

MEDUNARODNI VOLONTERSKI SERVIS



MEDUNARODNI VOLONTERSKI SERVIS



Mladi
istraživači
Srbije

Volonterski servis za mlade

SEE YM
SEE YOU MYSELF



SEE YOU MYSELF
SEE YOU MYSELF

www.volonterski-servis.rs



Priručnik

o

**međunarodnom
volonterskom
servisu**

Naslov originala

T-Kit on International Voluntary Service
Council of Europe
F-67075 Strasbourg Cedex
© Council of Europe and European Commission, July 2002
Reprinted 2004

Pripređivač izdanja na srpskom jeziku

Dušica Trnavac i Bojan Beronja

Prevod sa engleskog i lektura

Sofija Milanović

Korektura

Dušica Trnavac i Bojan Beronja

Za izdavača

Tanja Petrović, Mladi istraživači Srbije/Emira Mešanović, SEEYN

Izdanje

Mladi istraživači Srbije
Bulevar umetnosti 27
11070 Novi Beograd
<http://www.mis.org.yu>
Seeyn East Europe Youth Network
<http://www.seeyn.org>

Finansijska podrška

Ministarstvo spoljnih poslova Kraljevine Danske, kroz NAB program

Pripress

Avangarda

Štampa

Štamparija „Šaran“
Sarajevo

Tiraž

500

Priručnik

o

**međunarodnom
volunteerskom
servisu**

BEOGRAD, 2007.

Dobrodošli u seriju priručnika (T-Kit)

Možda su se neki od vas zapitali: šta znači priručnik (T-Kit)? Mi vam možemo ponuditi barem dva odgovora. Prvi je jednostavno prevod punog naziva na engleskom: priručni komplet (komplet za obuku) ("Training Kit"). Drugi ima veze sa izgovorom: T-Kit se na engleskom izgovara isto kao i reč "ticket" (putna karta), jedan od putnih dokumenata koji nam je potreban kada krećemo na putovanje. Iz tog razloga je na naslovnoj strani naslikana maskota po imenu Kicoš kako u ruci drži voznu kartu, spreman da krene na put da bi otkrio nove ideje. Konkretnije, želimo da se обратимо omladinskim radnicima i trenerima i ponudimo im teoretska i praktična sredstva za korišćenje u radu sa mladima.

Serija priručnika je rezultat jednogodišnjeg zajedničkog rada ljudi iz različitih kulturnih, profesionalnih i organizacionih oblasti. Omladinski radnici i treneri u nevladinim organizacijama, kao i profesionalni pisci, radili su zajedno da bi stvorili visokokvalitetnu publikaciju koja bi ispunjavala potrebe ove ciljne grupe uz uvažavanje različitih pristupa ovoj temi širom Evrope.

Serija izdanja priručnika je proizvod Sporazuma o saradnji o obuci evropskih omladinskih radnika, koji vode Evropska komisija i Savet Evrope. Pored priručnika, ova saradnja je dala rezultate i u drugim oblastima, poput kurseva obuke, časopisa „Kojoš“ i dinamičkog internet sajta.

Da biste saznali novosti (nova izdanja, objave kurseva obuke itd.) ili da biste preuzeli priručnike u elektronskom obliku, posetite internet stranu: www.training-youth.net.

Izdanje Saveta Evrope
F-67075 Strasbourg Cedex

ISBN 92-871-5568-2
© Savet Evrope i Evropska komisija, juli 2002.
Reprinted in 2004

Reprodukacija sadržaja iz ove publikacije je dozvoljena samo u nekomercijalne obrazovne svrhe, pod uslovom da se navede izvor.

Ovaj dokument ne izražava nužno zvanične stavove Evropske komisije ili Saveta Evrope, njihovih zemalja članica ili organizacija koje saraduju sa ovim institucijama.



Priručnik
o
medunarodnom
volonterskom
servisu

Koordinacija serije priručnika:

Balaš Hidveđi
(savetnik za obrazovna pitanja)

Sekretarijat

Sabin Van Migem,
Diana Osejande (*administracija*)
Letisia Pugari (*webmaster*)

Urednik ovog priručnika:

Toni Gedens

Dizajn naslovne strane i lika „Kicos“

The Big Family

Autori ovog priručnika:

(pogledati i poslednju stranu)

Luis Amorim
Simona Kostanco
Toni Gedens
Peter Hofman
Luba Pavlovova

Reprodukcijsa sadržaja iz ove publikacije je dozvoljena samo u nekomercijalne obrazovne svrhe, pod uslovom da se navede izvor.



COUNCIL OF EUROPE & EUROPEAN COMMISSION
TRAINING-YOUTH

**Council of Europe
DG IV
Directorate of Youth and Sport**

European Youth Centre Strasbourg
30 Rue Pierre de Coubertin
F-67000 Strasbourg, France
Tel: +33-3-8841 2300 – Fax: +33-3-8841 2777

European Youth Centre Budapest
Zivatar utca 1-3
H-1024 Budapest, Hungary
Tel: +36-1-2124078 – Fax: +36-1-2124076

**European Commission
DG Education and Culture
Unit D5: Youth Policy and Programmes**
Rue de la Loi, 200
B-1049 Brussels, Belgium
Tel: +32-2-295 1100 – Fax: +32-2-299 4158



Sadržaj

Uvod	7
1. Koncept Međunarodnog volonterskog servisa	11
1.1 Pojmovi i njihovo značenje	11
1.2 Različiti aspekti volontiranja	11
1.3 Poreklo međunarodnog volonterskog servisa	13
1.3.1 Malo istorije	11
1.3.2 Aktuelne rasprave.....	15
1.4 Razlozi za međunarodni volonterski servis	16
1.5 Polja delovanja: nekoliko primera.....	18
2. Planiranje međunarodnog volonterskog servisa	21
2.1 Učesnici	21
2.1.1 Volonteri	21
2.1.2 Organizacija koja šalje volontere	21
2.1.3 Organizacija koja prima	23
2.2 Ciklus projekta	25
2.3 Finansiranje i budžet	31
2.3.1 Budžet	31
2.3.2 Finansijeri i mogućnosti za finansiranje	32
3. Priprema za početak	35
3.1 Pronalaženje pravih partnera za vaš posao	37
3.1.1 Pronalaženje partnera	37
3.1.2 Standardi kvaliteta	38
3.1.3 Zaključenje ugovora	42
3.2 Regrutovanje i provera volontera	42
3.2.1 Osnovni koraci u regrutovanju volontera	42
3.2.2 Tehnike proveravanja volontera	44
3.2.3 Kada dodatna provera volontera postaje obavezna	46
3.3 Priprema učesnika	47
3.3.1 Priprema volontera	47
3.3.2 Priprema organizacije koja šalje i organizacije koja prima volontera	50



4. Na putu	55
4.1 Upoznavanje volontera sa projektom i sredinom	55
4.2 Motivacija	57
4.2.1 Motivisanje volontera	57
4.2.2 Motivisanje osoblja – zaboravljena dimenzija	60
4.3 Tekuća podrška volonterima	62
4.3.1 Mentor volontera	63
4.3.2 Obuka podrške	65
4.3.3 Interkulturnala podrška	65
4.3.4 Društvena podrška	67
4.4 Rešavanje konflikata	68
4.4.1 Prva pomoć u rešavanju konflikata	69
4.4.2 Posrednik između dve strane	71
5. Povratak kući	71
5.1 Evaluacija	73
5.2 Aktivnosti nakon završetka projekta	75
5.3 Priznavanje doprinosa i davanje sertifikata	77
6. Da li ste razmotrili	77
6.1 Volontiranje za mlade ljude iz nepovoljnih životnih sredina	79
6.2 Polna pripadnost u međunarodnom volounterskom servisu	82
6.3 Prepreke za mobilnost	84
6.4 Rešavanje kriznih situacija	86
Dodatak 1 Rečnik pojmove	91
Dodatak 2 Pregled organizacija međunarodnog volounterskog servisa, njihovih programa i platformi	93
Dodatak 2 3:	97
Dodatna literatura	97
Internet strane i komentari	97
Autori	101

Uvod



Priručnik
o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

„Međunarodni volonterski servis nije sam po sebi cilj, već sredstvo.“

Još od početaka ovog pokreta, volonteri su bili vođeni željom da na pozitivan način doprinesu savremenom društvu, tako što će zajedničkim snagama raditi na ostvarenju miroljubivih i pravednih uslova života. Mir i razumevanje među narodima, prijateljstvo i saradnja čine deo ciljeva volontiranja, i postižu se zajedničkom posvećenošću koja se zasniva na slobodi ličnog odlučivanja, kao i zajedništvom pojedinaca i grupa iz različitih sredina. U isto vreme, volonteri daju svoj doprinos u konkretnim projektima gde je to potrebno.

Međutim, društvo i konkretni projekti nisu jedini koji imaju koristi od volontiranja. Ovi projekti međunarodnog volonterskog servisa (MVS) imaju takođe i obrazovni uticaj kako na učesnike u takvim projektima, tako i na sredine u kojima se odvijaju. Kroz rad i zajednički život volonteri i lokalno stanovništvo razmenjuju stavove, uče nove veštine jedni od drugih, što vodi ka usvajanju otvorenih i konstruktivnih stavova prema (kulturnoškim, religioznim, seksualnim, organizacionim, itd.) razlikama. Međunarodni karakter ovih projekata pruža i mogućnost da uče od i zajedno sa ljudima koji potiču iz različitih sredina.

Ovi ciljevi su centralne ideja jednog MVS. Međutim, nisu svi jasni sami po sebi, niti automatski postaju očigledni svakome ko je uključen u neki projekat MVS. Veliki broj procesa učenja o kojima je ovde bilo reči moraju biti potpomognuti jer bi se u suprotnom projekat čiji je cilj usvajanja interkulturnih znanja mogao lako pretvoriti u frustirajuće kulturnoško iskustvo ukoliko, na primer, volonteri ne bi bili odgovarajuće pripremljeni za iskustva u inostranstvu. Iako se projekti MVS zasnivaju na volonterskom i neplaćenom doprinosu pojedinaca, organizovanje takvih projekata mora biti pažljivo isplanirano i zahteva odgovarajuću pripremu i kasnije praćenje, kao i znatne ljudske i finansijske resurse.

Ovaj priručnik je osmišljen kao sredstvo koje će osobama koje rade sa mladima pomoći u procesu

organizovanja projekata MVS. Opisaćemo veliki broj osnovnih uslova, koji doprinose uspešnom projektu volonterskog servisa. Priručnik navodi neke od zamki kojih se treba čuvati i nudi načine uvođenja i volontera i organizacija u avanturu volontiranja. U isto vreme može se koristiti i kao inspiracija za trenere u polju aktivnosti MVS.

Zbog ograničenog broja strana bili smo prisiljeni da svedemo sadržaj ovog priručnika. U okvirima Partnerstva između Saveta Evrope i Evropske komisije za obuku i mlade (Evropsko partnerstvo za obuku i mlade), uglavnom ćemo se obraćati evropskim čitaocima, mada se većina ovde opisanih principa može primeniti na nacionalne ili interkontinentalne projekte. Fokusiraćemo se na projekte za mlade ali principi i saveti mogu biti primenjeni na sve uzraste. I u cilju pristupačnosti programa MVS, pre svega ćemo obrađivati projekte sa nespecijalizovanim volonterima (pogledati takođe i poglavlje 1.2. Različiti aspekti volontiranja). Na vama je da izaberete i prilagodite te elemente iz ovog priručnika za koje smatrate da su odgovarajući za vrstu projekta koji organizujete.

Autori:
**Simona
Kostanco
i Toni
Gedens**



Priručnik je podeljen u 6 poglavlja i 3 dodatka

U prvom poglavlju se detaljnije objašnjava koncept MVS, značenje određenih pojmova (1.1), aspekte volontiranja (1.2) i socijološko-istorijski okvir (1.3). Takođe se navode razlozi zbog kojih se ljudi odlučuju za volontiranje (1.4) i daju neki primeri mogućih polja rada (1.5) kao inspiracija.

Konkretna primena projekata MVS biće objašnjena u narednim poglavljima.

Druge poglavlje obrađuje pitanja planiranja projekta, opisivanja ko su učesnici i koje su njihove odgovornosti (2.1). Daje se i opšti pregled specifičnog ciklusa projekta međunarodnog volonterskog servisa (2.2), kao i gde pronaći novac i kako ga rasporediti (2.3).



Treće, četvrto i peto poglavlje daju hronološki pregled MVS i postupaka koje treba preduzeti. Treće poglavlje opisuje kako se treba spremiti za odlazak volontera i obrađuje teme poput nalaženja partnera (3.1), regrutovanja (3.2) i pripreme svih učesnika u projektu (3.3). Četvrto poglavlje se bavi zadacima koji bi, idealno, trebalo da budu ostvareni za vreme trajanja projekta MVS: uvođenje i obuka pri dolasku (4.1), motivacija volontera i osoblja (4.2), pružanje neophodne pomoći volonterima (4.3) i razrešavanje konflikata ukoliko do njih dođe (4.4). Peto poglavlje daje predloge kako da se završetak projekta iskoristi kao početak nečeg novog: evaluacija i stvaranje arhive, su važni elementi u ovom procesu (5.1), kao i ideje za aktivnosti nakon projekta, koje su proistekle iz volontiranja u inostranstvu. U poslednje vreme je u porastu priznavanje i давanje sertifikata o ovakvim neformalnim obrazovnim iskustvima od strane različitih institucija (5.3).

Šesto poglavlje ima za cilj obradu tema koje često bivaju zaboravljene ili odbačene. Šta je sa organizovanjem MVS za mlade ljude koji u normalnim okolnostima ne bi imali priliku za to (6.1)? Da li ste uzeli u obzir pol kada ste planirali vaš projekat međunarodnog volonterskog servisa (6.2)? I ne zaboravite da prepoznate i borite se protiv prepreka za slobodno kretanje učesnika sa invaliditetom (6.3). Čak i ako mislite da se krizne situacije dešavaju samo drugima, ipak ne škodi da budete spremni za njih (6.4).

U dodacima ćete naći dodatne informacije za pojedinačna poglavlja. Dodatak 1 vam daje definicije nekih ključnih reči koje autori ovog priručnika koriste. Dodatak 2 pruža pregled različitih organizacija i njihovih programa MVS, kao i njihovih kontakata. I na kraju, Dodatak 3 vam daje predloge za dodatnu literaturu ukoliko vas je ovaj priručnik zainteresovao, pa ste poželeti da saznate više...

Budite inspirisani!

1. Koncept Međunarodnog volonterskog servisa



Priručnik
o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

1.1 Pojmovi i njihovo značenje

“Volontiranje” ili “volunteerski servisi”: postoji li razlika između njih? Znajući da svaki koncept ima različite nacionalne i lokalne konotacije želeli smo da pojasnimo razliku koju pravimo između ovih reči i glavnih pitanja koja naglašavaju ove koncepte.

Najbolje bi bilo da počnemo iz početka, dakle od latinske reči *“voluntas”* što znači slobodna volja, lični izbor ili opcija. “Volontiranje” podrazumeva želju čoveka da uloži svoje vreme, trud, umeće i dobru volju u ostvarenje različitih zadataka, poput skupljanja smeća u parku, pomaganja deci sa domaćim zadacima, itd.

Hajde da razmotrimo reč “servis”. I ova reč je poreklom iz latinskog jezika, *“servitium”*, i sinonimi kojima se najčešće opisuje su dužnost, posao, zaposlenje ili rad. Prema tome, od ovog izraza je neodvojiv pojam pružanja nečega nekome tokom određenog vremenskog perioda i sa predhodno dogovorenim ishodom, uglavnom na obostranu korist uključenih u taj dogovor.

Prema tome, „volunteerski servis“ je, poput „volontiranja“, spontana, zasniva se na individualnoj slobodnoj volji i nije plaćena (mada se ponekad može predvideti neka vrsta finansijske kompenzacije za troškove koji se mogu javiti). Međutim, pored ovoga, volunteerski servis je i strukturisana aktivnost tokom fiksnog vremenskog perioda, zasnovana na sporazumu koji svim uključenim stranama pruža odgovarajući okvir pravila i procedura koji informišu sve partnerne o njihovim pravima i obavezama. Volunteerski servis podrazumeva formalnije definisanje ciljeva i sredstava, pa ga prema tome uglavnom sprovode specijalizovane organizacije u koje se ljudi mogu učlaniti da bi ostvarili svoju ličnu želju za volontiranjem.

Zbog toga ćemo u ovom priručniku govoriti o „volontiranju“.

1.2 Različiti aspekti volontiranja



U ovom priručniku biće reči o međunarodnom volonterskom servisu (MVS). Jedna od dimenzija koja određuje volonterski servis je geografski položaj. Izazov uključivanja učesnika iz različitih zemalja je interkulturni. MVS može biti dragoceno obrazovno iskustvo, ali se isto tako može pretvoriti u neuspeh ako nije dobr o pripremljen. Interkulturni aspekt može, međutim, biti prisutan u projektu na nacionalnom nivou u koji su uključene različite (religiozne, etničke, seksualne, itd.) grupe iz iste zemlje. Troškovi puta ili problemi sa vizom mogu biti presudni da se odlučite za projekte nacionalnog ili regionalnog tipa. Pošto je ovaj priručnik rezultat kooperacije dve različite evropske institucije, fokusiraće se pre svega na interkulturni aspekt u evropskim inicijativama.

Projekti volonterskog servisa se u velikoj meri razlikuju po svojoj prirodi i trajanju. Kada je reč o njihovom trajanju razlikujemo kratkoročne projekte, poznatije pod imenom „volunteerski kampovi“ koji traju od nekoliko dana do jednog meseca. Neke organizacije čak organizuju i vikend kampove, namenjene lokalnim volonterima koji su zauzeti tokom nedelje. Sledеće kategorije projekata po dužini trajanja su „srednjeročni projekti“, koji traju od jednog do šest meseci, i „dugoročni projekti“, koji traju duže od pola godine.

Projekti volonterskog servisa mogu biti grupni, i u njima pojedinci i manje grupe iz različitih sredina rade zajedno kao jedna veća pomešana grupa. Ovo je uglavnom slučaj u volonterskim kampovima. Srednjeročni i dugoročni projekti češće rade sa individualnim smeštanjem jednog ili nekoliko volontera na duži vremenski period. Ovi volonteri se ponekad nazivaju „MTV“ (“medium-term volunteer”, što znači volonter na srednjeročnom



projektu) ili „LTV“ (“long-term volunteer”, što znači volonter na dugoročnom projektu).

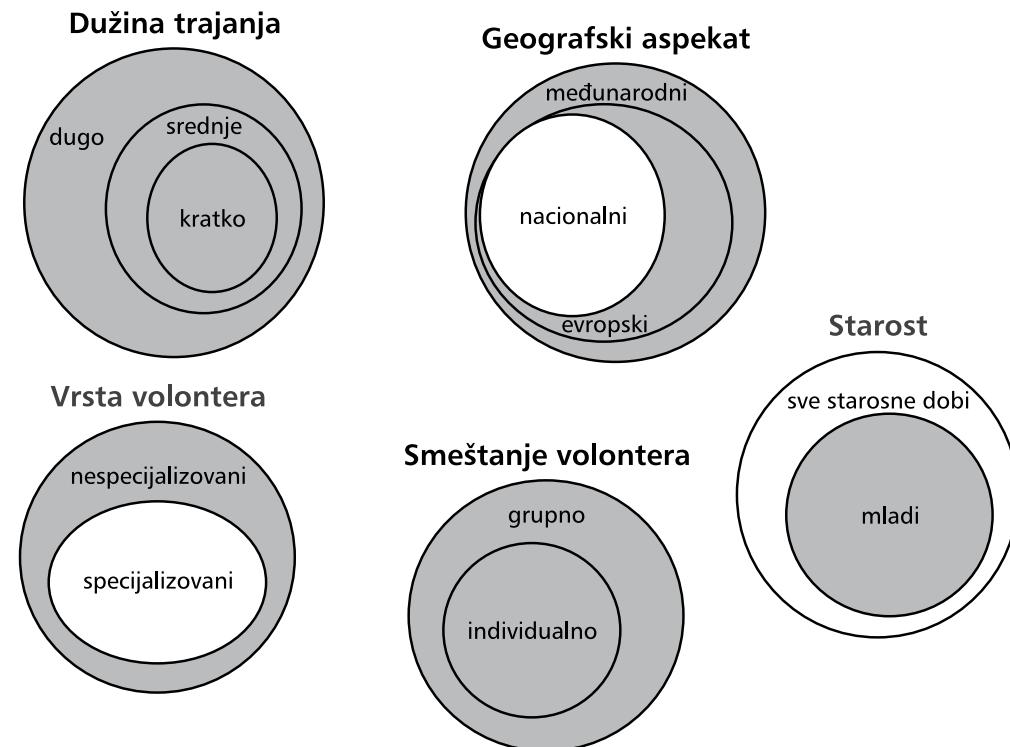
U okvirima „Evropskog partnerstva za obuku i mlađe“, uglavnom ćemo pričati o programima MVS za mlađe ljude. Definicija starosti „mladih ljudi“ varira od organizacije do organizacije i od zemlje do zemlje. Osamnaest godina je uglavnom donja starosna granica, zbog zakonske odgovornosti organizatora projekata za maloletne učesnike. Gornja starosna granica se uglavnom kreće između 25 i 30 godina, što podrazumeva period tranzicije između završetka srednjoškolskog obrazovanja, perioda profesionalne orientacije i ustanovljavanja životnog puta.

