegen naar de motivatie, waarom ze zijn begonnen om vrijwilligerswerk te doen, vonden we, dat de houding om te helpen de belangrijkste was. ("Ik wilde een andere persoon helpen" en "Ik wilde iets doen voor de samenleving"), en dat daarna de vaardigheden, kennis en zelfontwikkeling werden genoemd. De motivatie om door te gaan met vrijwilligerswerk hebben dezelfde structuur. De opleiding, de vaardigheden waren de belangrijkste punten op vragen naar de steun van het TES, waarbij ook de maatschappelijke rol van de organisatie werd genoemd.

In de analyse van de groepen met wie de luisteraars het moeilijk vinden om te praten, kunnen we verschillen zien tussen de landen, die te maken kunnen hebben met de verschillen in trainingssysteem of culturele achtergrond. De frequente, regelmatige bellers, de niet serieuze bellers, de sex bellers en soms de suïcidale bellers zijn het moeilijkst - wat een belangrijke richting aangeeft voor toekomstige trainingen. Voor vrouwen vormen de sex bellers de moeilijkste groep, en voor mannen de regelmatige bellers en de ernstige lange termijn geesteszieken, en ook de agressieve bellers.

Aangezien de motivatie om te starten en door te gaan met werken bij de TES werd gemeten met meer dan 20 vragen, hebben we factoren gedefinieerd om de drijvende krachten begrijpelijker te maken. Het resultaat toont aan dat de Persoonlijke Groei en het gebruik van de verschillende vaardigheden - sociaal, persoonlijk en kennis - de belangrijkste motivatie vormt, hetzij om te beginnen of om door te gaan met dit soort werk. Deze factoren zijn vrij gelijksoortig in de verschillende landen, en tonen dezelfde achtergrond van vrijwilligerswerk voor TES. In de analyse van de belangrijke doelen in het leven, zien we de sociale vaardigheden als de belangrijkste, wat illustreert dat vrijwilligers die competenties het meest waarderen, die hen in staat stellen om te communiceren met anderen. Het succes in het leven was de tweede belangrijkste, maar dit soort

succes wordt niet gemeten in materiële waarden, maar in het behalen van persoonlijke doelstellingen.

De verhouding van de vrijwilligers met hun TES organisatie is cruciaal, en daarmee hun tevredenheid. We zien dat de vrijwilligers vinden dat de erkenning het belangrijkste is. We weten dat de balans tussen inspanning en beloning werknemers tevreden kan maken, en het is bijzonder belangrijk bij vrijwilligerswerk. Vrijwilligers moeten het gevoel hebben dat ze belangrijk zijn en gesteund worden door hun organisatie. De kwaliteit van de initiële training en bijscholing en ook de begeleiding is cruciaal. Socialiseren en feestelijk vieren zijn belangrijke punten die het belang van het TES gemeenschap aantonen.

De TES organisaties en de leden van het projectteam hebben een aantal hypothesen over de ideale werkomstandigheden opgesteld - het was interessant om na te gaan of ze klopten. Bij het checken van de hypothesen werden sommige geheel gesteund, andere slechts gedeeltelijk en weer andere bleken ongefundeerd. Steun was er voor de stelling dat het altijd samen met iemand anders uitvoeren van werkdiensten de minste stress oplevert, maar er was geen verschil in stress niveau van de luisteraars die werken vanuit huis en degenen die werken in hun TES posten. Interessant is te kijken naar andere factoren: zij die thuis werken zijn staan meer open en zijn meer geïnspireerd. Bovendien, niet alleen het spanningsniveau van hen die met iemand anders zijn tijdens hun dienst is lager, maar hun motivatie om meer succes in het leven te bereiken is ook hoger. Opmerkelijk, hun interesse om begrepen te worden door hun TES post en betrokken te zijn bij sociale activiteiten is lager.