U zavisnosti od fokusa, organizacije volonterskog servisa mogu raditi sa nespecijalizovanim ili specijalizovanim volonterima. Organizacije koje rade sa volonterima sa određenim profesionalnim iskustvom uglavnom rade sa odraslima koje smeštaju u dugoročnim projektima (na primer „Volonteri u Ujedinjenim nacijama“). Organizacije koje se fokusiraju

na volontiranje mlađih, poput „Akcija mlađih za mir“ ili „Međunarodna kulturna razmena mlađih“, su uglavnom otvorene za učesnike bez posebnih profesionalnih znanja. Takvi učesnici, naprotiv, koriste volonterski servis kao sredstvo za sticanje znanja i iskustva u određenom polju, u isto vreme dajući svoj doprinos projektu. U dodatku 2 naći ćete listu organizacija MVS i njihovih glavnih platformi.

Da zaključimo: ovaj priručnik se bavi pre svega projektima volontiranja međunarodnog i evropskog tipa, bilo koje dužine trajanja, radom sa nespecijalizovanim, uglavnom mlađim volonterima, donje starosne granice od 18 godina. Smeštanje volontera može biti individualno ili u grupama. Potrebno je samo malo mašte da se sredstva ponuđena u ovom priručniku prilagode vašem tipu projekta MVS. U poglavljju 1.5 Polja delovanja: nekoliko primera, naći ćete specifične primere koji će vam omogućiti bolje razumevanje spektra mogućih projekata.

Aspekti volontiranja





Priručnik

o

međunarodnom
volunteerskom
servisu

1.3 Poreklo međunarodnog volonterskog servisa

Programi međunarodnog volonterskog servisa ne mogu postojati izolovani od sredine. Oni uglavnom imaju duboke korene u istoriji i nastali su kao reakcija na potrebe (mladih) ljudi i društva uopšte. Prema tome, izložićemo kratak pregled istorijskog razvoja programa MVS i odnosa između takvih programa i sistema socijalne zaštite.

1.3.1 Malo istorije

Počeci

Esne, Francuska, 1920. godina: Grupa mladih ljudi iz nekoliko evropskih država skupila se da pomogne izgradnju određenog broja kuća uništenih u Prvom svetskom ratu. Inicijativa za prvi međunarodni volonterski radni kamp došla je od švajcarskog pacifiste Pjera Seresola. On je bio ubedjen da je međunarodna grupa koja zajedničkim naporima pomaže ljudima u nevolji sredstvo građenja mostova preko dubokih rovova koje je iskopao rat, i da promoviše mir i razumevanje. Ovaj volonterski kamp označio je početak ere privatnih organizacija koje su osnivale programe za međunarodno volontiranje mladih: programe sa strogim pravilima učešća volontera, otvoren za oba pola, u atmosferi saradnje, sa prostorom za lični razvoj, itd.

U isto vreme, većina nacionalnih vlada evropskih država je pokušavala da ustanovi programe obaveznog služenja za mladiće, iz prostog razloga što su mirovni ugovori nakon Prvog svetskog rata zabranjivali obaveznu vojnu službu, dok su vlade i dalje želele da „obrazuju“ mladiće u skladu sa nacionalnim vrednostima i da ojačaju njihov nacionalni identitet. Međutim, zbog međunarodnog protivljenja, nijedna evropska država nije bila u mogućnosti da sproveđe takav program.

Ova napetost između vladine i privatne inicijative, tj. volonterskog i obaveznog servisa, se poput granice provlačila tokom celokupne istorije programa službe mladih, do današnjih dana.

Od 1920. do 1945. godine: programi službe mladih u kontekstu vojnih sukoba

Četiri užasne godine Prvog svetskog rata ostavile su Evropu u ruševinama, a ljudi u očajanju. Neki su verovali da međunarodni susreti mladih ljudi koji zajedničkim snagama rade za društvo vode stvaranju veza i prijateljstava van nacionalnih granica i da bi stoga mogli sprečiti buduće sukobe. Sa verom u ovu ideju, nekoliko organizacija, većina religijskih, započelo je programe međunarodnog volonterskog servisa. Tri od njih postoje i danas: *Service Civil International*, *Youth Action for Peace* i *Internationaler Versöhnungsbund*.

Sve tri organizacije su bile prilično revolucionarnog karaktera sa svoje vreme - ne toliko zbog svojih ciljeva, koliko zbog principa koje su zastupali. U njihovim aktivnostima mogli su da učestvuju pripadnici oba pola (u vreme kada su se žene još uvek borile za osnovna prava) i izbegavale su sve vrste vojne obuke u svojim volonterskim kampovima. Snažno su verovali u principe da mlađi ljudi treba dobrovoljno da se uključe u njihove aktivnosti, principe koji su se zadržali do današnjih dana.

Međutim, početkom tridesetih godina prošlog veka, došlo je do velike ekonomске recesije, koja je usledila nakon krize 1929. godine. Kao odgovor na to, nacionalne vlade su počele da se poigravaju idejom velikih programa službe mladih kao lek za nezaposlenost (među mlađima). Najpoznatiji primer ovakvog programa je u to vreme bio *Freiwillige Arbeitsdienst* (Volonterska radna služba) u Nemačkoj. Uveden 1935. godine, program je dozvoljavao nezaposlenima mlađim od 25 godina da obavljaju volonterski servis u trajanju od 20 nedelja, uglavnom u polju socijalnog rada i rada sa mlađima. Ubrzo potom je program proširen, vlada je uzimala sve više učešća i nametala sve stroža pravila i propise. Kada je Nacional-socijalistička stranka došla na vlast, uvela je obaveznu *Reichsarbeitsdienst* (radnu službu) za sve mlade ljudi. Priroda ovog posla često se menjala, u zavisnosti od određenih potreba koje su nastajale tokom rata.

Posle 1945. godine: građansko društvo polako postaje dominantno

Situacija 1945. godine bila je veoma slična onoj 27 godina ranije – ljudi u teškoj situaciji, neophodnost ponovne izgradnje, potreba za





novim mostovima među narodima itd. Razlika je bila u tome što je građansko društvo moglo da uči na iskustvima iz prošlosti i, prema tome, brže osnuje veliki broj programa MVS. Odmah nakon rata, većina programa se koncentrisala na rekonstrukciju, ali u drugoj polovini pedesetih godina, puno organizacija je tragalo za novim poljima delovanja. Ubrzo se ispostavilo da postoji ogromna potražnja za podrškom u oblasti socijalne zaštite – bolnice, domovi za stare ili osobe sa invaliditetom, centri za decu i mlade, itd. Kasnije, sa studentskim protestima i demonstracijama 1968. godine, rodio se snažan pokret za razvoj političkog profila u većini volonterskih servisa nevladinih organizacija. U radne kampove su uvođena predavanja i diskusije i saradivali su sa drugim organizacijama i pokretima, na primer pokretima protiv nuklearne energije ili pokretima za mir.

Nakon nekoliko godina preokupacije rekonstrukcijom, u većini evropskih zemalja se ponovo nastavila diskusija o obaveznoj vojnoj službi. Do 1955. godine većina zemalja u Evropi je ponovo uvela vojnu službu, pogotovu u svetu sve oštrijeg hladnog rata (između Sovjetskog Saveza i Sjedinjenih Američkih Država). Suočeni sa grupama mladih ljudi koji su se snažno protivili služenju vojnog roka, većina vlada u Zapadnoj Evropi razvila je ideju alternativne „civilne službe“ za dobrobit društva. Međutim, u većini zemalja se to služenje društvu odvijalo u manje povoljnijim uslovima – trajalo je duže, imalo više radnih sati, podrazumevalo manju finansijsku podršku, itd. Sa prvom posleratnom generacijom (nakon 1968. godine) broj onih koji su se pozivali na prigovor savesti naglo je porastao do te mere da je sektor socijalne zaštite postepeno postao zavistan od njih. Iz ovoga su nastali problemi prilikom ukidanja obaveznog vojnog roka i uvođenja profesionalne vojske (pogledati i poglavlje 1.3.2 Aktuelne diskusije).

Uloga nadnacionalnih institucija i organizacija

Unesco je prva nadnacionalna institucija koja je igrala aktivnu ulogu u polju MVS. 1948. godine Unesco je osnovao Koordinacioni komitet međunarodnog volonterskog servisa (CCIVS). Od samog početka CCIVS je funkcionisao kao organizacija koja predstavlja sve nevladine organizacije u ovom polju. Njegovi ciljevi su bili razmena iskustava među organizacijama članicama, lobiranje za bolje uslove za programe MVS i pružanje informacija o ovim mogućnostima.

Dve glavne evropske institucije, Savet Evrope i Evropska komisija, aktivirale su se u ovom polju devedesetih godina. Glavna svrha aktiviranja Saveta Evrope je da utiče na svoje zemlje članice da obezbede povoljnije (zakonske) uslove za pokretnost mladih volontera i da ukine prepreke za tu mobilnost. U martu 2000. godine Savet Evrope je usvojio Evropsku konvenciju o promovisanju transnacionalnog dugoročnog volonterskog servisa za mlade, koja određuje minimum standarda kvaliteta u tom polju (pogledati www.coe.int).

Od početka devedesetih godina, Evropska komisija je finansirala projekte međunarodnog volonterskog servisa za mlade u okviru programa „Mladi za Evropu“. 1996. godine ustanovljen su „Evropski volonterski servis“ (EVS), program koji pruža finansijsku podršku pre svega dugoročnim projektima volonterskog servisa za mlade (od 18 do 25 godina) u okviru država članica Evropske unije. Od 2000. godine, mogućnosti za volontiranje se nude i zemljama kandidatima za prijem u Evropsku uniju (pogledati i poglavlje 2.3.2 Finansijeri i mogućnosti za finansiranje).

I naposletku treba spomenuti „Asocijacija organizacija volonterskih servisa“ kao glavnu privatnu organizaciju koja predstavlja međunarodne nevladine organizacije u

Predlozi za obuku

U toku obuke za dugoročno volontiranje u inostranstvu, određeno istorijsko proučavanje je korisna vežba za volontere. Može im se dati zadatak skupljanja informacija u cilju odgovora na sledeća pitanja:

- Kakve vrste programa MVS za mlade postoje u tvojoj zemlji? Od kada se sprovode?
- Ko je osnovao ove programe i zašto?
- Kakve vrste programa su postojale u prošlosti ali sada više ne postoje?
- Zašto se više ne sprovode?
- Koja je bila uloga vlade u prošlosti a koja je sada, u pogledu odnosa sa MVS?

Kada se volonteri nađu zajedno na pripremnom vikendu, treba sa sobom da ponesu kratki prikaz o onome što su otkrili u radu u formi poster-a (ili na neki drugi kreativan način), a da potom sa celom grupom razmene svoja iskustva i prodiskutuju o temama koje su ih iznenadile ili zainteresovale.

Kroz ovu vežbu volonteri postaju svesni uloge koju takvi programi igraju u širokom političkom kontekstu. Ova svesnost doprinosi razvoju interkulturalnog razumevanja kod volontera na njegovom boravku u inostranstvu.



ovom polju. 1989. godine nekoliko glavnih nevladinih organizacija koje se bave međunarodnim volonterskim servisom osnovalo je „upravljačku grupu“, u nameri da ukaže na i detaljno opiše prepreke MVS na nacionalnom i internacionalnom nivou i sarađuje u cilju eliminacije ovih prepreka.

Detalje o svim pomenutim organizacijama možete naći u Dodatku 2.

1.3.2 Aktuelne rasprave

U zemljama zapadne Evrope se trenutno vode dve glavne političke rasprave o volonterskom radu. Sa jedne strane je rasprava o ulozi volontera u pružanju socijalnih usluga, što je inače zadatak vlade, dok je sa druge pitanje delikatnog odnosa između volonterskog rada i tržišta rada. U ograničenoj dužini ovog priručnika želimo da predstavnicima aktivnim u polju međunarodnog volonterskog servisa predstavimo ova političke pitanja i rasprave i njihovu potencijalnu ulogu u istima.

Uloga volontera u pružanju usluga u sistemu socijalne zaštite

Sa ukidanjem obavezne vojne službe, mnoge zemlje (poput Velike Britanije, Francuske i Belgije) našle su se suočene sa izazovom da pronađu način kojim bi nadomestili doprinos velikog broja mladića koji su se u prošlosti pozvali na prigovor savesti sistemu socijalne zaštite. Centralno pitanje za ovu raspravu je osnivanje programa vladinih društvenih servisa za mlade, na dobrovoljnoj ili čak obaveznoj bazi, koji bi rešavali pitanje smanjenja broja osoblja u sistemu socijalne zaštite.

Programi volonterskog servisa doprinose funkcionišanju sistema socijalne zaštite, iako to nije osnovna ideja organizatora. Sumiranjem svih doprinosova volontera i njegovim prevođenjem u ekonomsku vrednost, dobija se ogromna cifra. Vlade u velikoj meri zavise od volonterskog doprinosa njihovim sistemima socijalne zaštite. Političke rasprave pokazuju da postoji ograničena spremnost za finansiranje svih ljudskih resursa potrebnih za sistem socijalne zaštite. Zbog toga vlade shvataju da su im potrebni „aktivni građani“ voljni da ulože svoje vreme, energiju i resurse za društvo uopšte.

Velika Britanija je dobra ilustracija ovog primera, pošto je vlada Margaret Tačer ekspolatisala tradiciju volontiranja i time dramatično smanjila broj zaposlenih u sistemu socijalne zaštite. Danas vlada otvoreno priznaje

ogroman doprinos volonterskih programa i organizacija, kao i obrazovnu svrhu ovih programa za same volontere. Britanska vlada je čak 2000. godine lansirala i program volonterskog služenja društvu pod imenom Milenijumski volonteri (www.millennium-volunteers.gov.uk). Slični programi volonterskog služenja društvu se razvijaju i u drugim zemljama, uprkos protivljenju sindikata da volonteri zamenjuju plaćene radnike, što nas dovodi do sledećeg gorućeg pitanja.

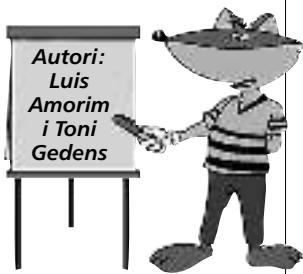
Delikatni odnos između volonterskog rada i tržišta rada

Zaista, često se javlja snažna konkurenčija između šema koje podržavaju integraciju mlađih u tržište rada, sa jedne strane, i programa volonterskog servisa sa druge. Programi volonterskog servisa često nisu priznati i suočavaju se sa problemom da pojmom „volонтер“ gotovo ni u jednoj zemlji nije pravno regulisan – osoba je ili zaposlena ili se školuje. Kao posledica toga, položaj volontera je veoma nesiguran (na primer poreze ili socijalno osiguranje). Različite organizacije i zemlje forsiraju donošenje

Pitanja za razmišljanje

Svaki organizator programa za volontiranje mlađih, bilo nacionalnih ili internacionalnih, treba da bude svestan postojanja ovih rasprava. Pokušajte da odgovorite na sledeća pitanja da biste definisali političku situaciju u kojoj se nalazite:

- Da li volonteri potencijalno smanjuju potrebu za plaćenim poslovima? Imate li ikakav pisani ugovor o ovome sa organizacijom koja prima volontere?
- Gde povlačite liniju do koje volonteri mogu da daju svoj doprinos, i odakle počinje vrsta doprinosova koji samo plaćeno osoblje može da pruži?
- Da li vaš program ima za cilj da volonterima obezbedi profesionalne kvalifikacije? Kako to dalje pratite?
- Da li volonterski servis znači podržavanje mlađih ljudi u njihovim nastojanjima da se integrišu u tržište rada?
- Koji je stav vlade po pitanju programa privatnih volonterskih servisa?
- Postoje li zakoni koji na bilo koji način regulišu volonterski rad ili međunarodni volonterski servisi?



zakona kojima bi se pravno regulisao status volontera. Nemačka, recimo, pruža legalni status volonterima koji služe svoju *Freiwillige Soziale Jahr* (Dobrovoljnu socijalnu godinu) ili Evropski volonterski servis.

Zauzmi stav i aktiviraj se:

- Prikupi informacije o aktuelnim raspravama u tvojoj zemlji o pitanju ukidanja obveznog služenja vojnog roka.
- Zauzmi stav tj. poziciju u aktuelnim raspravama koja će biti odraz tvog iskustva. Pričaj sa volonterima i kolegama iz tvoje organizacije o ovoj temi.
- Saznaj ko je u ovu raspravu uključen na političkom nivou, kao i njihove stavove po ovom pitanju.
- Razmeni iskustva sa drugim organizacijama na širem polju delovanja: drugim nevladinim organizacijama, organizacijama koje lobiraju pravo na prigovor savesti, pružaocima usluga socijalne zaštite, itd.
- Stvaraj male mreže; one ti mogu biti od pomoći prilikom lobiranja kod vlade kad planiranjiraju zakonska akta o MVS ili volonterskom radu uopšte.

1.4 Razlozi za međunarodni volonterski servis

Da li ste idealista ili pragmatičar?

Različiti ljudi i organizacije neminovno imaju različite stavove o korisnosti međunarodnog volonterskog servisa za društvo uopšte i volontere pojedinačno. Neke organizacije vide MVS kao način negovanja međusobne tolerancije, interkulturnog učenja, društvenog i kulturnog napretka i sveopštег razvoja lokalnih zajednica. Druge, pak, vide MVS kao sjajnu mogućnost za mlade ljude iz sredina u kojima su im stvaranje ličnih kapaciteta, obučavanje za neku veština, ili u nekim slučajevima čak i ponovna integracija u društvo, znatno otežani.

Jasno prepoznavanje razloga iz kojih vaša organizacija želi da uključi ljudske i finansijske resurse u sprovođenje MVS važno je ne samo zato što direktno utiče na vašu celokupnu misiju, već i zbog toga što vršenje procene uspešnosti projekta bez suštinskog razloga postojanja neće biti lako. Iz tog razloga vas pozivamo da odgovorite na pitanje iz upitnika koji sledi.

Upitnik: Koji su vaši razlozi što ovo radite?

Štiklirajte jedan kružić u produžetku između „Ne slažem se“ (sa leve strane) i „Slažem se“ (sa desne strane).

Spektar Z-G	Ne slažem se	Slažem se
Volonterska služba (servis), kako i sama reč kaže, služi da pomaže onima u nevolji	<input type="radio"/> O1 - <input type="radio"/> O2 - <input type="radio"/> O3 - <input type="radio"/> O4 - <input type="radio"/> O5	
Obavljanje volontiranja predstavlja politički stav o društvu, odnosno ukazuje na društvene probleme (socijalna zaštita, pomoći zajednicama kojima je to potrebno, itd.)	<input type="radio"/> O1 - <input type="radio"/> O2 - <input type="radio"/> O3 - <input type="radio"/> O4 - <input type="radio"/> O5	
Volontiranje je dobra priprema za nalaženje boljeg posla	<input type="radio"/> O5 - <input type="radio"/> O4 - <input type="radio"/> O3 - <input type="radio"/> O2 - <input type="radio"/> O1	
Volontiranje podrazumeva altruističku životnu filozofiju	<input type="radio"/> O1 - <input type="radio"/> O2 - <input type="radio"/> O3 - <input type="radio"/> O4 - <input type="radio"/> O5	
Volonterski projekat zvuči dobro u vašoj radnoj biografiji (CV-u)	<input type="radio"/> O5 - <input type="radio"/> O4 - <input type="radio"/> O3 - <input type="radio"/> O2 - <input type="radio"/> O1	
Spektar L-K	Ne slažem se	Slažem se
Volonteri su dodatno motivisani za doprinošenje uspehu projekta	<input type="radio"/> O1 - <input type="radio"/> O2 - <input type="radio"/> O3 - <input type="radio"/> O4 - <input type="radio"/> O5	
Važno je da volonteri nauče nešto novo tokom svoje volonterske službe	<input type="radio"/> O5 - <input type="radio"/> O4 - <input type="radio"/> O3 - <input type="radio"/> O2 - <input type="radio"/> O1	
Volonteri su najvažniji učesnici volonterskog servisa	<input type="radio"/> O5 - <input type="radio"/> O4 - <input type="radio"/> O3 - <input type="radio"/> O2 - <input type="radio"/> O1	
Iako su volonteri, ipak obavljaju posao dobro i efikasno	<input type="radio"/> O1 - <input type="radio"/> O2 - <input type="radio"/> O3 - <input type="radio"/> O4 - <input type="radio"/> O5	
Volonterski servis mora da pruži volonteru iskustvo koje će ga duhovno obogatiti	<input type="radio"/> O5 - <input type="radio"/> O4 - <input type="radio"/> O3 - <input type="radio"/> O2 - <input type="radio"/> O1	
Ukupan broj poena:		

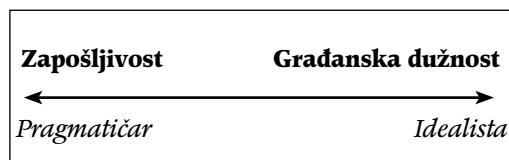
Saberite poene koji odgovaraju kružicima koje ste štiklirali. Ako je vaš rezultat preko 40 poena, najverovatnije ste „idealista“, dok rezultat ispod 20 poena ukazuje da ste, po svoj prilici, „pragmatičar“. Više o ovim profilima možete pročitati u daljem tekstu.



Profili čiji opis sledi predstavljaju suprotne strane ekstrema. Većina organizacija, pak, predstavlja njihovu mešavinu.

Možete testirati osoblje svoje organizacije i tako videti da li su motivacija i razlozi svih članova slični.

Spektar zapošljivosti nasuprot građanske dužnosti (Spektar Z-G)



• Idealisti

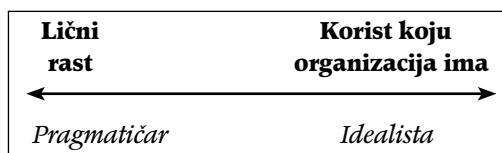
Ove organizacije stavlju akcenat na građansku dužnost, kao glavni razlog vođenja međunarodnog volonterskog servisa. Građanska dužnost u ovom smislu reči se shvata kao aktivno učešće pojedinaca u društву, vrsta posvećenosti prema drugima, a i prema društvu uopšte. Organizacije koje posmatraju volontere iz specifično altruističkog ugla gledišta obično tvrde da je glavni razlog što prave programe MVS to da mladim ljudima pruže mogućnost da svoje slobodno vreme iskoriste za dobrobit drugih ljudi i društva uopšte, i na ovaj način promovišu osećanje građanske dužnosti.

• Pragmatičari

Drugi ekstrem u ovom spektru su one organizacije koje akcenat stavljuju na zapošljivost. Zapošljivost podrazumeva potencijal neke osobe da nađe posao, pa je stoga direktno zavisna od svih kvalifikacija i znanja koja ta osoba poseduje i koje joj omogućavaju da se zaposli i ostvari uspešnu karijeru.

Organizacije čiji je stav da mladi ljudi moraju postati zapošljivi ako žele da uspeju u životu posmatraju MVS kao oruđe za građenje kapaciteta kojima će to postići. Oni regrutuju mlade da se pridruže MVS ne toliko zbog dobrobiti za društvo, koliko da bi na taj način usvojili nova znanja koja će im pomoći da lakše nađu posao.

Spektar ličnog rasta nasuprot koristi koju organizacija ima (Spektar L-K)



• Idealisti

Ove organizacije vode međunarodni volonterski servis jer vide volontere pre svega kao ljudske resurse za postizanje svojih ciljeva i pružanje specifičnih usluga klijentima sa kojima sarađuju. Njihova pažnja će biti usmerena na sadržaj i ishode njihovih aktivnosti, kao i na način na koji volonteri mogu kvalitetno i efikasno da daju svoj doprinos. U ovom slučaju, organizacija ne vidi svrhu organizovanja međunarodnog volonterskog servisa ukoliko od nje nema direktnе koristi.

• Pragmatičari

U ovom slučaju, volonteri su u centru aktivnosti organizacije, kao i glavna svrha njenog delovanja. Takve organizacije posmatraju delovanje na lokalne zajednice kao čisto teoretsku vežbu, pa se stoga odlučuju da koncentrišu svoje napore na pružanje mogućnosti volonterima da dožive nova lična iskustva, prošire svoje vidike i usput nauče više o sebi i razvijaju se kao ljudi.

Organizacije koje stavlju akcenat na građansku dužnost često takođe posmatraju MVS kroz koristi koje one mogu doneti samoj organizaciji. One koje vide zapošljivost kao jedan od svojih glavnih principa delovanja takođe stavlju akcenat na ličnu korist MVS. Ova dva suprotstavljenja koncepta su ekstremi i sva stanovišta između njih su moguća. U praksi je svakoj organizaciji potrebno da nađe pravu ravnotežu između koristi za društvo ili organizaciju i koristi za volontera. Nijedan od ovih aspekata ne mora nužno da isključuje druge. U stvari, samo kombinovanje oba aspekta može da iznudri projekat sa šansama za uspeh; volonter ne može u potpunosti biti zadovoljan usvojenim iskustvima i znanjima ako uz njih ne ide i osećanje da je zaista doprineo izvođenju uspešnog projekta za lokalnu zajednicu.



1.5 Polja delovanja: nekoliko primera

„Idi među ljudе, živi sa njima, voli ih, uči od njih. Počni od onoga što znaju, gradi od onoga što imaju i radi sa najboljim vođama, tako da će, kada posao bude obavljen, ljudi moći da kažu „sami smo to uradili““ (Lao Ce, 700. godina p.n.e.)

Polja delovanja projekata međunarodnog volonterskog servisa mogu biti različita. Mićemo u ovom poglavlju pokušati da damo opšti pregled različitih polja delovanja. Razni projekti se ne mogu lako svrstati u jednu kategoriju jer često u isto vreme rade na različitim poljima.

Međutim, svi projekti volonterskih servisa se zasnivaju na istim aspektima: razmena i susreti ljudi iz različitih kulturnih sredina, zajednički život i deljenje svakodnevnih obaveza. Cilj nije da se nauče osobe sa kojima se radi, već da se zajednički razvijaju veštine, razmenjuju iskustva, da volonteri zajedno žive i razvijaju se. Čak i bez nekih specifičnih znanja u određenom polju, ali uz pomoć iskusnih vođa projekata, svi zajedno mogu postići neverovatne rezultate. Aktivnosti volontera često daju dodatnu dimenziju svakodnevnom poslu koji stručno osoblje obavlja, a da ih ne zamenjuju u njihovim dužnostima.

Socijalni projekti

U socijalnim projektima volontери rade sa osobama koje se nalaze u nepovoljnoj životnoj situaciji. Takvi projekti se mogu baviti izbeglicama, manjinama, decom, starijim ljudima ili mladima iz nepovoljnih životnih sredina. Primeri uključuju organizovanje igara za decu u siromašnim urbanim sredinama, kreativne aktivnosti za starije, itd. Umetnost se često koristi kao sredstvo za kreiranje aktivnosti sa datim korisnicima. Drugi projekti se pre svega bave određenom oblašću (npr. zaštitom životne sredine, kulturnim nasleđem, itd.) ali uključuju i volontere sa posebnim potrebama (videti i poglavljje 6.1 Volontiranje za „mlade ljudе iz nepovoljnih životnih sredina“)

Inspirativna pričа: Raval Pluricultural

Projekat „Raval Pluricultural“ katalonskog ogranka SCI-a ima za cilj da omogući imigrantima različitih nacionalnosti iz Raval, sirotijske četvrti Barselone, da žive zajedno. Svake godine volonteri iz raznih zemalja rade zajedno u radnom kampu sa adolescentima iz migrantskih porodica, koje svoje slobodno vreme provode u specijalnim centrima (Kasals). Međunarodno okruženje omogućava proces kojim se budi svesnost ovih mladih ljudi o sopstvenom identitetu, ali i uči poštovanje međusobnih razlika i bogatstvo multikulturalizma. Između volonterskih kampova, koji se održavaju svakog leta, lokalni volonteri sprovode seriju aktivnosti koja dodatno naglašava ovaj cilj. Aktivnosti su do sada uključivale izložbu slika koje su dečaci i devojčice naslikali na temu imigracije, i koja je bila prikazana na nekoliko različitih lokacija u Barseloni. Ideja je bila da se zainteresuju njihovi roditelji i da se postepeno uključe u proces „convivencia“ putem diskusija i susreta sa drugim roditeljima i lokalnim stanovništvom. Ove aktivnosti su pomogle i u stvaranju novih veza između raznih lokalnih institucija. Partnerstvo između institucija i nevladinih organizacija se smatra načinom za razrešavanje konflikata u delovima grada gde klasična policijska kontrola više nije podesna.

Kontakt: SCI Catalunya:
sci@pangea.org <http://www.pangea.org/sci>

Projekti za zaštitu životne sredine

Mnoge organizacije aktivno učestvuju u zaštiti životne sredine stvaranjem biotopa, sađenjem drveća, čišćenjem reka i mora i kreiranjem obrazovnih staza u zaštićenim oblastima. Projekti za zaštitu životne sredine se mogu baviti i metodama smanjenja otpada, kao i kreativnim načinima recikliranja. Ovi projekti podižu nivo svesti učesnika, lokalnog stanovništva i posetilaca o bogatstvu prirode koja ih okružuje i neophodnosti njene zaštite.



Inspirativna priča: Legambiente

Italijanska organizacija Legambiente, specijalizovana za volontiranje u oblasti zaštite životne sredine, svake godine organizuje dan podizanja svesnosti o zaštiti životne sredine. 2001. godine je 400.000 volontera iz Italije čistilo odabrane plaže u zajedničkom naporu protiv sve većeg zagadenja Sredozemnog mora i okoline i da bi probudili svest o zaštiti životne sredine. Oko 3.000 volontera je takođe bilo deo projekta podvodnog čišćenja na oko 150 lokacija. Na lokalnom nivou su razni volonteri EVS-a učestvovali u akciji kao deo svog volontiranja. Inspirisane primerom koji je ova organizacija dala, mnoge lokalne samouprave su u narednim godinama preuzele svakodnevnu odgovornost.

Kontakt:
legambiente.vol@tiscalinet.it
www.legambiente.com

Obrazovni projekti i stručna obuka

Svi projekti u izvesnoj meri poseduju obrazovne elemente. Obrazovni projekti se pre svega bave širenjem znanja i podizanjem svesnosti o određenim pitanjima, kao što su zdravlje, nacizam i dr., među određenom grupom ljudi. Obrazovni projekti igraju važnu ulogu, pre svega u zemljama u razvoju. Projekti su često organizovani tako da se neprekidno odvijaju - volonteri iz raznih zemalja pomažu lokalnim volonterima koji su upoznati sa specifičnim lokalnim potrebama, kao što su nastavnici osnovnog opismenjavanja i računanja. Volonteri osnivaju biblioteke ili kreiraju nastavni materijal. Iako neki od ovih projekata zahtevaju učešće u većoj meri specijalizovanih volontera, ima i projekata koji su zasnovani na pristupu „obrazovanja jednakih“, tj. volontera koji su na istom nivou kao i osobe sa kojima rade (npr. radionice grnčarije, razmena poljoprivrednih znanja itd.). prodajom proizvoda nastalih u takvim radionicama može se ostvariti dodatni prihod.

Inspirativna priča: „ABC sa Karlitosom“

Ovaj obrazovni projekat za lokalnu zajednicu u Hondurasu ima za cilj stvaranje kolekcija igara („ludotheques“), zbog nedosataka alternativnih metoda nastave i učenja. Centri su osnovani uz pomoć volontera iz Evrope, koji su učestvovali i u prikupljanju sredstava za iste. Neke „ludoteke“ se nalaze u školama, dok su druge povezane sa lokalnom samoupravom. Aktivnosti centara i postignuti uspeh u velikoj meri zavise od predanosti i truda volontera.

Kontakt:
ICYE: icye@icye.org www.icye.org

Hitne akcije, prevencija i rekonstrukcija

Neke organizacije su specijalizovane za intervencije nakon prirodnih katastrofa i onih koje su izazvane ljudskim faktorom. One uglavnom rade sa lokalnim volonterima koji se odazivaju u takvim situacijama. Ti volonteri su upoznati sa procedurom za takve situacije i često idu na obuke o njima. Volonteri iz drugih zemalja na programu kratkoročnog volontiranja mogu da daju svoj doprinos u polju aktivnosti koje se bavi prevencijom nesreća ili nakon završetka neposredne opasnosti, kada je teren relativno siguran i kada je svaki dodatni par ruku dragocen. Primeri ovakvih projekata uključuju šumske požare tokom sušnih perioda, ponovnu izgradnju i rekonstrukciju javnih zgrada nakon konfliktnih situacija, obrazovne kampanje o prirodnim katastrofama u ugroženim oblastima, pomoći u obezbeđivanju hrane i osnovnih sredstava za higijenu za ugrožena lica, kao i pružanje psihološke pomoći žrtvama.

Inspirativna priča: Concordia

Izgradnja nakon oluje. Nakon razorne oluje iz 1999. godine, francuska organizacija Konkordija je pokrenula razne projekte i radne kampove čiji je cilj bio da očiste nacionalne parkove i ponovo izgrade uništene delove javne infrastrukture. Volonteri su radili pod vodstvom uprave parka, nakon što su opasne situacije dovedene pod kontrolu.

Kontakt: concordia@wanadoo.fr
www.concordia-association.org



Razvoj i obnova ruralnih sredina

Mnoge ruralne sredine, posebno u manje razvijenim zemljama, imaju probleme nedostatka infrastrukture. Volonteri pomažu da se ova situacija olakša gradnjom jednostavnih toaleta, bunara sa svežom piјaćom vodom ili izgradnjom škola. Projekti u ruralnim sredinama su često propraćeni i obrazovnim elementima. Projekti obnove su uobičajeni i u industrijskim zemljama. Projekti ovog tipa se obično bave obnovom ili poboljšanjem oronulih javnih zgrada. Grupe međunarodnih volontera, zajedno sa učenicima lokalnih škola, mogu da oslikavaju murale na zidovima škola, popravljaju uništeni nameštaj ili prave teren za sportske aktivnosti.

Inspirativna priča: UNA razmena

Od 1995. godine, UNA razmena je organizovala preko 100 volonterskih kampova u Karmartenširu, ruralnom području u Velsu (Velika Britanija), pogodenom opadanjem broja stanovnika i ekonomskim poteškoćama. Ovi projekti obnavljaju istorijske staze (koje su se nekada koristile za odlazak na rad, hodočašće i prevoz životinja) da bi stvorile turističku mrežu koja zajedno sa info-punktovima dočarava sliku o prošlosti Karmartenšira. Koristi su višestruke: popravka javnih puteva, podsticaj turizmu i lokalnoj privredi, podizanje svesti o lokalnom nasleđu, kao i očuvanje stvorene i prirodne sredine.

Kontakt:
unaexchange@btinternet.com
www.unaexchange.org

Mir i pomirenje

Projekti međunarodnog i interkulturnog volonterskog servisa imaju za cilj promovisanje dijaloga i razrešavanje konflikata. Projekti koji se primarno bave mirom i pomirenjem su često zasnovani na kombinaciji obrazovnih i radnih projekata. Oni spajaju ljudе iz različitih sredina da bi diskutovali na temu ljudskih prava, kulturi mira ili jednostavno da bi razmenjivali iskustva iz svojih, međusobno različitih, svakodnevnih života. Zadatak radnog projekta može biti zajedničko renoviranje ili rekonstrukcija, kao simbolični znak volje za saradnju. Sama činjenica da volonteri žive zajedno i dele odgovornost svakodnevnih poslova može doneti značajan uvid učenicima u ovakov projektu.

Inspirativna priča: Mostar Intercultural Festival MIFOC

Ovaj projekat su sprovele dve organizacije iz Francuske i devet lokalnih organizacija. Projekat ima tri osnovna cilja, proistekla iz organizacije međunarodnog festivala: razmena evropskih volontera, društvena akcija u lokalnim okvirima u cilju izgradnje građanskog društva, i sam festival. Organizacije iz Francuske su sa volonterima organizovale i nekoliko aktivnosti podizanja nivoa svesti u Francuskoj, da bi se javnost informisala o situaciji u regionu.

Kontakt:
mostarinterculturalfestival@yahoo.com
www.kolaps.org

Očuvanje kulturnog nasleđa

Poput projekata vezanih za akcije u hitnim situacijama, u projektima koji se bave očuvanjem kulturnog nasleđa volonteri rade uz stručnjake u ovoj oblasti. Učešće nespecijalizovanih volontera u ovakvim projektima pomaže očuvanju prostih tehnika konzervacije. Ovi projekti imaju za cilj podizanje nivoa svesti kako učesnika, tako i lokalnog stanovništva, o vrednosti i značaju nasleđa koje ih okružuje. Kulturno nasleđe podrazumeva i konkretno nasleđe (restauracija zgrada od istorijskog značaja, arheološki projekti itd.) i duhovno (prenošenje tradicionalnih znanja i zanata).

Inspirativna priča: Union Rempart

Francuska organizacija Union Rempart svake godine organizuje restauraciju istorijskih spomenika uz pomoć volontera iz celog sveta. Dvorac Seminjan je restauriran sa ciljem da se u njemu stvori prostor za kulturne i pedagoške aktivnosti, kao i škola umetnosti i tradicije ove regije koja bi mladim ljudima prenosila drevne veste. Volonteri su čistili okolinu i bili uključeni u restauraciju temelja dvorca.

Kontakt:
contact@rempart.com
www.rempart.com

2. Planiranje međunarodnog volonterskog servisa



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

2.1 Učesnici

U ovom priručniku ćemo razmotriti troje glavnih učesnika u projektu MVS. Osobe bez kojih ne bi bilo volonterskog servisa su, logično, volonteri. Oni dobijaju informacije o projektu u inostranstvu i "organizacija koja šalje" preduzima korake koji su potrebni da bi poslala volontere u projekat međunarodnog volonterskog servisa. U inostranstvu se volonteri primaju u lokalnim strukturama где će se održavati volonterski rad, koje ćemo mi nazvati "organizacijama koje primaju volontere". Nakon kraćeg ili dužeg vremena, volonteri se ponovo vraćaju u svoju zemlju где će, nadamo se, raditi nešto sa iskustvom koje su imali u inostranstvu.