In de analyse van de tijd doorgebracht bij TES hebben we geen verschillen gevonden tussen degenen die minder dan twee jaar hebben gewerkt in vergelijking met degenen die langer hebben gewerkt. Echter, kijkend naar de werktijd gedurende een maand, vonden we dat het ideale aantal werkuren ligt in de range van 10-29, wat al de praktijk is in de meeste landen. Het is van belang erop te wijzen dat er verschillen zijn tussen de deelnemende landen, zodat de ideale werktijden moeten worden afgestemd op verschillende omstandigheden.

De motivatie van de mensen die vrijwilligerswerk gaan doen wanneer ze met pensioen zijn is een belangrijk punt. Veel mensen beginnen dit vrijwilligerswerk als ze meer tijd hebben vanwege het beëindigen van hun baan. Deze mensen zijn zeer belangrijk en het is belangrijk om hun motivatie doelgericht te houden zodat ze tevreden blijven met dit werk. We hebben verschillen in motivatie

gevonden tussen de gepensioneerden en degenen die nog in hun actieve leeftijd zijn. De gepensioneerden zijn meer geïnteresseerd in het gebruik van hun bestaande vaardigheden en minder geïnteresseerd in het verbeteren ervan. Met betrekking tot de belangrijke punten in het leven, de Sociale vaardigheden zijn erg belangrijk voor hen, waarschijnlijk vanwege de veranderende omgeving in hun leven als gepensioneerde.

Eén van de meest interessante punten is of de TES diensten naar de vrijwilligers toe invloed hebben op hun motivatie. Hoewel de veronderstelling logisch lijkt, waren de exacte grootte en de verbanden niet bekend. Met het analyseren van de antwoorden kunnen we sommige van die correlaties laten zien. Erkenning, Begrip en Competentie Ontwikkeling en Sociale Activiteiten hebben positieve effecten, evenals de Materiele waardering, maar de omvang ervan speelt nauwelijks een rol. We kunnen zien dat de afzonderlijke items van trainingen, begeleiding enz. zeer welkom zijn bij de vrijwilligers. We kunnen ook het belang herkennen van de verschillende soorten steun, vooral de persoonlijke aandacht verhoogt de inspiratie en vermindert de spanning - wat de beste manier is om de burnout te voorkomen.

Conclusies

Uit de TESVolSat enquête kunnen veel belangrijke aanwijzingen worden verkregen voor de toekomstige ontwikkeling van het werk met TES vrijwilligers. Natuurlijk kan elk betrokken land - op basis van de uitkomsten - concrete specifieke aanwijzingen halen uit dit onderzoek voor de verbetering of uitvoering van de eigen hulpdienst en van de werving en opleiding van vrijwilligers. Echter, we kunnen ook een aantal algemene conclusies trekken om richting te geven aan de toekomstige werkzaamheden in de hele Europese TES gemeenschap.

Profiel van TES vrijwilligers: het soort werk dat gericht is op het luisteren naar mensen in emotionele nood of in een toestand van crisis lijkt aantrekkelijker voor vrouwen, mensen met een middel-hoog educatief profiel, mensen boven de 45 die al significante levenservaring hebben, en die nog steeds professioneel actief zijn en/of ook interesse hebben in nieuwe activiteiten, met inbegrip van andere vormen van vrijwilligerswerk. Deze bevinding suggereert dat de TES omgeving voldoet aan de aanwijzingen van de Europese Commissie voor een actief ouder worden van de Europese burgers.

Werving van TES vrijwilligers: de enquête toont aan dat mogelijke vrijwilligers mensen zijn die vertrouwd zijn met de media en social media, en die zich op de hoogte houden en geïnformeerd zijn over de mogelijkheden voor vrijwilligerswerk aangeboden in hun lokale gemeenschap. Dit geeft aan dat de TES gerichte en uitgebreide informatie moet verstrekken via het meest geschikte communicatiemiddel aan de verschillende groepen mensen die mogelijk geïnteresseerd zijn, en die de TES wil bereiken.