2.1.1 Volonteri

Volonteri su glavni učesnici u MVS. Oni su osobe koje svojom slobodnom voljom doprinose određenom projektu svojom energijom, idejama i aktivnim učešćem. Zavisno od razloga za vaš projekat MVS (videti Poglavlje 1.4 Razlozi za međunarodni volonterski servis) volonteri i volontiranje se mogu smatrati sredstvom da se pomogne zajednici kojoj je to potrebno ili se volonter može videti kao cilj procesa ličnog ili profesionalnog razvoja. Za organizatore volonterskog servisa je važno da provere da li su motivi volontera kompatibilni sa razlozima za njihovo nuđenje volonterskih mogućnosti, koristeći, na primer, upitnik u Poglavlju 1.4 Razlozi za međunarodni volonterski servis.

Tako volonteri o kojima pričamo mogu da budu pravi altruisti koji žele da promene svet kroz doprinos koji mogu da daju projektu. Ali isto tako mogu da budu i mlađi ljudi koji vide korist od toga što se angažuju na projektu u inostranstvu da bi stekli korisne veštine koje mogu da služe kao odskočna daska za svetiju budućnost. S jedne strane, volonteri mogu da budu odlučni mlađi ljudi koji znaju šta žele i lako nalaze mogućnosti da izgrade svoj put kroz život, ali sa druge strane, međunarodni volonterski servis može biti

sredstvo za socijalne radnike i one koji rade sa mladima da promovišu samopouzdanje i društvene veštine kod mlađih ljudi sa kojim rade (videti takođe Poglavlje 6.1 Volonterski servis za "mlade ljude iz nepovoljnih životnih sredina").

Ili biste to mogli biti vi...

2.1.2 Organizacija koja šalje volontere

Mlada osoba razmišlja o MVS. Najlakši način da se razvije ova mogućnost je kontaktiranje organizacije u njegovoj ili njenoj zemlji koja ili ima međunarodne veze ili može da ih uspostavi (videti takođe Poglavlje 3.1 Pronalaženje pravih partnera za vaš projekat). Ova lokalna organizacija bi mogla da vodi brigu o svim potrebnim procedurama da bi se poslali volonteri u partnersku organizaciju u drugoj zemlji (i da ih dočekaju natrag). Stoga ovu lokalnu organizaciju zovemo organizacija koja šalje.

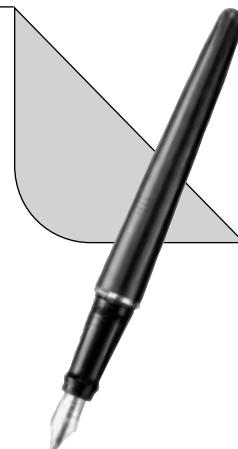
Moramo da naglasimo da ne postoji uvek aktivna organizacija koja šalje koja je uključena u projekte MVS ili ponekad uopšte ne postoji organizacija koja šalje. Neki međunarodni volonterski servisi (na primer Volonteri Ujedinjenih nacija) traže da se prijavite direktno za konkretan projekt. Mada je ovo moguće, to nije najidealnija situacija, jer volonteri sami onda moraju da se pobrinu za sve pripremne korake po pitanjima administrativne, organizacione i komunikacione prirode, koje bi mogla da preduzme organizacija koja šalje. Ako ste početnik u polju MVS, to bi mogao da bude preveliki teret za vaša pleća. Često je uloga organizacije koja šalje u međunarodnom volonterskom servisu potcenjena i organizatori sami ne shvataju uvek koliko mogu doprineti ukupnom uspehu projekta.





Neki zadaci o kojima bi trebalo razmisliti u organizaciji koja šalje volontere

- Organizacija koja šalje bi mogla da promoviše vrednosti MVS. Oni bi mogli da propagiraju posao koji obavljaju i mogućnosti koje pružaju mladim ljudima. Ovo je dobar publicitet za organizaciju, ali i za volontiranje uopšte. To bi takođe moglo da privuče više kandidata za volonterske projekte.
- Organizacija koja šalje bi trebalo da razvije i da brine o svojim partnerstvima sa organizacijama koje primaju iz različitih zemalja gde volonteri izvode svoje aktivnosti (videti takođe Poglavlje 3.1 Pronalaženje pravih partnera za vaš projekat). Ovo podrazumeva redovan kontakt i ako je moguće sastanke ili posete. Kanali komunikacije treba da budu efektivni i efikasni. Izgrađivanje zajedničke radne kulture i razumevanja u polju međunarodnog volonterskog servisa bi bili korisni za projekte.
- Organizacija koja šalje treba da bude filter u procesu regrutovanja volontera da bi izbegla da pošalje ljude koji nemaju potrebnu zrelost ili stav za projekat i koji bi mogli da naude projektu više nego što bi mogli da mu doprinesu (videti takođe Poglavlje 3.2 Regrutovanje i provera volontera). Naravno, organizacija koja šalje treba da prikupi dovoljno informacija o uslovima u organizaciji koja prima da bi pravilno izvršila ovaj zadatak.
- Organizacija koja šalje treba da pregovara i da se složi o svim praktičnim aranžmanima za volontere sa organizacijom koja prima (na primer smeštaj, hrana, vrsta posla, radno vreme, osiguranje i bezbednost, mogućnosti za putovanje, nadoknade, sa ili bez džeparca). Ako se ne ispuni minimum standarda organizacije koja šalje, oni imaju odgovornost da odlože projekat dok poboljšanja ne dovedu projekat do standarda (videti takođe Poglavlje 3.1.2 Standardi kvaliteta).
- Organizacija koja šalje treba da prikupi sve potrebne informacije o volonterskom servisu u inozemstvu i prosledi ih (potencijalnim) volonterima ili zainteresovanoj trećoj strani. Ovo mogu biti informacije direktno povezane sa MVS kao što je gore pomenuto (smeštaj, posao, hrana, itd.), ali takođe povezane i sa potrebama i željama volontera (pristup za invalidska kolica, mogućnost za bavljenje sportom, itd.).
- Organizacija koja šalje ima odgovornost da spremi volontere i proveri njihovu motivaciju i očekivanja za pristupanje MVS. Priprema treba da se zasniva na zahtevima projekta, ali takođe i na potrebama volontera. Loša ili nikakva priprema može da prouzrokuje mnogo frustracije i može da poveća opasnost da volonteri napuste projekat ranije. Što je veća kulturna razlika između organizacije koja šalje i organizacije koja prima i što je duži boravak, potrebna je temeljnija priprema (videti takođe Poglavlje 3.3.1 Priprema volontera).
- U slučaju dugoročnih programa volontiranja u zemlji sa različitim jezikom, jezička obuka bi bila odgovarajuća, naročito ako bi zadaci volontera uključivali mnogo komunikacije. Za metodologiju kako da se obezbedi jezička obuka na interaktivan i kulturno uviđavan način možete da konsultujete *Priručnik o metodologiji u učenju jezika* (može se preuzeti sa www.training-youth.net).
- U slučaju problema, organizacija koja šalje bi mogla igrati važnu ulogu posrednika između organizacije koja prima i volontera (na primer posredovanje u konfliktu-videti takođe Poglavlje 4.4 Rešavanje konflikata) ili između projekta i porodice volontera (u slučaju kriza i jezičkih izazova-videti takođe Poglavlje 6.4 Rešavanje krizne situacije). U svakom slučaju važno je napraviti listu svih važnih telefonskih brojeva i adresa e-pošte za hitne kontakte.
- Organizacija koja šalje obaveštava organizaciju koja prima o proceduri za regrutovanje i selekciju. Organizacija koja šalje treba da obavesti organizaciju koja prima o vrsti pripreme koju su organizovali i da ih stalno obaveštava o bilo kakvim promenama. Važno je da organizacija koja šalje prosledi profile volontera (naročito ako imaju posebne potrebe) i detalje o njihovim putnim aranžmanima.





Priručnik

o

međunarodnom
volunteerskom
servisu

- Po povratku volontera, organizacija koja šalje bi mogla da organizuje seminar ili sastanak, koji bi mogao da pomogne volonterima da preispitaju svoja iskustva i razmene informacije sa drugim volonterima (videti takođe Poglavlje 5.1 Evaluacija).
- Možda bi organizacija koja šalje mogla da integriše volontere sa novim iskustvima i veštinama u svoj rad ili da obezbedi predloge za nastavak posle njihovog MVS (videti takođe Poglavlje 5.2 Nastavak).
- Organizacija koja šalje treba da obezbedi finansije za slanje volontera, za međunarodne kontakte, za pripremu volontera pre odlaska i za nastavak nakon njihovog povratka (videti takođe Poglavlje 2.3 Finansiranje i budžet).
- Treba da se napravi evaluacija saradnje između dve partnerske organizacije nakon svakog projekta.
- Važno je da se dokumentuju sve važne informacije u vezi sa projektom (u dokumentu projekta) i za dugoročne i za kratkoročne projekte MVS

Organizacija koja šalje može da bude bilo koja neprofitna organizacija koja radi u raznim poljima od organizacija za zaštitu sredine do omladinskih klubova, od medicinskih ustanova do opština. To može biti ili nevladina ili vladina organizacija (lokalne vlasti itd.). To može biti organizacija koja je deo međunarodne mreže organizacija za volonterske servisa koje nude volontiranje svakog leta, ili može biti mala lokalna jedinica koja se susreće sa organizacijom koja prima slučajno i jednom šalje jednog volontera.

Ili to može da bude vaša organizacija...

2.1.3 Organizacija koja prima

Kad volonteri odu u drugu zemlju o njima brine ono što mi zovemo organizacija koja prima. Ova organizacija prihvata volontere koji dolaze iz druge zemlje da bi podržali njen rad u raznim vrstama neprofitnih aktivnosti.

Oni vode računa o svakodnevnom životu i radu za vreme projekta MVS, ali su takođe i aktivni u pripremi projekta.

Neki zadaci o kojima bi trebalo razmisiliti u organizaciji koja prima

- Organizacija koja prima treba da obezbedi dovoljno informacija za volontere o njihovom novom životu i radu (nakon dolaska, a možda, takođe, i pre). Ovo može u velikoj meri smanjiti nervozu i povećati volonterovo samopouzdanje. U isto vreme, to omogućava volonteru da razvije realnija očekivanja. Na primer, kao znak dobrodošlice, volonterima može da se prosledi papir sa informacijama o organizaciji koja prima, o lokalnoj zajednici, mestu gde će odsesti, poslu koji će raditi, itd.
- Organizacija prima treba da obezbedi odgovarajući uvod ili obuku po dolasku (videti takođe Poglavlje 4.1 Uvod i orientacija po dolasku) ili, ako je potrebno, specifičnu obuku tokom volontiranja za dodeljene zadatke. Naročito u slučaju dugoročnog volontiranja bi jezička obuka bila korisna.
- Organizacija koja prima je takođe uglavnom odgovorna za sigurnost i bezbednost volontera, pa obezbedite da volonter radi u prilagođenoj radnoj sredini, koja odgovara svrsi njihovog zadatka. Istovremeno, organizacija koja prima može da izloži svoje volontere samo dogovorenom nivou rizika u njihovim aktivnostima (na primer u slučaju rada na građevini). Bilo bi korisno osmisiliti strategiju za krizne situacije kao što je naznačeno u Poglavlju 6.4 Rešavanje krizne situacije.





- Organizacija koja prima obezbeđuje nadzor i podršku volonterima, ne samo za urađeni posao, već i za njihovo slobodno vreme (kao što su predlozi za ekskurzije, upoznavanje ljudi, itd.). U slučaju dugoročnog volunteerskog servisa, može biti dobra ideja dodeliti osobu za podršku volonteru u slučaju nostalгије, da unapređuju njihovu socijalnu integraciju, itd. (videti takođe Poglavlje 4.3 Tekuća podrška volonterima).
- Da bi se najbolje iskoristio volunteerski servis za sve uključene, korisno je imati sistem redovnog preračenja i procene. Kada organizacija koja prima izvede redovnu procenu volontera, njihovog rada, njihovih ličnih života, itd., može da prilagodi projekat pre nego što stvari krenu neželjenim tokom. Informacije od volonterove osobe za podršku, kao i od ostalih učesnika u projektu mogu da pomognu u tome (videti takođe Poglavlje 4.2.1 Motivisanje volontera i Poglavlje 5.1 Evaluacija).
- Organizacija koja prima bi mogla da pripremi sertifikat za volontere na kraju njihovog MVS, gde bi detaljno bio opisan njihov rad, veštine koje su stekli, ili otkuca pismo prepiske od njihovog supervizora ili od direktora. Ovo ne povećava samo njihovo samopouzdanje, već bi moglo da podrži volontere u sledećim koracima u njihovom životu (videti takođe Poglavlje 5.3 Priznanja i sertifikati).
- Organizacija koja prima treba da obezbedi finansije za različite zadatke koje treba da izvrši. To treba da uključi i novac za troškove administracije i komunikacije, za neophodnu opremu za zadatke volontera, osiguranje, hranu i smeštaj, ponekad i za džeparac. Ne zaboravite da stavite u budžet i vreme osoblja provedeno kao podrška volonterima (videti takođe Poglavlje 2.3 Finansiranje i budžet).

Organizacija koja prima može da bude bilo koja neprofitna organizacija koja radi u raznim poljima, kao što su prevencija narkomanije ili briga o deci, omladinski informativni servisi ili prirodni resursi, itd. To može biti nevladina ili vladina organizacija (lokalne vlasti, itd.). Takođe može biti organizacija koja je deo međunarodne mreže organizacija volunteerskog servisa koje nude volontiranje svakog leta ili to može biti mala lokalna jedinica koja će samo jednom organizovati volunteerski kamp (videti takođe Poglavlje 1.5 Polja rada: neki primeri).

Ili to može da bude vaša organizacija...

U nekim slučajevima je moguće da organizacije koje primaju volontere rade samo kao koordinaciono telo za MVS. Ta koordinaciona struktura nema volunteerski rad u svojoj organizaciji, već radi sa različitim pozicijama u organizacijama u polju sa kojima sarađuju. To znači da jedna takva organizacija može da obezbedi različite vrste rada u skladu sa željama i potrebama volontera i generalno je izgradila iskustvo u podržavanju raznih organizacija u njihovoj mreži.

Koordinator projekta međunarodnog volunteerskog servisa

Organizacije koje započinju MVS mogu imati mnogo različitih oblika. Ali jedna stvar koja im je uglavnom zajednička je da u svakom projektu volunteerskog servisa postoje ljudi (ili ponekad jedna osoba) koja preuzima ulogu koordinatora, mada ne moraju obavezno imati ovo zvanje. Pominjemo koordinatora projekta ovde kao jedne od glavnih učesnika u MVS, bez kojih verovatno ne bi ni bilo volontiranja. Koordinatori su pokretači MVS, ali se često nađu između mišljenja svojih kolega o međunarodnom volontiranju, partnerskih organizacija i želja volontera. Ovaj priručnik želi da obezbedi neka sredstva kojima bi se olakšao život koordinatora projekta.

Bitno je da koordinator projekta ima jasniju ideju o poslu (videti Poglavlje 2.2 Ciklus projekta) i koristi za sve uključene (videti takođe Poglavlje 1.4 Razlozi za međunarodni volunteerski servis). Ako koordinator ima realan pogled na pozitivne i negativne implikacije projekta, lakše je ubediti druge u dodatnu vrednost takvog projekta MVS (videti takođe Poglavlje 3.3.2 Priprema organizacije koja šalje i organizacije koja prima). Pronalaženje pravih partnera za vaš posao može da pomogne u tome. U opisu njegovog ili njenog posla mogu biti uključeni i poslovi sa finansijama i budžetom, što smo dotakli u Poglavlju 2.3 Finansije i budžet. Koordinator projekta može da pronađe zavidnu količinu sredstava i inspiracije da započne i vodi projekat u *Priručniku o Menadžmentu projekta* (može se preuzeti sa www.training-youth.net).





U organizaciji koja prima volontere, koordinator je često i osoba za podršku volonterima, iako bi on ili ona mogli da uključe različite osobe u obuku o poslu, za lična pitanja, za promociju interkulturnog učenja ili tokom slobodnog vremena volontera, kao što smo naznačili u Poglavlju 4.3 Tekuća podrška volonterima. Ali volonteri ne treba da budu jedini centar pažnje, jer ima i drugih ljudi koji rade na tom radnom mestu, i otud važnost vođenja računa o osoblju koje radi sa ili pored volontera i nastojanje da budu zadovoljni. Poglavlje 4.2.2 Motivacija osoblja-zaboravljena dimenzija se bavi ovim komplikovanim pitanjem.

A možda biste taj koordinator projekta mogli biti vi!

Ako ste vi koordinator projekta...

- Pažljivo pročitajte ovaj priručnik, a možda i druge priručnike koja se mogu naći na www.training-youth.net (menadžment projekta, interkulturno učenje, metodologije učenja jezika, itd.)
- Neka vas inspirišu ljudi i organizacije koji su to radili ranije. Nema svrhe da sami otkrivate toplu vodu.
- Oformite grupu oko sebe koja može da vam pomogne da razmislite o projektu, da razmenite ideje, da dobijete povratnu informaciju itd. Što je više umova, to više ideja.
- Pokušajte da to ne radite sami. Uključite prijatelje, kolege itd. Što je više leda, manji je teret koji se nosi.
- Ostavite vremena da se stvari dese i ne odustajte. Na kraju je vredno toga!

2.2 Ciklus projekta

Od ideje do konkretnog plana

Mnogo dobrih ideja za projekte se pojavi kad ih najmanje očekujete: u kafiću, dok se brijete, u toaletu, itd. Ali potrebno je vreme, a naročito napor, da se ideje iskristališu i postanu stvarnost. Potrebno je pažljivo planiranje i dobar menadžment. Upravljanje projektom je kao stavljanje pritke pored paradaža - biljka će rasti u pravcu pritke, ali će i dalje visiti malo nalevo ili nadesno. Analiza potreba, „pametni“ ciljevi, promišljena strategija, dobro partnerstvo, jasna podela zadataka, realno planiranje vremena i brižljivo vođenje računa o budžetu će sprečiti da se vaš paradaž nađe na zemlji.

Proces upravljanja projektom ja opisan korak po korak u Poglavlju 3 *Priručnika o Upravljanju projektom*. Zbog toga ćemo suziti svoj fokus u ovom priručniku na neka specifična pitanja kada je u pitanju MVS i pozvati vas da ih dopunite savetima iz priručnika o Upravljanju projektom (može da se snimi sa internet strane www.training-youth.net). Ili možete da zatražite savet od organizacija ili ljudi koji su radili slične projekte ranije.

Ideja nikada ne postoji u vakuumu. Ljudi takođe imaju svoje mišljenje o njoj. Proverite

Stvaran život...

Da biste videli pravu životnu primenu različitih metoda provešćemo vas kroz primer ELKA u raznim fazama ovog priručnika.

ELKA je omladinski klub u malom gradu Veljo. Pošto je grad smešten u prelepom planinskom regionu, aktivnosti ELKA-e su fokusirane na prirodu i zaštitu prirodne sredine. Tokom poslednjih nekoliko godina članovi kluba su uložili mnogo napora da očiste i održavaju staze u šumi da bi mogli da ih koriste za pešačenje po planinama.

A onda je, Suzan, jedna od aktivnih članova, dobila ideju da se staze iskoriste više i bolje: smislila je da, uz pomoć putokaza i mesta za odmor, učini staze pristupačnjima za "zelene turiste". Ideja je bila iskoristiti prirodu i avanturističke šetnje kao aktivnost za grupu mladih. Pošto su sredstva bila nedovoljna, Suzan je pomislila da su volonteri idealno rešenje da bi se primenile ove ideje. Za vreme dvonedeljnog radnog kampa mogli bi da se postave putokazi i da se naprave mesta za odmor duž staza, a dva dugoročna volontera bi mogla da vode grupe kroz šumu i prave avanturističke aktivnosti sa njima.





kakvo je „društveno mišljenje“ o vašem projektu. Ideja projekta ne treba da postoji samo da vas zadovolji. Zato je važno videti da li postoji potreba za onim što predlažete. Ovo se zove „analiza potreba“.

- Šta lokalna zajednica misli o projektu (komšije, roditelji, političari, druge omladinske organizacije, itd.)?
- Šta potencijalni korisnici projekta misle (vaši članovi, klijenti, posetnici, korisnici, itd.)?
- Šta vaša organizacija misli o projektu (odbor, osoblje, volonteri, itd.)?
- Da li slični projekti već postoje? Da li ćete biti konkurenca ili raditi dupli posao?
- ...?

Analiza potreba se oslikava u analizi sredstava. Ako se o ideji MVS slažu svi uključeni učesnici, da li takođe imate sva (praktična, ljudska, finansijska) sredstva koja su potrebna za primenu takvog projekta. Možete izbliza videti svoje jače strane i slabosti kao organizacije da biste znali da li imate ono što je potrebno ili da dodate onde gde vam fali sredstava. I detaljniji pogled na spoljne mogućnosti i probleme koji bi mogli da ugroze projekat međunarodnog volonterskog servisa daje vam znake kako da nastavite, optimalno koristeći mogućnosti i zaobilazeći te probleme.

Ideja projekta mora da se izrodi i izraste u konkretni plan ili strategiju. Međutim,

Stvaran život...

Suzan je razgovarala o svojoj ideji sa nekim članovima i sa drugim omladinskim radnicima u klubu i pošto su prve reakcije bile pozitivne, odlučila je da predstavi svoju ideju na sastanku odbora. Reakcije su bile pomešane jer su neki smatrali da je na gradskom veću da razvija turizam u Velju, uključujući i putokaze i mesta za odmor duž staza u šumi. Tako je ugovoren sastanak sa gradskim većem i razgovaralo se o idejama. Gradsko veće je video koristi od projekta i složilo se da podrži klub ELKA potrebnim materijalima, ukoliko organizuju volonterski kamp. Što se tiče koristi od prirode i avanturističkih šetnji, ELKA je poslala pismo lokalnim omladinskim organizacijama da vidi da li su zainteresovani za to. Vratilo se dvanaest pozitivnih odgovora. Tako je ELKA odlučila da će ova dva projekta biti od koristi za zajednicu, ali i za njihovu reputaciju..

strategija je samo način da se stigne negde. Zato je važno da postavimo sebi ciljeve pre nego što se otisnemo na naše putovanje, u suprotnom, možemo biti sigurni da nikad nećemo ostvariti svoje ciljeve, jer ih ne znamo.

Naravno, glavno pitanje je zašto ćemo uložiti vreme, novac i napor u ovaj projekat međunarodnog volonterskog servisa. Šta želimo da postignemo i da li su ovi ciljevi pametni (SMART): specifični (Specific), merljivi (Measurable), mogući (Achievable), realni (Realistic) i pravovremeni (Timed) (videti takođe *Priručnik o Menadžmentu projekta*, može se preuzeti sa www.training-youth.net)?

Uglavnom postoji kompleksna struktura različitih ciljeva. Da biste izbegli konfuziju, bilo bi dobro da sve ciljeve definišete ekplicitno i složite se o najvažnijem, odnosno najvažnijima. Čak ih možete i zapisati u izjavi (ili ćete morati da ih zapišete u prijavi za finansiranje) da bi se svi držali istih ciljeva.

Mada je „Zašto?“ glavno pitanje, možemo ga takođe kombinovati sa drugim pitanjima (inspirisano Lasvelovim metodom – pogledati i *Priručnik o Menadžmentu projekta*, str. 32).

Stvaran život...

Suzan je mnogo razmišljala o svrsi i ciljevima radnog kampa i dve volonterske pozicije, jer je morala da predstavi svoje ideje nekoliko puta - kolegama, odboru, gradskom veću i drugima.

Jedan od glavnih ciljeva radnog kampa, na primer, bio je povećanje broja „zelenih turista“ koji šetaju kroz šumu i planine do sledećeg leta. Ovaj cilj jasno naznačava šta su želeli da postignu (više zelenih turista). Kad je započela letnja sezona (vreme), lako se može izmeriti da li ima više turista koji koriste staze. Uz dogovorenu materijalnu pomoć i informativnu kampanju od strane gradskog veća Velja, ovo je moguće i realno.

Naravno, obavljeni posao istovremeno pruža bolju reputaciju za ELKA, kao organizaciju za zaštitu prirode. On poboljšava saradnju sa gradom i ostalim omladinskim organizacijama koje će koristiti staze, a volonterski servis daje međunarodnu dimenziju poslu koji obavlja ELKA.



Priručnik

o

međunarodnom
volunteerskom
servisu

- **Ko** će biti uključen u ovaj projekat MVS (partnerske organizacije, osoblje, volonteri, osobe za podršku, finansijeri, lokalne vlasti ili drugi)? I zašto ovi ljudi?
- **Šta** ćete raditi za vreme projekta (posao, program, slobodne aktivnosti, itd.)? I zašto baš u ovom načinu?
- **Gde** će se projekat odvijati (radno mesto, smeštaj, udaljenost od centra, itd.)? I zašto na ovim mestima?
- **Kada** će se održati projekat (vreme, godišnje doba, trajanje, itd.)? I zašto baš u ovom vremenskom periodu?
- **Kako** ćete voditi projekat (metode koje će se koristiti, strukture za podršku, uz kakva sredstva, itd.)? I zašto na ovaj način?

Najvažnije je da pitate sebe (i vaše partnere u projektu) zašto radite stvari na određen način i obrnuto, zašto ne biste želeli da ih radite na drugačiji način?

Stvaran život...

U slučaju dugoročnih projekata MVS za unapređenje prirode i avanturističke šetnje, na primer, nastavili su se razgovori u ELKA o tome koga da pozovu i zašto. Odlučili su da uzmu volontere iz inostranstva. Zašto? Da bi dali projektu međunarodnu dimenziju i sa udruženim jezičkim znanjem volontera i osoblja ELKA, takođe bi mogli da vode međunarodne grupe koje dolaze radi avanturističkih šetnji. ELKA je želela dva volontera. Zašto? Da bi mogli da rade zajedno na projektu, prave društvo jedan drugom i imaju vršnjačku podršku Takođe ja bilo važno za ELKA da im gradsko veće bude partner. Zašto? Da bi bili priznati, ali i dobijali praktičnu podršku za posao koji obavljaju. Isto tako u izboru partnerske organizacije su sebi postavili ta pitanja.

Što se tiče pitanja šta i zašto, ELKA se odlučila da se osloni na dugoročni volunteerske servis. Zašto? Jer je potrebno malo vremena pre nego što dvoje volontera upoznaju mogućnosti šume i pre nego što razviju zanimljiv i avanturistički program. Oni će to uraditi na postepen način. Zašto? Jer volonteri nisu obavezno stručnjaci u ovom polju, pa će prvo biti obučeni o avanturističkim tehnikama, a onda moći da vode avanturističke šetnje zajedno sa jednim članom osoblja i konačno, nakon izvesnog vremena, moći će to da rade i sami. Vremenom će takođe naučiti i usavršiti jezik domaćina.

Neki razlozi koji su uticali na odluku kad i gde treba da se održava volunteerski servis bili su, naravno, godišnje doba i šuma. Volonteri će početi na proleće. Zašto? Da bi bili obučeni i spremni da vode grupe mlađih kroz šumu leti, kad je najveća sezona za ovu vrstu putovanja. Iako se posao očigledno obavlja u šumi, ELKA je izabrala da smesti volontere u porodice-domaćine u centru grada. Zašto? Da bi im bilo lakše da se integrišu u lokalnu zajednicu tako što će imati „braću i sestre – domaćine“ i zato što je jednostavnije učestrovati u društvenim aktivnostima (izlasci, bioskop, upoznavanje ljudi) u centru grada nego što bi bilo da žive u blizini šume.

Primer toga kako ELKA zamišlja rad sa volonterima ja ono što oni zovu „tandem tehnika“. Svaki volonter je uparen sa ličnim mentorom sa kojim ima nedeljne sastanke. Zašto? Da bi se izgradilo poverenje između njih i da bi razgovarali o potrebama, željama, problemima i sl., pre nego što isti porastu i postanu nerešivi.

Naravno, ovo je samo deo procesa razmišljanja koji se dešavao pre i tokom projekta.

Ali nikad niste sami u projektu MVS Ako planirate da ugostite neke volontere, treba da imate kontakt sa nekim organizacijama koje bi mogle da vam ih pošalju. U slučaju organizacije koja šalje volontere, vi želite da pronadete pravi projekat koji će da primi vašeg volontera. Otuda i važnost čvrstog međunarodnog partnerstva zasnovanog na poverenju. O tome kako naći pravog partnera za vaš projekat, biće govora u Poglavlju 3.1 Pronalaženje pravih partnera za vaš projekat.

Sa svojim partnerom možete razgovarati o vremenskom okviru za vaš projekat MVS. Važno je da dozvolite dovoljno vremena i sredstava za svaki korak, ali u isto vreme i da budete dovoljno brzi i efikasni da bi svi partneri u projektu bili optimistični.

Dug period čekanja između različitih koraka bi mogao da demotivise volontere ili partnersku organizaciju.



Stvaran život...

Vremenski okvir za volonterski kamp

Mesec	Organizacija koja prima	Organizacija koja šalje
1	Analiza potreba: proverite potrebe za volonterski kamp sa kolegama, partnerima, lokalnom zajednicom, vlastima, itd. Nadite potencijalne partnere koji bi mogli da pošalju volontere	Analiza potreba: proverite da li postoji interesovanje kod mladih ljudi da učestvuju u radnom kampu u inostranstvu Objasnite šta je volonterski kamp, ukoliko je potrebno Otkrijte njihov interes i motivaciju
2	Razvijte ciljeve i strategiju za volonter-ski kamp Razgovarajte o ovim ciljevima i vremen-skom okviru sa vašim partnerima Razvijte program (rad i slobodno vreme) Sastavite budžet svih troškova i pri-javite se i zatražite finansiranje	Nadite potencijalne organizacije koje primaju i izaberite one koje najviše odgovaraju Razgovarajte o svojim ciljevima i vre-menskom okviru sa svojim partnerima Napravite budžet i obezbedite finansije za slanje svojih volontera
3	Pošaljite detaljne informacije o radnom kampu i programu izabranim organiza-cijama koje šalju volontere	Potencijalna pripremna poseta radnom kampu
4	Registrovanje kandidata sa organizaci-jom koja šalje	Izaberite mlade ljude koje planirate da pošaljete i pošaljite njihov profil organizaciji koja prima volontere
5	Izaberite odgovarajuće volontere Pripremite praktične stvari koje se tiču primanja volontera	
6	Pripremite ljude u projektu-domačinu Pošaljite poslednje informacije učešnicima (uputstva za putovanje, itd.)	Pripremite volontere Sredite tehnička pitanja kao što su vize, osiguranje, karte, itd. Obezbedite informacije vašim volonterima o organizaciji koja prima volontere i o zemlji-domačinu
7	Tronedeljni volonterski kamp Publicitet o projektu i njegovi rezultati	Odlazak volontera na volonterski kamp Kontakt da vidite kako idu stvari
8	Evaluacija između partnerskih organizacija	Evaluacija sa volonterima po povratku i nuđenje mogućnosti da postanu aktivni u organizaciji koja šalje
9	Finansijski izveštaj finansijerima	Finansijski izveštaj finansijerima



Vremenski okvir za dugoročno volontiranje

Meseci	Organizacija koja prima	Organizacija koja šalje
1/2	Analiza potreba i sredstava Proverite potrebu za volonterima sa kolegama u organizaciji Proverite sredstva koja imate u organizaciji: finansijska, vreme osoblja (menadžment projekta kao i mentorstvo volontera) Sastavljanje svrhe i ciljeva projekta	Analiza sredstava Proverite kapacitete koje imate u okviru organizacije: regrutovanje volontera, priprema volontera, nalaženje međunarodnih partnera Sastavljanje svrhe i ciljeva projekta
3	Sastavite opise pozicija sa svim detaljima o organizaciji i zadacima koje će obavljati volonteri Napravite profil vrste partnerske organizacije kakvu tražite	Regrutovanje volontera Napravite profil vrste organizacije koja prima kakvu tražite za vaše volontere
4/5	Pronalaženje partnera	Pronalaženje partnera
6	Pripremna poseta Odobrite izbor volontera za rad na projektu Napravite partnerski dogovor uključujući i detalje o poziciji, komunikaciji između partnera, odgovornostima, pitanjima finansija	Pripremna poseta Odobrite izbor volontera za rad na projektu Napravite partnerski dogovor uključujući i detalje o poziciji, komunikaciji između partnera, odgovornostima, pitanjima finansija
7	Moguće slanje prijava za finansiranje projekta	Počnite proces pripreme volontera
8/9	Priprema tima odgovornog za projekat u okviru organizacije Priprema uvodnog perioda za volontere Redovni kontakti sa volonterima	Kurs jezika Uređivanje praktičnih pitanja (socijalno osiguranje, zavod za zapošljavanje, viza, itd.)
10	Volonter stiže Uvod i trening po dolasku	Redovni kontakti sa volonterom i organizacijom koja prima
13	Srednjoročna evaluacija Stalno praćenje i podrška	Učestvovanje u srednjoročnoj proceni Redovni kontakti sa volonterom i organizacijom koja prima
16	Konačna evaluacija i povratak kući	Sastanak sa volonterima nakon povratka Predlozi za nastavak
17	Evaluacija između partnerskih organizacija	Evaluacija između partnerskih organizacija
18	Finansijski izveštaj finansijerima	Finansijski izveštaj finansijerima



Jedan od glavnih zadataka MVS, bez kojih se projekat ponekad napušta, je obezbeđivanje finansijsa. Jedan od ranih koraka u volunteerskom servisu je sastavljanje budžeta i prijavljivanje za novac, jer to može da bude dug proces. Na Evropskom nivou postoji nekoliko izvora finansiranja MVS, kao što su Evropski volonterski servis i Evropska fondacija mlađih, ali takođe možete naći druge izvore finansiranja. Dalje ćemo ići detaljnije u ova finansijska pitanja (videti Poglavlje 2.3 Finansije i budžet).

Da bi projekat MVS išao glatko, od velike je pomoći znati šta treba uraditi u različitim fazama projekta i ko će to uraditi. Sastavljanje liste sa podelom zadataka i odgovornosti može značajno da smanji konfuziju i da spreči „rupe“ u vašem projektu MVS. Već smo uglavnom detaljno opisali zadatake različitih učesnika u volunteerskom servisu ranije u ovom priručniku, u Poglavlju 2.1 Učesnici, ali ćemo vam dati i grubu skicu odgovornosti za dugoročni volonterski projekat u ELKA.

Podela zadataka u dugoročnom volontiranju

Zadatak	Odgovoran
Opšta koordinacija	Suzan, koordinator projekta za organizaciju koja prima i Tomas, koordinator projekta za organizaciju koja šalje
Pronalaženje pravih volontera, obezbeđivanje pravih informacija i priprema volontera	Tomas (naravno, na osnovu volonterskih profila koje dobije od Suzan)
Komunikacija i dogовори između organizacije koja prima i organizacije koja šalje tokom trajanja celog projekta	Koordinatori projekta u obe organizacije koji dokumentuju odluke i dogovore i prosleđuju ih svim ljudima uključenim u projekat
Komunikacija sa lokalnim vlastima i ostalim omladinskim organizacijama	Predsednik ELKA, jer je ovo više politički zadatak
Sastavljanje budžeta i prijavljivanje za finansiranje organizacije koja prima volontere, finansijski izveštaj	Knjigovođa ELKA u saradnji sa Suzan. Na strani organizacije koja šalje, Tomas takođe aplicira za novac za putovanja, administraciju, komunikaciju i nastavak
Priprema za prijem volontera i konkretan program rada	Suzan će kontaktirati sve uključene osobe (porodicu-domaćina, osobu za podršku u poslu, osobe za društvenu podršku, jezičku podršku, itd.)
Obuka i podrška u vezi sa poslom	Džeјson, koji će takođe raditi na avanturističkim šetnjama zajedno sa Suzan
Jezička podrška	Organizacija koja šalje će poslati volontera na intenzivni kurs pre polaska. U ELKA, jedan od članova je student jezika, koji će nastaviti predavanje jezika na neformalan način
Podrška za društveni život (aktivnosti u slobodno vreme, upoznavanje volontera sa ljudima i organizacijama, itd.)	Suzanin brat, koji je istih godina kao i volonteri
Veza sa kućom (prijatelji, porodica, administrativne procedure kod kuće, itd.)	Tomas, koordinator projekta organizacije koja šalje
Ako nešto krene neželjenim tokom (konflikti, bolest, nesreće, nostalgija, krize, itd.)	Suzan će koordinirati mere koje će se preduzimati i biti u stalnom kontaktu sa koordinatorom organizacije koja šalje. Ako se desi veća kriza, uskočiće predsednik
Dokumentovanje projekta (ishodi, PR, članci u lokalnim novinama, finansijski izveštaj, itd.)	Suzan vodi računa o tome i saopštava finansijske rezultate knjigovođi, koji će pripremiti finansijski izveštaj na kraju projekta MVS
Evaluacija (u redovnim intervalima i nakon projekta MVS) Obezbeđivanje sertifikata	Suzan će imati sastanke sa volonterima i sa svojim „bratom“ (društvena podrška) i Džeјsonom (podrška u poslu). Na kraju kampa, održće se sastanak između volontera i kordinatorka organizacije koja šalje i organizacije koja prima. Na ovom sastanku će biti pripremljen sertifikat potpisani od strane svih uključenih partnera
Reintegracija i nastavak nakon projekta	Tomas će videti kako da najbolje iskoristi iskustvo koje je volonter stekao, ali takođe i organizacija koja šalje



Priručnik

o

međunarodnom
volunteerskom
servisu

2.3 Finansiranje i budžet

Projekti se ponekad zaglave kad dođe do upoređivanja troškovi - korist. Kao koordinator projekta, u poziciji ste da vidite korist od projekta MVS, ali ste takođe i veoma svesni sredstava koja su potrebna da se to ostvari. Ako uzmemo novac kao gorivo za projekat, vi ste onaj koji će morati da nađe još jednu benzinsku pumpu da napuni rezervoar.

Danas se može naći mnogo publikacija, kao i ljudi, koji vam mogu dati savete kako da se prijavite za novčana sredstva. U pogledu toga, takođe bismo želeli da vam skrenemo pažnju na *Priručnik o Menadžmentu projekta*

(može se preuzeti sa www.training-youth.net), koja sadrži korisne savete i predloge za prijavljivanje za novac, kao i savete za vođenje vaših finansijskih sredstava. Stoga ovo poglavje neće ponavljati sve detalje po pitanju finansija i skupljanja novca, već cilja na to da postanete svesni nekih osnovnih principa kad sastavljate budžet i da predstavite neke postojeće izvore finansiranja projekata MVS, i dugoročnih i kratkoročnih.

2.3.1 Budžet

Budžet je kao finansijsko ogledalo projekta MVS. On je procena troškova koje očekujete da ćete imati, sa jedne strane, i prihoda koji ste predviđeli. Sastavljanje realnog i izbalansiranog budžeta je umetnost, koju je ponekad teško usavršiti. Zbog toga ćemo vam predstaviti zlatna pravila za sastavljanje budžeta.



Zlatna pravila za budžet

- Pažljivo planiranje svih finansijskih potreba i sredstava je bitan deo vašeg međunarodnog volonterskog servisa i treba da prati vaš projekat od ranih faza do samog kraja.
- Finansijsko planiranje treba da odgovara realnim troškovima projekta, u meri u kojoj je to moguće (na primer proverite cene karata, troškove osiguranja, komunikacije, lokalnog transporta, kancelarijskog materijala, obroka, itd.)
- U neprofitnom projektu, kao što je MVS, ono što uđe unutra, mora da izađe napolje. U isto vreme, ne treba da vam budu veći troškovi nego prihod, jer će vam inače projekat biti u deficitu. Prihod u budžetu uvek mora da bude jednak troškovima.

Transparentnost je važna. Osigurajte da svi partneri imaju jasno vide prihode i troškove. Ovako ćete izbegići mnogo neprijatnih nerazumevanja i konfuzije.