Motivatie van TES vrijwilligers: de heersende motivatie is pro-sociaal (het helpen van anderen), gevolgd door de belangstelling voor persoonlijke groei en de mogelijkheid van een goede gebruikmaking van de kennis en vaardigheden geleerd tijdens hun persoonlijke en professionele leven. Deze gegevens suggereren dat TES vrijwilligers meestal mensen zijn met voldoende zelfvertrouwen, sociaal actief, open en met aandacht voor de behoeften van de gemeenschap, die gevoelig zijn voor situaties van emotionele crisis en bereid zijn om te leren, en om hun verworven competenties verder te verbeteren of te gebruiken. Om deze reden kan TES een interessante omgeving vertegenwoordigen, ook voor het behoud van een goede geestelijke gezondheid: mensen die vrijwilliger zijn kunnen een bijdrage leveren aan het algemeen welzijn en tegelijkertijd hun vaardigheden effectief uiten, verbonden blijven aan de gemeenschap en hun eigen sociale integratie behouden.

Het onderzoek heeft ook veel aanwijzingen voor het TES netwerk gegeven; vooral de verenigingen en federaties van hulplijnen die lid zijn van IFOTES hebben het potentieel voor een verdere verbetering van de dienstverlening en van de motivatie en het gevoel van saamhorigheid van hun vrijwilligers, door te profiteren van de kennis en de uitwisseling van elkaars best practices (op basis van de verschillen tussen de landen gemarkeerd in de enquête), met name op de volgende gebieden:

- Geef richting aan de werving van vrijwilligers, bijv. door te communiceren over de verschillende motivaties die de TES ervaring kan vervullen en de persoonlijke voordelen die het brengt.
- Help vrijwilligers hun competenties uit te dragen en te ontwikkelen en erken hun vooruitgang.

- Snijd de training toe op de specifieke en verschillende behoeften van de vrijwilligers om hen in staat stellen om beter voorbereid gesprekken af te handelen en ondersteun hun perceptie van effectiviteit.
- Bied specifieke training aan voor de afhandeling van gesprekken, die als moeilijk worden gezien, bv met suïcidale bellers, sex bellers, regelmatige bellers, agressieve bellers, etc. Het is de moeite waard om de verschillen tussen de landen te analyseren, en ze te vergelijken met de statistieken van de gesprekken in dezelfde landen om zo de belasting van deze gesprekken op de TES hulpverleners te definiëren. Het lijkt duidelijk dat, waar specifieke en afgeronde training en begeleiding worden geregeld, vrijwilligers minder bang zijn en beter kunnen omgaan met deze bellers.
- Ondersteun de betrokkenheid van vrijwilligers, terwijl ze werken bij de TES, door het identificeren van de specifieke behoeften en motivaties waaraan moet worden voldaan en door instrumenten te gebruiken om hun motivatie te monitoren en te ondersteunen.
- Bepaal een redelijk aantal werkuren per maand (idealiter tussen 10 en 29), zodat vrijwilligers in staat zijn hun betrokkenheid bij de TES op een minder stressvolle manier in evenwicht kunnen krijgen, en die op de lange termijn duurzaam is.
- Zoek passende organisatorische oplossingen om de mogelijkheid te vergroten om diensten samen met andere vrijwilligers uit te voeren; schep ook meer gelegenheid voor het delen van gesprekstof onder luisteraars tijdens de uitvoering van de hulplijndienst.
- Erken het werk van de vrijwilligers, begrijp hun behoeften en geef ze feedback en beloningen die bijdragen aan het hooghouden motivatie en tevredenheidspeil.

Tenslotte stelt de TESVolSat enquête IFOTES in de gelegenheid om de verzamelde gegevens verder te onderzoeken en te analyseren om meer informatie te kunnen extrapoleren. Dit versterkt het inzicht hoe TES de kwaliteit van de dienstverlening aan de samenleving verder kan verbeteren, door te werken aan die factoren die een sterkere motivatie en de tevredenheid van TES-werkers bevorderen.

Juli 2015

Maria van Schaijik

Sensor Nederland