- Proverite na početku šta će vam biti potrebno na kraju (na primer računi, finansijski izveštaji, kopije proizvedenog materijala, itd.). Najverovatnije ćete morati da skupite dokaze o svim troškovima i prihodima (verovatno obavezani određenim formalnim kriterijumima).
- Uključite ljudе iz vaše organizacije ili spolja koji imaju iskustva sa budžetom i/ili finansijama za projekat. Možete podeliti ili dodeliti finansijske odgovornosti osobи koja ima više iskustva sa budžetom i računovodstvom.
- Ne pokušavajte da to uradite sami. Pokušajte da dobijete zeleno svetlo za finansije od raznih ljudi uključenih u projekat. Ovako takođe izbegavate da stavite sebe u poziciju gde možete biti optuženi za finansijske nejasnoće ili čak prevaru (kad nikо drugi ne zna gde novac ide i odakle dolazi).
- Proveravajte svoj budžet u redovnim intervalima tokom vašeg projekta MVS i redovno obaveštavajte partnere o napretku (koliko ste dobili, još koliko vam treba). Računovodstvo je korisno, ako je urađeno pravilno i dobro.
- Ne zaboravite da uračunate utrošeno vreme vašeg osoblja, što će takođe koštati vašu organizaciju.
- Proverite koji troškovi su prihvatljivi, a koji ne. Neki troškovi ili neko kofinansiranje (na primer donacije u robu) mogu biti odbijeni od strane finansijera.
- Da li ste takođe razmišljali o bilo kakvим posebnim troškovima u vezi sa vašim projektom MVS, na primer za obuku osoblja ili pripremu za pitanja kao što su interkulturnalna komunikacija, informaciona tehnologija u vezi sa projektom; priprema volontera ili jezička obuka, veštine u vezi sa poslom; troškovi za iznajmljivanje koji proističu iz primene projekta ili potreba za interpretacijom, itd.



2.3.2 Finansijeri i mogućnosti za finansiranje

Kada vam je potrebno finansiranje, postoje mnogi izvori na različitim nivoima - lokalni, regionalni, nacionalni, evropski i međunarodni. Finansije mogu stići od pojedincata, fondacija, institucija, vlasti, kompanija, itd. U velikoj meri zavisi od konteksta, vrste projekta i vaše inicijative ko bi mogao da finansira vaš projekat MVS.

Korak 1: Stvorite uopštenu sliku ko bi mogli biti vaši potencijalni finansijeri

Jedan od načina za dobijanje informacija o izvorima finansiranja je da vas inspirišu slični projekti ili slične organizacije. Internet je drugi vredan izvor informacija. Na www.eurodesk.org možete naći informacije o Evropskim finansijskim aranžmanima. Na www.funderonline.org se nalaze detalji o nizu evropskih i svetskih fondacija.

Korak 2: Saznajte motivaciju i kriterijume finansijera

Svi finansijeri, privatni ili javni, imaju određenu motivaciju za davanje novca za određene projekte. Ako želite da nabavite novac, važno je da otkrijete zašto ga finansijeri daju. Vaš međunarodni volonterski servis ne treba da bude samo u skladu sa finansijskim aranžmanom, ali vaša prijava takođe treba to da naglasi. Ne treba ni reći da prvo treba da prikupite informacije o finansijeru da bi otkrili šta tačno oni finansiraju (koji troškovi su prihvativi, a koji ne), u kojoj meri (da li je potrebno dodatno finansiranje?) i koje procedure (pre, tokom i nakon vašeg projekta) treba da sledite. Ovako izbegavate tračenje vašeg i njihovog vremena i novca.

Korak 3: Izaberite odgovarajuće finansijere i spremite vašu prijavu

Kad ste se odlučili koji bi finansijeri bili najpodobniji, možete da pripremite vašu

prijavu po obrascu i proceduri koju je postavio finansijer. Ne šaljite isto standarno pismo za prijavu za finansiranje različitim finansijerima: prilagodite ih njihovim ciljevima, kriterijumima, troškovima, itd. Otkrijte ko je vaša osoba za kontakt u okviru finansijske institucije i održavajte redovne kontakte. Nekada bi moglo biti korisno razdvojiti budžet na nekoliko delova i tražiti od različitih finansijera da doniraju specifične troškove u skladu sa svojim kriterijumima. Obavestite svoje finansijere da ste na drugom mestu zatražili kofinansiranje.

Korak 4: Nastavak o vašoj prijavi

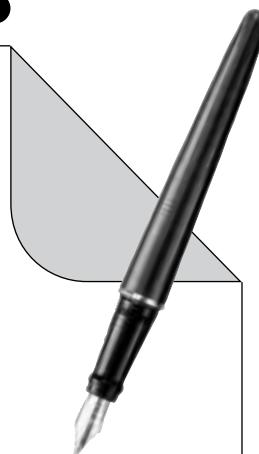
Nemojte slati samo tone papira. Proverite kod osobe za kontakt u finansijskoj organizaciji da li je vaša prijava stigla, da li nešto fali, eventualno tražite povratnu informaciju o sadržaju ili informaciju o proceduri izbora. Ako niste izabrani, ne gubite vaše kontakte, jer finansijer može biti od pomoći za drugi projekat u budućnosti. Povratna informacija o razlozima za odbijanje može biti korisna. Kad je vaša prijava prihvaćena, posao nije završen. Tokom vašeg projekta, znak dobrog PR je poslati informaciju (ili jednostavno razglednicu) u redovnim intervalima (zavisno do trajanja). I nije završen dok se ne preda konačni izveštaj, uključujući finansije, i pismo zahvalnosti.

Važno! Ne tražite samo novac. Često možete dobiti donacije u naturi, kao što je besplatan smeštaj ili obroci za vaše volontere, materijale ili tehničku opremu za vaš projekat (kančelarijska oprema, građevinski materijal, itd.), besplatnu telefonsku liniju ili internet vezu, koje može da vam obezbedi kompanija. Sponsorstvo je takođe jedna od mogućnosti.

Više saveta i predloga se može naći u *Priručniku o Menadžmentu projekta* (može da se preuzme sa www.training-youth.net) ili u bibliografiji ovog priručnika.



EVROPSKI VOLONTERSKI SERVIS



Jedan od najuglednijih programa koji finansijski podržavaju projekte MVS je Evropski volonterski servis (EVS), inicijativa Evropske komisije. EVS je jedna od mogućnosti u okviru Mladi (YOUTH) programa, otvorena za sve mlade ljude između 18 i 25. Volonterske aktivnosti se mogu obavljati, na primer, u oblastima zaštite životne sredine, umetnosti i kulture, rada sa decom, mladim ili starijim ljudima, kulturne baštine, sporta i slobodnog vremena.

Ciljevi

- Učestvovanje, neformalno i interkulturno učenje;
- Solidarnost, mobilnost, uključenje mlađih ljudi sa manje mogućnosti;
- Borba protiv rasizma, ksenofobije i diskriminacije;
- Razvoj lokalne zajednice, novih partnerstava i razmene dobrih iskustava.

Kriterijumi

- Volonteri imaju između 18 i 25 na početku svoje volonterske aktivnosti.
- Volonteri su legalni stanovnici u zemljama programa. Zemlje programa su 30 evropskih "programskih zemalja" i sledećih prioritetskih regiona trećih zemalja: 12 mediteranskih partnerskih zemalja, 7 država iz Komonvelta, Jugoistočna Evropa i Južna Amerika.
- Volonterska aktivnost traje između 6 i 12 meseci.
- Kratkoročni projekti između 3 nedelje i 6 meseci su skrojeni prema potrebama mlađih ljudi sa manje mogućnosti, koji su glavni prioritet Mladi (YOUTH) programa.
- Bilo koja vrsta nevladine organizacije, udruženje, lokalna vlast ili bilo koja druga neprofitna lokalna organizacija može da bude organizacija koja šalje ili organizacija koja prima.
- Aktivnosti se mogu obavljati i u zemlji u kojoj volonteri ne žive.
- EVS projekti se primenjuju kao zajednička aktivnost između tri partnera: organizacije koja šalje, organizacije koja prima i volontera.

Vrste projekata i procedura

- Projekti jedan na jedan: ovi projekti se razvijaju na bilateralnoj osnovi i biraju ih i vode nacionalne agencije programa Mladi (YOUTH) u zemljama organizacija koje šalju i primaju volontere (decentralizovana procedura).
- Evropski projekti (multilateralni) i projekti evropskih NVO se direktno podnose Evropskoj komisiji.
- U trećim zemljama je moguće primeniti projekte jedan na jedan ili multilateralne projekte. Oni se podnose nacionalnim agencijama ili Evropskoj komisiji, zavisno od prioriteta regiona.
- Baza podataka odobrenih projekata u zemljama Programa, kojima su potrebni učesnici, može se naći na www.sosforevs.org ili <http://youth.cec.eu.int>.

Pravila za finansiranje

Svi projekti EVS su zasnovani na pojednostavljenom sistemu jednake rate i fiksni iznos. Donacija nikad ne pokriva 100% EVS projekta i smatra se kofinansiranjem.



Finansijska pravila za organizaciju koja šalje

- Putni troškovi, viza i troškovi vakcinacije volontera su u potpunosti pokriveni novcem Evropske komisije (EK).
- Priprema/kontakti sa volonterima/nastavak imaju fiksni iznos za organizacije koje šalju i jednaku ratu koja je proporcionalna broju volontera i trajanju volonterske aktivnosti.
- Vanredni troškovi i poseta radi planiranja napretka su pokriveni novcem EK ako projekat uključuje mlađe ljudi sa manje mogućnosti.

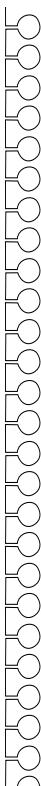
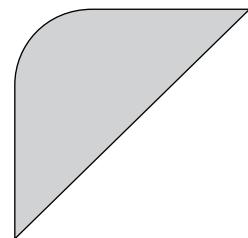
Finansijska pravila za organizaciju koja prima

- Džeparac koji treba da se da volonterima zavisi od zemlje-domaćina i pokriven je novcem EK.
- Troškovi za aktivnost se sastoje od fiksnog iznosa po organizaciji koja prima i jednakih rate koja je proporcionalna broju volontera i trajanju volonterske aktivnosti.
- Obuka po dolasku može pod određenim uslovima da se pokrije novcem EK.
- Vanredni troškovi su pokriveni novcem EK ako projekat uključuje mlađe ljudi sa manje mogućnosti.
- U projektima koji su pan-evropski i multilateralni projektima trećih zemalja EK pokriva u izvesnoj meri troškove koordinacije i sastanaka volontera.

Rokovi

- Postoji tri roka na evropskom nivou i pet rokova na nacionalnom nivou godišnje za projekte koji počinju otprilike četiri meseca kasnije.

Za detaljnije informacije pogledajte internet stranu programa Mladi (YOUTH) i korisnički vodič Evropske komisije na www.europa.eu.int/comm/education/youth.html. Takođe ćete naći i informacije o kontakt adresi vaše nacionalne agencije na ovoj internet stranici.



Finansiranje od strane Saveta Evrope

Pored finansijskog aranžmana sa EVS, postoje i druge mogućnosti za finansiranje projekata MVS. Na primer, za volonterske kampove se takođe možete prijaviti za donaciju preko Evropske omladinske fondacije pri Savetu Evrope. U pogledu ovog, nekoliko kriterijuma mora da bude ispunjeno kad se prijavljujete za donaciju:

- Učesnici/organizacije iz najmanje četiri države članice Saveta Evrope moraju da budu uključeni u projekat.
- 75% volontera treba da ima ispod 30 godina.
- Aktivnost treba da se održi u zemlji članici Saveta Evrope.
- Princip kofinansiranja treba da se dokaže.



Direktorat za omladinu i sport takođe vodi i druge finansijske fondove-Fond solidarnosti za mobilnost mladih (FSMJ), specijalno zamišljen da pokrije putne troškove učesnika u međunarodnim projektima. U ovom slučaju su sledeći kriterijumi:

- To treba da bude mobilan projekat
- Za grupe od najmanje deset mladih ljudi koji putuju zajedno
- Ukoliko su iz sredina sa manje mogućnosti
- Putovanje železnicom

Za detaljnije informacije o Evropskoj omladinskoj fondaciji i FSMJ pogledajte www.coe.int/youth (kliknite na finansiranje).





Stvaran život...

Primer budžeta radi inspiracije

Kao što smo rekli ELKA je trebalo da organizuje volonterski kamp da napravi staze i mesta za odmor kroz šume i da primi volontera da osmisli ideju avanturističkih šetnji za grupe mladih i da im pravi društvo. Naravno, budžet je bio pripremljen nakon konsultacija sa svim međunarodnim partnerima u oba projekta MVS, koji takođe imaju budžet za slanje svojih volontera.

Budžet za volonterski kamp pravljenja staza i mesta za odmor (u evrima)

TROŠAK	Dva profesionalna trenera (honorar)	1000 €
Putovanje: Međunarodno putovanje za 26 volontera 3120 € Lokalni transport za 45 mladih ljudi 1350 €	Društvene aktivnosti: Za 46 osoba (kulturni događaji, četiri izleta na istorijska mesta u blizini Velja, iznajmljivanje autobusa, interkulturalne večeri i program-bioskop, pozorište, žurka za kraj, itd.)	1680 €
Smeštaj: Porodice-domaćini u Velju 1650 €	Video priprema	1000 €
Hrana: 3960 €	UKUPNO	18 505 €
Pripremni rad: Dva sastanka 340 € Priprema dokumenata (informacije, brošura za dobrodošlicu) 100 € Telefon, faks, pošta, internet 210 €	PRIHOD Doprinos ELKA Doprinosi partnera u projektu MVS Doprinos učesnika Opština Donacija Ministarstva ekologije Privatni sponzori Regionalna kancelarija, odeljenje za regionalnu saradnju i turizam Fondacija za socijalni razvoj Lokalni Omladinski savet Donacije u naturi UKUPNO	1855 € 3000 € 920 € 2300 € 1000 € 550 € 1450 € 1500 € 320 € 5610 € 18 505 €
Osiguranje: Za 46 osoba 1533 €		
Vize: Za 26 osoba 312 €		
Administracija i troškovi koordinacije: 650 €		
Inspekcija za životnu sredinu (pravljenje staza i mesta za odmor) 1600 € Stručnjak za turizam		



Budžet EVS za projekat organizacije koja prima (u evrima)

TROŠKOVI		Prenošenje dobre prakse: Publikacije o – statistikama zelenih turista i avanturističkim aktivnostima (100 kopija) 500 € – ishodu projekta 120 €
Priprema pred odlazak organizovana od strane organizacije koja šalje:	125 €	
Kurs jezika (2 volontera, 15 dana, intenzivno):	100 €	
Informativni materijal:	25 €	
Putni troškovi: Povratna vozna karta od mesta stanovanja volontera do Velja i nazad, druga klasa: 2 x 130 €	260 €	Tekuća obuka (2 volontera x 650 €) 1300 € Evaluacija 120 € UKUPNO 19 026 €
Osiguranje: 2 volontera, trajanje 11 meseci: 2 x 148 €	296 €	PRIHOD Doprinos ELKA 850 €
Smeštaj za 2 volontera u Velju: Obezbeđuje i pokriva porodica (u naturi)	3300 €	Doprinos organizacije koja šalje 500 € Doprinos volontera: 2 x 125 € 250 €
hrana: 2 volontera, trajanje 11 meseci: Doručak i večeru pokriva porodica Ručak: 11x30x6x2=1980 €	5280 € 3960 €	Gradsko veče 2200 € Doprinos škole iz Velja 120 € Regionalna kancelarija–Odeljenje za zaštitu životne sredine 1800 €
Lokalni transport: 660 x 2	1320 €	Privatni sponzori 800 €
Kurs jezika koji organizuje ELKA (u naturi) Intenzivni deo (u školi jezika)	240 €	Fondacija za civilni razvoj društva 1200 €
Obuka od strane volontera ELKA	160 €	Donacije u naturi 1306 €
Društvene aktivnosti i slobodno vreme (društvena integracija): Planirane kulturne ekskurzije i društveni događaji : 11x40x2=880 €	880 €	Donacija Evropske komisije (EVS program) 10 000 € Organizacija koja šalje: 2 x 600 € (priprema, administracija i nastavak) Podrška i komunikacija 2 x 11 x 20 € Putni troškovi: 2 x 130 € Organizacija domaćin: Obuka po dolasku, jezička obuka: 2 x 600 € Hrana, smeštaj, lokalni transport i podrška: 2 x 11 x 300 € Džeparac za dva volontera
Viza i boravišna dozvola za dva volontera	220 €	UKUPNO 19 026 €
Medicinske potvrde (o zaraznim bolestima) za 2 volontera: 2 x 5 €	10 €	

3. Priprema za početak



Priručnik
o
međunarodnom
volunteerskom
servisu



3.1 Pronalaženje pravih partnera za vaš posao

Pronalaženje partnera je među prvim i najvažnijim zadacima kad pristupate projektu međunarodnog volonterskog servisa. Pronalaženje pravih partnera je, bez sumnje, pravi ključ za uspeh. Ovo poglavlje će vam pružiti neke korisne predloge i savete o tome gde da nađete partnerske organizacije, kakve bi one mogle da budu i kako da proverite da li su odgovarajuće.

3.1.1 Pronalaženje partnera

Pre nego što krenete u lov na partnerske organizacije, treba da vam bude kristalno jasno šta tražite.

Sledeća pitanja mogu da vas vode u vašem razmišljanju:

Pitanja za razmišljanje

- Šta su vaši razlozi za razmenu volontera? U kojoj meri treba da se podudaraju sa partnerovim razlozima (videti takođe poglavlje 1.4 Razlozi za međunarodni volonterski servis)?
- Sa kojom vrstom mlađih ljudi radite ili (ne) želite da radite (posebne ciljne grupe, na primer ljudi sa manje mogućnosti, ili ni sa jednom posebno)?
- Koju vrstu pozicije imate da ponudite ili tražite (samo u posebnoj oblasti rada, na primer životnoj sredini, ili nijednom posebnom polju)?
- Kakva vrsta posla treba da se obavi (fizički ili intelektualni posao, da li je potrebno neko predznanje, rizici na poslu, da li se zahteva poznавање straniх језика itd.)?
- Kakvu podršku i praktičне aranžmane možete da ponudite volonterima (obuka, odgovarajuća podrška, hrana i smeštaj, džeparac, osiguranje itd.)?
- Šta zahtevate od volontera (jezičke ili kompjuterske veštine, bez veština, finansijski doprinos, samo iz određenih zemalja ili određenog pola itd.)?
- Šta možete da ponudite i šta očekujete od partnerske organizacije (sastanci, komunikacija, finansijska ili druga podrška, naročita znanja i iskustvo, minimalni standardi itd.)?
- Koliko volontera planirate da pošaljete ili primite (individualna jedna pozicija ili više grupa godišnje)?
- Koju veličinu partnerske organizacije tražite (malu i fleksibilnu ili veliku sa mnogo mogućnosti)?
- Da li treba da ispunite formalne zahteve vaše organizacije, zbog finansiranja (starosna granica, posebne odgovarajuće zemlje, medicinske ili policijske provere itd.)?
- ...?

Predlozi za obuku

Sedite sa ljudima iz odbora ili komisije koji vam pomažu u osmišljavanju i organizovanju ovog projekta MVS. Pošaljite sve ljude da izdaju u grupama ili parovima sa markerom i papirima. Oni treba da odgovore na razna pitanja i da ih zapišu u glavnim rečima na papire. Kada se ljudi vrati, možete zajedno da uporedite mišljenja tako što ćete okačiti papire na zid i razgovarati o razlozima koji leže iza odgovora.



Kada ste jednom shvatili šta tražite i šta možete da ponudite (a šta ne), možete da započnete vašu potragu za partnerima.

Ako ste novi u svetu MVS, ne morate da otkrivate toplu vodu. Možete da kontaktirate i saradujete sa organizacijom potvrđenom na polju međunarodnih volonterskog servisa (spisak takvih organizacija možete da pronađete u Dodatku 2: Pregled organizacija Međunarodnih volonterskih servisa, programi i platforme). Oni imaju neophodne veze i strukture da pošalju vaše volontere u inostranstvo ili da vama obezbede volontere. Naravno bićete obavezani njihovim kriterijumima i načinom rada. Ako želite da radite na svoj način i da razvijate sopstvena strateška partnerstva (na primer u posebnom polju rada, sa posebnom ciljnom grupom, na poseban način), to je moguće, ali takođe zahteva više napora i vremena.

Načini za pronalaženje partnera

- Internet je vredan izvor informacija, gde možete pronaći organizacije aktivne u vašem polju interesovanja u željenoj zemlji. Većina, ako ne i svi međunarodni volonterski servisi pomenuti u ovom priručniku imaju internet stranice sa linkovima za partnerske organizacije u raznim zemljama (videti takođe Dodatak 2: Pregled organizacija međunarodnih volonterskih servisa, programi i stavovi).
- U većini zemalja postoje baze podataka, spiskovi ili brošure sa svim registrovanim omladinskim, društvenim, kulturnim i drugim neprofitnim organizacijama. Vladina služba za informisanje u različitim zemljama bi trebalo da može da vas informiše o ovome.
- Takođe možete dobiti više informacija o omladinskim organizacijama u zemlji tako što ćete kontaktirati nacionalni omladinski savet ili možete zatražiti od evropske pokroviteljske organizacije spisak njenih podružnica u raznim zemljama. Možete da nađete spisak nacionalnih omladinskih saveta i evropskih nevladinih pokroviteljskih organizacija na www.youthforum.org. Ako je vaša organizacija deo veće međunarodne mreže, možete koristiti tu strukturu za vašu potragu za partnerom.
- Međunarodni kursevi za obuku i seminari su takođe interesantna mesta za započinjanje novog partnerstva. Možete prisustvovati sami ovakvim sastancima ili pitati kolegu ili prijatelja koji je učestvovao. Neke evropske organizacije i institucije

koje često nude međunarodne kurseve za obuku, studijske posete i seminare povezane sa temom međunarodnog volonterskog servisa su Partneri u obuci između Evropske komisije i Saveta Evrope (www.training-youth.net), nacionalnih agencija za program Mladi (YOUTH) (spisak adresa može se naći na www.europa.eu.int/comm/education/youth.html), Direktorata za omladinu i sport Saveta Evrope (www.coe.int/youth), Asocijaciju Međunarodnih volonterskih servisa (www.avso.org) i Koordinirajućeg komiteta za međunarodne volonterske servise (www.unesco.org/ccivs) između ostalih.

- Takođe možete iskoristiti neku od postojećih internet baza podataka o volonterskim mogućnostima. U okviru programa Evropskog volonterskog servisa postoji baza podataka o svim pozicijama za primanje volontera koje su na raspolaganju (www.sosforevs.org). Možete da budete zavedeni u ovoj bazi podataka po odobrenju formulara o "izražavanju interesovanja" koji možete dobiti od vaše nacionalne agencije za YOUTH program. Ako tražite partnera u centralnoj i istočnoj Evropi www.eastlinks.net bi mogao da vam pomogne, a www.movit.si/mladina/database.htm obezbeđuje bazu podataka sa organizacijama u Jugoistočnoj Evropi. Svetska baza podataka je ponuđena na www.idealyst.org (dostupna je besplatno sa mogućnošću da se prijavite na internet stranici).

Važno! Treba reći da internet i baze podataka nisu idealno sredstvo za pronalaženje srateških partnera, ako nisu propraćeni ličnim kontaktima (na seminaru, tokom sastanka, poseta, tokom vašeg odmora itd.)

3.1.2 Standardi kvaliteta

Cilj nalaženja partnera nije samo da se pronađe partner, već da se pronađe dobar partner za vaš projekat koji može da obezbedi minimalne standarde kvaliteta da bi projekat MVS bilo uspešan za sve umešane učesnike. Minimalni standardi koje sami postavite zavise u velikoj meri od vrste projekta (na primer uslovi za život u volonterskim kampovima su mnogo nekomformniji nego što mogu da budu u individualnom smeštaju), od vrste organizacije sa kojom se radi (na primer lokalne vlasti imaju stroža pravila od nekog nezavisnog omladinskog kluba) i vrste volontera (na primer invalidima ili volonterima iz marginalnih grupa je potrebno više podrške).



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

Važno! Neki od standarda dole navedenih važe za organizacije koje šalju, neki za organizacije koje primaju, a neki i za jedne i za druge.

Standardi komunikacije

- Partnerstvo

Da li se partneri poznaju dovoljno dobro. Da li treba da postoji minimalan broj sastanaka za pripremu? Da li organizacije koje primaju volontere treba da budu spremne da pošalju predstavnike na obuku ili sastanke koji se organizuju u okviru programa?

- Komunikacija između organizacija koje primaju i šalju volontere

Koliko kontakata se očekuje između organizacija koje primaju i šalju volontere, koliko često i kojim vidom komunikacije? Da li je jasno ko može koga da kontaktira u kojim okolnostima (na primer u hitnim slučajevima)? Koja informacija mora da bude prenesena (na primer o kriminalnoj prošlosti volontera)? Da li postoji potrebna razumljivost u jeziku za komunikaciju, kod koliko ljudi u organizaciji?

- Saradnja između organizacija koje primaju i šalju volontere

Koliko detaljna treba da bude podela zadataka? Kakva treba da bude procedura u nepredviđenim okolnostima? Kakve su mogućnosti za sastanke i razgovaranje o problemima?

- Spoljna komunikacija

Da li treba da se prati posebna strategija da se napravi veza između projekata i zvaničnika, medija, lokalne zajednice, članova organizacija koje šalju ili primaju volontere?

Standardi za pripremu

- Pre projekta

Koju su preduslovi za učestvovanje u MVS? (jezik, prethodno iskustvo, itd.) Da li ima potrebe za pripremni seminar? Na šta treba da se obrati pažnja u pripremi? Koje informacije treba da se obezbede?

- Obuka po dolasku

Koliko brzo po dolasku treba da se održi ovaj orijentacioni sastanak? Šta treba da bude sadržaj te obuke? Ko treba da bude prisutan na obuci?

Logistički standardi

- Hrana i smeštaj

Da li može organizacija koja prima da obezbedi obroke? Da li volonteri imaju jednokrevetne sobe ili moraju da dele sobu sa drugim volontерима? Kakve sanitарне standarde ima soba? Ako postoji grupa volontera na kratak rok, da li je u redu da imaju zajedničku spavaonicu? Da li je moguće naručivati hranu za vegetarijance i druge sa dijetetskom ishranom?

- Lokacija

Pristupačnost lokalnih saobraćajnih preduzeća. Koliko je lako volontерима da putuju između posla i smeštaja? Ako je pozicija u bližoj okolini grada, koja vrsta sigurnosti je obezbeđena? Ako je pozicija u sredini koja je udaljena, koja vrsta aktivnosti u slobodno vreme je obezbeđena?

Standardi u vezi sa zadatkom

- Aktivnosti ponuđene volontерима

Da li organizacija koja prima ima jasnú ideju, jasan opis onog što će volonter da radi? Da li postoji mogućnost da se promene aktivnosti? Šta može organizacija koja prima da očekuje od volontera, a šta ne?

- Radno vreme

Koјi je limit radnih sati dnevno, nedeljno za volontera? Na koliko odmora volonter ima pravo? Koliko fleksibilna može da bude organizacija koja prima?

- Grupni ili individualni rad

Da li je volonter deo tima? Da li su drugi volonteri uključeni u ovaj rad? Koji je nivo saradnje između osoblja i volontera?

- Pitanja sigurnosti

Koja vrsta sigurnosne procedure je na snazi, naročito kad je u pitanju fizički rad? Da li volonteri dobijaju sigurnosnu opremu (šlemove, rukavice, itd.)? Šta osiguranje pokriva, a šta ne?

- Zamena posla

Da li postoji jasna razlika između zadataka za volontere i za članove osoblja? Da li volonter zamjenjuje plaćeni rad? Koji je rizik da volonter bude shvaćen kao osoba koja uzima radno mesto?

Standardi u vezi sa podrškom

- Podrška za volontere



Da li treba jedan član osoblja da bude u jasnoj poziciji supervizora za volontere? Koliko vremena i sredstava treba ova osoba da posveti podržavanju volontera? Da li je ova osoba imala i treba li da ima obuku u oblasti supervizije? Koja vrsta povratne informacije treba da postoji za volontere?

- Podrška za slobodno vreme

Da li treba da bude odgovornost organizacije koja prima volontere da takođe podrži volontera u njegovom/njenom slobodnom vremenu? Koja vrsta podrške (ni)je odgovarajuća?

- Jezička podrška

Da li postoji zajednički jezik za projekat? Da li kolege volontera govore zajednički jezik? Da li postoji mogućnost za jezičku obuku?

- Obuka u vezi sa zadatkom

Koliko obuke i pripreme dobijaju volonteri da bi ispunili svoje zadatke? Da li postoje stručnjaci koji će da obučavaju volontere za specijalizovanje zadatke?

- Procenjivanje i nastavak

Da li postoji potreba za stalnom procenom i izveštavanjem o volonterima ili o projektu? Šta treba da bude procenjeno i u kom obliku? Koji koraci treba da se preduzmu po povratku volontera u svoju zemlju? Da li treba da se da sertifikat na kraju volonterskog servisa i koje vrste?

Finansijski standardi

- U vezi sa projektom

Koja strana plaća troškove? Koja vrsta knjigovodstva je potrebna (u kojoj valuti i na kom jeziku)? Koji su prihvatljivi, a koji neprihvatljivi troškovi? Koje su odgovornosti za finansijske izveštaje nakon volonterskog servisa? Kakva fleksibilnost postoji u nepredviđenim okolnostima?

Predlozi za obuku

Podelite grupu organizatora projekta na dve. Tražite od jedne grupe da obrazloži i opiše idealan projekat MVS (po pitanju jednog ili više standarda). Druga grupa treba da zamisli najgori mogući projekat MVS (u istim standardima). Grupa treba da zapiše svoje zaključke na velikom parčetu papira. Kad budu spremni, treba da uporede dve krajnosti i da razgovaraju o tome šta treba da bude minimum standarda da bi se organizovao projekat MVS.

- U vezi sa volonterima

Kakav finansijski doprinos se očekuje od volontera za projekat, za troškove putovanja, za aktivnosti u slobodno vreme? Da li postoji džeparac: koliki i koliko često?

Procenjivanje partnerske organizacije

Kako procenjujete da li oni mogu da ispune zahteve? Na osnovu spiska minimalnih standarda možete da razvijete dva instrumenta za procenu: prijavu i vodič za posetu radi procene.

Prijava

Ova prijava je zapravo spisak pitanja koja se bave najvažnijim pitanjima iz spiska standarda kvaliteta. Na ovaj način ne dobijate samo potrebne informacije da odlučite da radite sa tom novom partnerskom organizacijom, već ova prijava pokazuje vašem

Neki saveti za prijavu

- U vezi sa zadacima koji se nude volonterima: umesto da samo pitate o ponudenim zadacima, pitajte ih da opišu potencijalni radni dan od jutra do večeri. Često je mnogo lakše napisati "pomaganje timu tu i tamo", ali to vam ne govori tačno šta će da radi volonter.
- Uključite pitanja o sposobnostima i informacije koje su potrebne za ponuđeni zadatak.
- Važno je otkriti koliko ljudi je uključeno u proces odlučivanja o volonterskom projektu. Treba da imate člana osoblja koji će biti u kontaktu sa volonterima koje pitaju za mišljenje u vezi sa novim članovima tima.
- Uključite i odeljak o koncepciji volontiranja. Zašto organizacija želi da primi volontere? Kakvu korist oni misle da će imati od volontiranja? Koja su njihova mišljenja i stavovi po pitanju uloge volontiranja uopšteno?
- Ako vam treba mnogo detalja iz ove prijave za druga dokumenta, pokušajte da se prijava predlaže u elektronskoj verziji, da biste izbegli ponovno kucanje delova prijave.
- Pokušajte da napravite prijavu privlačnom za popunjavanje: dobro pregledna prijava sa nekim simbolima i crtežima pomaže u motivaciji da se sedne i odgovori na pitanja. Ako mislite da će prijava biti previše zvanična i da će uplašiti i oterati vaše partnere, možete takođe da postavite ova pitanja telefonom.



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

partneru takođe šta vam je važno i time postavlja osnovu za vašu saradnju. Ako partnerska organizacija nije nikad bila uključena u projekat MVS, pitanja u prijavi pokazuju različite elemente volonterskog projekta.

Vodič za posetu radi procene

Preporučljivo je da se odluka ne donosi samo na osnovu prijave. Mnogo se lakše dobije slika vaše partnerske organizacije ako ste videli mesto i upoznali odgovorne ljude. Ako su vam sredstva ograničena, možete ipak da dopunite pitanja iz prijave iscrpnim telefonskim razgovorom sa osobom iz partnerske organizacije.

Prednost posete je i u tome što je lakše objasniti kolegama ili volonterima ono što ste videli svojim očima nego se samo bazirati na pisani izveštaj potencijalno pristrasnog "insajdera".

Za posetu radi procene veoma je korisno imati spremljeni vodič sa nekim pitanjima ili nedoumicanjima koje proističu iz prijave.

Neki saveti za posetu radi procene

- Tokom posete treba da pokušate da ne razgovarate samo sa jednom osobom, već i sa ostalim članovima osoblja ili volonterima (ako je moguće).
- Pokušajte da vidite radno mesto i mesto za život ponuđeno volonterima u organizaciji koja prima volontere.
- Pokušajte da shvatite zašto žele da pošalju ili prime volontere.
- Odmah nakon posete napišite izveštaj, dok je sećanje još sveže.
- ...?

Kako da motivišete organizacije da učestvuju u vašem programu?

Generalno, lakše je naći mlade ljude motivisane da idu u inostranstvo zbog volonterskog servisa, nego ubediti organizacije ili institucije da se pridruže vašem međunarodnom volunteerskom servisu i da ponude mesta za strane volontere. U zavisnosti od toga koliko je volontiranje poznato i cenjeno u organizaciji ili zemlji, biće potrebno manje ili više ubedljivanja. Evo nekih saveta kako da odgovorite na bilo kakve sumnje i rezervisava-

nost od strane potencijalne organizacije koja prima volontere u vezi sa tim da li treba da učestvuju u programu.

Pomoći da se organizacije zagreju za ideju međunarodnog volonterskog servisa

- Pre svega, ne pokušavajte da terate nijednu organizaciju da učestvuje samo zato što je vama neophodna pozicija za volontere. To treba da bude dobro planirana odluka cele organizacije, jer zahteva mnogo energije i sredstava.
- Često osoba ili organizacija za kontakt oseća da joj je to preveliki teret. U tom slučaju, objasnite da mnogo zadataka (na polju podrške i administracije) može biti dodeljeno drugim ljudima unutar ili izvan organizacije. Možete da predložite pravljenje "volunteerskog tima" unutar organizacije.
- Može, takođe, biti od pomoći da pozovete ljudе iz organizacije na obuku ili sastanke gde mogu da upoznaju druge predstavnike ili organizacije koje primaju volontere i da dobiju samopouzdanje slušajući iskustva drugih. Možda možete da napravite neku vrstu "sistema za podršku" gde možete da povežete organizacije sa iskustvom sa novim članom.
- Pokažite prednosti učestvovanja u projektu MVS (videti Poglavlje 3.3.2 Priprema organizacija koje primaju ili šalju volontere). Ove prednosti mogu da budu pozitivne za izgradnju imidža, da prošire međunarodne kontakte i partnerstva, novi veter u organizaciji, podrška za zadatke koji inače ne bi bili obavljeni i tako dalje.
- Izgradite poverenje sa svojom partnerskom organizacijom i poštujte njihove probleme i ritam rada. Budite iskreni i transparentni.
- Vodite računa o ličnom pečatu u vašim kontaktima. Partneri treba da imaju više od običnog poslovnog odnosa. Ne zaboravite da su osobe sa druge strane telefona ili interneta takođe ljudi.
- Možda će takođe biti potrebno malo napora i strpljivosti da bi se to obavilo.



3.1.3 Zaključenje ugovora

Mada je poverenje osnova projekata MVS, ipak se ozbiljno savetuje da obaveze svih strana budu stavljene napismeno (naročito u slučaju dugoročnijih obaveza). U projektu MVS obično ima mnogo uključenih učesnika, mnogo izazova i mnogo novca, takođe. Stoga je pošteno prema svim partnerima i volonteru da se sastavi ugovor koji će da precizira obaveze oko kojih su se strane dogovorile. Ugovori mogu da izgledaju veoma sumnjičavo, ali ne treba da ograničavaju fleksibilnost. Ugovori postoje da omoguće transparentnost i da spreče da stvari krenu u neželjenom pravcu. U većini slučajeva finansijeri traže potpisano pismo o odobrenju od različitih strana u projektu.

Važno! Postoje različiti modeli i primeri ugovora. U različitim zemljama zahtevi za ugovore mogu da budu različiti. Proverite kod upućenih osoba ili kod pravnog zastupnika situaciju u vašoj zemlji.

Obično osnovni ugovor uključuje sledeće:

- Ime i adresu strana koje potpisuju ugovor (u našem slučaju volontera, organizacija koje šalju i primaju volontere, uključujući i imena ovlašćenih lica);
- Ime projekta MVS i datum početka i kraja volontiranja;
- Detaljni opis dužnosti i obaveza svih strana koje potpisuju ugovor. Ovo će uglavnom biti opis posla volontera i pitanja u vezi sa minimumom standarda kvaliteta za partnerstvo između organizacije koja šalje i koja prima volontere;
- Potpisi u ime organizacije koja šalje, koja prima i volontera;
- U ugovoru treba da bude navedeno da se rad volontera ne plaća, da je neprofitne prirode i da ne zamenjuje nijedan plaćeni posao.

takođe zanimati i organizacije koje primaju volontere, koje direktno regrutuju volontere bez pomoći organizacija koje šalju volontere. Većina naših predloga i saveta su namenjeni organizacijama koje se bave dugoročnom volunteerskom službom, ali oni mogu lako da se prilagode za programe kraćeg trajanja. Kao što smo istakli ranije, ne morate obavezno da obavite sav posao sami: jedna mogućnost može da bude saradnja sa postojećim mrežama (videti takođe Dodatak 2: Pregled međunarodnih volunteerskih servisa, programi i platforme).

3.2.1 Osnovni koraci u regрутovanju volontera

1. Upoznajte svoj program

Pre nego što počnete da tražite volontere, vi, naravno, treba da znate za šta su Vam potrebni. Kao što je naglašeno u poglavljvu 2.2 Ciklus projekta, treba da znate zašto želite da radite sa volonterima proverite da li postoji potreba i podrška za projekat i konačno da razradite ili dobijete detaljan „opis posla“ za vaše potencijalne volontere, uključujući i informacije kao što su ciljevi i mesto projekta u okviru organizacije koja prima volontere, odgovornosti i zadaci koji treba da se preduzmu, tražene veštine ili kvalifikacije, koristi za volontera i projekat, vremensko trajanje obaveze, lokacija, obezbedena podrška i obuka, mogućnosti u slobodno vreme i vrsta procene i nastavka.

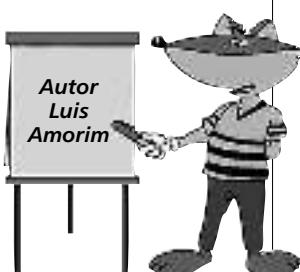
Ako ste vi organizacija koja šalje, postarajte se da informacije koje dobijete od Vašeg partnera koji prima volontere budu ono što vam zaista treba da reklamirate postojeće pozicije. Dobar način da se to uradi je da budete uključeni u pisanje opisa pozicije.

2. Upoznajte vašu ciljnu grupu

Bilo da vi odlučite koja grupa ljudi je vaša ciljna grupa, na primer tako što ćete napraviti „idealni profil“ vašeg volontera, ili na obrnut način, možete se zapitati koja grupa mladih ljudi može biti zainteresovana za vaše programe.

3.2 Regрутovanje i provera volontera

U ovom poglavljju ćemo videti različite načine regрутovanja volontera za MVS. Mada se prevashodno misli na organizacije koje šalju volontere u inostranstvo i na dugoročne ili kratkoročne zadatke, ovo poglavље će





Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

3. Napravite jasnu proceduru za prijavljivanje

Potencijalni volonteri su često obeshrbeni zbog nedostatka jasne procedure za prijavljivanje. Mnogo konfuzije može da se izbegne tako što će ista osoba (osobe) da daje informacije o mogućnostima volonterskog servisa pominjući iste informacije (na primer detalje o ciljevima, organizaciji koja prima volontere, opisu posla). Sledеći korak bi mogao da bude paket informacija sa prijavom ili intervju ili grupni sastanak. Ne bi trebalo da prođe više od 48 časova pre nego što zahtev za informacijom bude propraćen telefonskim pozivom ili pismom!

4. Napravite prijateljsku poruku

Prilagodite jezik korišćen u vašim informacijama vašoj ciljnoj grupi i budite korektni. Postarajte se da daje odgovore na tipična pitanja koja novi volonteri obično postavljaju: Šta ću raditi? Koliko često? Gde i kad? Kakvu podršku ću dobiti? Ali takođe i odgovor na osnovno pitanje: Zašto treba da volontiram za vašu organizaciju?

Možete da sastavite vašu poruku za regrutovanje iz tri dela: izjava o potrebi ili o problemu koji treba da se reši (razlog); šta volonter može da uradi u vezi sa tim (zadatak) i šta će drugi i volonter dobiti time (korist).

Na primer:

"Adolescentima treba da bude pružena mogućnost da odrastu u sredinama koje su sigurne i pružaju ljubav. Nažalost, nemaju svi adolescenti priliku da žive u takvim uslovima (razlog). Možete da im pomognete tako što ćete učestvovati u našem projektu u Danskoj gde vodimo hostel sklonište za adolescente u nevolji (zadatak). Moći ćete da im pomognete da nauče nove veste i počnu život iznova. Takođe će vam biti pružena šansa da upoznate nove prijatelje i naučite o kulturi pružanja gostoprимstva (korist)."

Naravno, ova osnovna poruka će možda morati da se proširi dodatnim informacijama za svaku od tri tačke. Ovo možete da uradite tako što ćete podržati svaki od tri dela činjenicom, ličnim svedočenjem, citatom ili ličnim iskustvom. Kakva god da vam je poruka: budite iskreni. Izbegavajte da sve zvuči previše dobro ako su zadaci

o kojima se radi zaista teški i zahtevaju dosta energije.

Tehnike za regrutovanje: za i protiv

Postoje mnogi načini da prenesete vašu ponudu potencijalnim volonterima, ali svi oni imaju neke argumente u svoju korist, a neke protiv. Izbor je vaš.

Usmena preporuka

Najbolji publicitet koji vaš volonterski program može da dobije je onaj koji naprave vaši bivši i trenutni volonteri, kao i njihove porodice i prijatelji. Oni koji rade za vas i oni koji imaju korist od vašeg volonterskog rada će takođe pričati o međunarodnom volonterskom servisu na pozitivan način. Možete da iskoristite ovakav publicitet tako što ćete sistematski tražiti od vaših volontera i osoblja da da pričaju o vašim volonterskim programima u inostranstvu prijateljima i rođacima u susretima jedan na jedan.

Za: metod je vrlo lično angažovan, veoma prijateljski i bez troškova.

Protiv: odvija se nasumično i imate malo uvida u način i informacije koje se pružaju, što negativne, što pozitivne.

Sastanci malih grupa

Jedan način da se pokuša kombinovanje prednosti usmenog regrutovanja sa kompleksnijim pristupom je da se organizuju sastanci malih grupa ljudi zainteresovanih za međunarodni volonterski servis. Volonteri sa iskustvom mogu da povedu prijatelje ili rođake sa sobom. Da bi bilo još zanimljivije, možete da organizujete manju prigodu u vezi sa ovim kao što je ručak ili žurka. Volonteri koji su se vratili mogu da iznesu ličnije aspekte svog iskustva, a članovi osoblja mogu da obezbede formalnije podatke o programu i proceduri prijavljivanja.

Za: omogućava vam da se obratite i na neformalan i na formalan način grupi ljudi, koji će sami postati prenosoci i dovesti nove ljudi.

Protiv: ljudi mogu biti nevoljni da se posete bilo čemu višem od slušanja. Treba da budete spremni da investirate svoja sredstva u neposredni nastavak sastanka (na primer pozivanje, slanje više informacija).

Prezentacije, govori i specijalne prilike

Možete da organizujete dan otvorenih vrata gde ćete predstaviti mogućnosti volonterskog servisa većoj publici. Takođe možete da tražite da imate govor ili prezentaciju na određenim sastancima ili seminarima, naročito onim o volontiranju, omladini ili o profesionalnim ili obrazovnim mogućnostima za mlade ljudi.



Za: ova vrsta aktivnosti će vam omogućiti da dođete do veće publike i da uručite dosta vašeg materijala. One takođe pomažu vašoj organizaciji da dobije publicitet.

Protiv: manje su lični i samo mali procenat onih koji pokažu interesovanje će zaista zatražiti više informacija. Pa, ne nadajte se previše.

Štampani materijal kao što su brošure i lifleti

Leci ili brošure koji objašnjavaju rad koji obavljate, sa lepim slikama i svedočenjima volontera, će dati potencijalnim kandidatima trajni podsetnik koji mogu pogledati kad se odluče da volontiraju. Možete da stavite preliminarni prijavni formular ili odvojeni papir u kome se traži više informacija. Ne zaboravite da napravite prijateljsku poruku. U lifletu možete da uključite informacije o vašim trenutnim ponudama projekata MVS i proceduru prijavljivanja uz primamljiv članak o volontiranju, na primer, pismo od volontera iz inostranstva, itd.

Za: štampani materijal je dobar način za slanje informacija u velikim količinama, na primer pošiljkom ili na većim događanjima i mogu da ih koriste druge organizacije ili informativne službe da informišu druge o vašim programima.

Protiv: štampani materijal brzo zastareva i može da bude veoma skup.

Internet i e-pošta

Danas je vrlo uobičajeno pozvati se na internet stranicu umesto da se ostavlja broj telefona ili letak. Možete da postavite kratke, zanimljive informacije koji se lako čitaju na vašu internet stranicu da pomognu da se ljudi zagreju za ideju volontiranja. Posetnici takođe mogu da pronađu više podataka o vašoj organizaciji, kao i pregled procedure prijavljivanja ili čak formular za prijavu na internet stranici. Možete lako da napravite linkove za korisne povezane internet stranice. Možete reklamirati vašu internet stranicu na drugim prilikama za regrutovanje (na primer sastancima, člancima, brošurama).

Putem e-pošte možete takođe da šaljete liflete (videti gore) u elektronskoj verziji.

Za: informacija na internetu je dinamična - potreban je samo jedan klik na link. Zainteresovani volonteri imaju pristup informacijama bilo odakle i uvek će imati najnovije informacije.

3.2.2 Tehnike proveravanja volontera

Regrutovanje volontera ne znači naći što je moguće više volontera, već naći pravog

lifleti poslati e-poštom su veoma jevtini i nije potrebno da se štampaju i šalju.

Protiv: privlačna internet stranica može biti skupa za pravljenje i potrebno je da se stalno ažurira. Metod isključuje ljudе bez pristupa kompjuteru i internetu.

Mediji

Upoznavanje vaših lokalnih ili nacionalnih medija (na primer novine, radio, televizija) i uspostavljanje dobrih odnosa sa nekim važnim ljudima može vam obezbediti malo besplatnog publiciteta. Najverovatnije neće puštati reklame za vaše programe, ali će možda biti voljni da objave članak, intervju ili prikaz o vašim volonterima i njihovom radu. Redovno šaljite saopštenja medijima informišući ih o vašim aktivnostima i dostignućima.

Za: članak u novinama, intervju na radiju ili u televizijskoj emisiji mogu da vas dovedu u kontakt sa hiljadama ljudi u isto vreme. Pojavljivanje u medijima može da poveća poverenje ljudi u vaše programe.

Protiv: možete da dobijete masovan odziv i da ne budete spremni da se izborite s njim. Novinari mogu biti zainteresovani ne samo za lepe aspekte vaših programa, već i i za istraživanje njihovih mana. Budite spremni da se mudro izborite s tim.

Oglasavanje

Oglas može biti plaćen i neplaćen. Možete da koristite sopstvene publikacije i svoju internet stranicu, na primer, da se oglasite o vašim projektima MVS i slobodnim mestima u njima. Možete učiniti isto, i to besplatno, u publikacijama organizacija kojim je blizak vaš cilj. Kao druga mogućnost, možete da odlučite da platite za svoj publicitet u medijima. U ovim slučajevima, možete da zamolite biznismene ili druge da sponsorisu vaš oglas.

Za: oglase, u zavisnosti od tiraža, mogu da vide mnogi ljudi. Ako se lako pamte, mogu da budu sijajan način da vas zabeleže u sećanju ljudi.

Protiv: može biti veoma skupo napraviti i emitovati oglas. Rezultati nisu uvek visoki koliko se očekuje i može da se dobije utisak da očajnički tražite volontere.

volontera za pravi projekat. Zbog toga provera postaje neophodno da bi se povezao odgovarajući volonter sa odgovarajućim projektom. Dve osnovne tehnike proveravanja su prijava i intervju.



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

Prijava

Bez obzira da li imate dugoročni ili kratkoročni projekat MVS, videćete da ima mnogo prednosti u tome da svaki kandidat ima prijavu. Prijava nije samo način da se prikupe lični podaci, to je i moći instrument koji vam omogućava da dodelite volontere njihovim pozicijama i pruža vam priliku da bolje upoznate ljude koji su zainteresovani za vas i u tom smislu da preispitate vašu buduću strategiju za regrutovanje.

Kako treba da izgleda prijava? Treba da bude kratka, ali postoji nekoliko osnovnih stvari koje treba da stavite

- Lični podaci (na primer ime i prezime, adresa, telefon, godine, pol);
- Trajanje programa (na primer ako nudite programe različitog trajanja);
- Željene programe/aktivnosti (na primer ako nudite programe u različitim oblastima interesovanja);
- Željenu zemlju/region (na primer ako imate pozicije u različitim zemljama ili regionima);
- Ovo su bitne činjenice u prijavi, ali postoje i druge bitne činjenice, kao što su pitanja o motivaciji, očekivanjima, stavovima itd., koji su čak i važniji izvor informacija za

pronalaženje pravog volontera za projekat MVS.

Ako treba da prenesete sve ove informacije različitim ljudima ili partnerskim organizacijama, mogli biste da razmotrite primanje prijava u elektronskoj formi. Registrovanje preko interneta može takođe da smanji broj neispravnih prijava (na primer podataka koji nedostaju, pogrešnih podataka) i olakša kompjuterizovano vođenje podataka (štampanje, slanje kombinovanih pisama itd.).

Neke organizacije su veoma pažljive u sastavljanju svojih prijava, jer neka pitanja mogu da uplaše ljude. Kako bi kandidat reagovao kada ga pitate o bilo kojoj vrsti veštine, ako ta osoba nema te veštine (još uvek)? Onda biste mogli da se odlučite za to da ovu informaciju otkrijete indirektno, na primer na intrevjuu. Takođe imajte na umu privatnost ličnih podataka.

Intervju

Mnoge organizacije izbegavaju susret sa svojim kandidatima jedan na jedan, jer ili oduzima previše vremena ili zato što su zadovoljni podacima iz prijave. Ali intervju vam može pružiti više informacija o kandidatovom nivou posvećenosti i omogućiti vam da bolje povežete kandidata i određenu poziciju u inostranstvu.

Saveti za vođenje intervjuja

1. Izaberite okruženje

Intervju treba da se održi u prijatnoj sredini, ne previše formalnoj i ne previše neformalnoj (na primer u mirnoj sobi, ne prevelikoj, u vašoj organizaciji), idealno bez ikakve fizičke barijere između vas i kandidata (na primer stola, šaltera, itd.)

2. Predstavite se

Recite volonteru vaše ime i objasnite vašu vezu sa organizacijom (na primer vaše zvanje ili funkciju). To pokazuje otvorenost i transparentnost.

3. „Raskravite situaciju“

Pokušajte da opustite kandidata i sebe tako što ćete razmeniti koju reč o neutralnim temama kao što su vreme, putovanje na intervju, čaj, kafa, itd.

4. Počnite sa hvala

Osoba koja sedi ispred vas je pokazala interesovanje za ono što imate da ponudite, pa biste želeli da zahvalite kandidatu što razmišlja o volontiranju za vašu organizaciju.

5. Potvrdite podatke

Proverite da li je to osoba sa kojom treba da se sastanete (prava osoba koja dolazi zbog pravog projekta). Prijava će dobro doći u ovoj fazi.

6. Naglasite svrhu

Objasnite ukratko svrhu intervija, recite kandidatu o njegovom trajanju i dajte jedan ili dva primera vrste pitanja koja će biti postavljena. Obavestite kandidata da on ili ona takođe može da postavlja pitanja o vašoj organizaciji i volunteerskom servisu.





7. Predstavite vašu organizaciju i program

Odvojite vreme da objasnite pozadinu volonterskog servisa (ciljeve, strategiju, opis posla, itd.) pre nego što počnete da ispitujete vašeg kandidata.

8. Pitanja

Niz unapred pripremljenih pitanja može da bude vodič za intervju, ali ne treba da izgleda veštački. Dodajte ili izbacite određena pitanja zavisno od razvoja razgovora. Izbegavajte pitanja na koja se može odgovoriti samo sa "da" i "ne". Neka otvorena pitanja mogu da budu:

- Zašto vam je volontiranje važno?
- Kakvo imate iskustvo u volontiranju u ovom polju?
- U čemu ste uživali u svom poslu ili u svom prethodnom volunteerskom iskustvu?
- Da li ste ikad živeli u inostranstvu i ako jeste kako je to izgledalo?
- Kako biste opisali način na koji rešavate konflikte?
- Šta vaša porodica i prijatelji misle o vašem izboru?
- Zašto želite da volontirate baš u ovoj oblasti/zemlji?

Pružite povratnu informaciju dok kandidat odgovara na vaša pitanja, to može da bude klimanje glavom, povremeno izgovoreno "da" ili detaljniji komentar o onome što čujete. Ne preterujte sa pitanjima, deset do petnaest pitanja bi trebalo da bude dovoljno, ali se vratite ako niste zadovoljni nekim odgovorom ili imate nedoumice u vezi sa nečim.

9. Zaključite intervju

Zaključite intervju proverivši da li ste pokrili sva pitanja koja ste želeli da postavite i da kandidat nema više ništa da kaže ili pita. Objasnite kandidatu šta će biti sledeći koraci (na primer za koliko vremena ćete stupite u kontakt sa njim, da li ćete poslati pismo ili pozvati telefonom itd.).

3.2.3 Kada dodatna provera volontera postaje obavezna

Kada radite sa takozvanom ranjivom grupom klijenata (deca, maloletnici, stariji, ljudi sa mentalnim ili fizičkim bolestima, ljudi koji pate od hroničnih bolesti, kao što su rak i sida, (bivši) alkoholičari ili narkomani), želite da znate da su vaši klijenti bezbedni sa volonterom. Zbog toga dodatna provera (i priprema) može da pomogne da se rizici svedu na minimum i da omoguće najbolju uslugu vašoj grupi klijenata. Ne želimo da unosimo paranoju, već da promovišemo savesnu i transparentnu strategiju provere. Evo nekih principa koji mogu da pomognu:

1. Razjasnite prirodu zloupotrebe i nepodobnog ponašanja

Vaša organizacija treba da bude jasna po pitanju toga šta se smatra (po zakonu ili po vašoj etici) zloupotrebotom i nepodobnim ponašanjem u smislu načina na koji se vaš volonter ponaša prema vašim klijentima. Pravila koja definišu zloupotrebu i nepodobno ponašanje i procedura koja se obav-

lja kad dođe do nepodobnog ponašanja treba da budu zapisani. I osoblje i volonteri treba da budu obavešteni o njima i da ih se pridržavaju (na primer šta je prihvatljivo kad je fizički kontakt sa decom i adolescentima u pitanju, upotreba alkohola u prostorijama gde se obavlja projekat, itd.).

2. Proverite opis posla volontera

Opis zadataka volontera, zahtevani nadzor, veštine i iskustvo koje je potrebno, na primer, će vam pokazati da li je volonterski servis "visokog rizika". U skladu sa tim možete da odlučite da obavite dodatnu proveru uz pomoć opširnije prijave, posebnih pismenih testova, upitnika o ličnosti, intervjua sa različitim ljudima u vašoj organizaciji ili igrama simulacije.

3. Uključite različite ljudе u proveru

Tokom intervjuja, na primer, jedna osoba može da primeti određene signale koje je druga osoba previdela. "Intervju vršnjaka" od strane bivših ili trenutnih volontera baca drugačije svetlo na kandidata iz ugla ugla nekog ko zaista poznaje posao.



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

Autori
Simona
Kostanco
i Peter
Hofman



3

4. Sakupljajte informacije iz više izvora

Ako mislite da budući zadaci volontera zahtevaju nekog pouzdane i razumne prošlosti, trebalo bi da razmotrite traženje lične preporuke od ljudi koji su imali iskustvo iz prve ruke sa kandidatovim radom sa grupom klijenata koja je u pitanju. Pitajte ih specifična pitanja kao što su:

- Da li osećate bilo kakvu zabrinutost što će ova osoba raditi sa našom grupom klijenata?
- Da li biste preporučili ovu osobu za ovo mesto i zašto?
- Ako bismo angažovali ovu osobu, koju vrstu obuke biste preporučili? Da li mislite da je ovoj osobi potrebno mnogo nadzora?

5. Probni period

Možda ćete u određenim slučajevima klijenata "visokog rizika" želeti da uvedete probni period za vaše volontere. Ovo će dopuniti vaš prvobitni proces provere i pružiće vam priliku da utvrdite podobnost novog volontera pre konačne odluke.

6. Policijska provera

U nekim zemljama (Velikoj Britaniji, na primer) policijska provera može biti rutinska stvar ili čak obavezna za volontere koji rade sa specijalnim grupama klijenata, na primer sa decom. U drugim zemljama za ove svrhe postoji potvrda o "dobrom ponašanju", kojom se dokazuje da nemate kriminalni dosiće. Treba da proverite da li vaša organizacija ispunjava zakonske uslove za regrutovanje i proveru volontera za određena mesta sa određenim ljudima u vašoj zemlji, a da ne uplašite volontere, naravno.

Važno! Poštujte pravo na privatnost! Svrha dodatnog proveravanja nije da istražujemo privatni život kandidata, već da ih upoznamo dovoljno dobro da bismo doneli sud o njihovim kapacitetima i ograničenjima. Lične informacije o volonterima treba da budu prenesene samo ljudima koji treba da ih znaju (na primer osobi koja je pokrovitelj u organizaciji koja prima volontere) i da se drži u tajnosti od ostalih.

3.3 Priprema učesnika:

MVS znači stvaranje novih perspektiva suočavanjem sa različitim realnostima - realnostima organizacija i njihovih ljudi. Uspeh projekta MVS zavisi od kvaliteta pripreme svih umešanih učesnika. Mnoge krize i konfliktne situacije mogu da se spreče temeljnom pripremom.

3.3.1 Priprema volontera

Kao što je naglašeno u Poglavlju 2.1 Učesnici, priprema volontera za MVS je uglavnom odgovornost organizacije koja šalje volontere, čak iako bi to u idealnom slučaju trebalo da bude produkt pregovora između organizacije koja šalje i organizacije koja prima volontere. Na taj način organizacija koja prima može da dopuni pripremu i popuni neke praznine (videti takođe Poglavlje 4.1 Prijem i orijentacija po dolasku). Neki od elemenata koji su dole opisani su prikladniji za dugoročni boravak nego za kratkoročne projekte. Uopšteno, što je duži period boravka u inostranstvu i što je više nepoznata kultura zemlje u koju se ide, pripreme treba da budu intenzivnije.

Priprema volontera može da se odvija oko tri ose: motivacija i očekivanja, posao i uslovi života na volonterskoj poziciji i interkulturna priprema.

Zašto volonter želi to da radi? Motivacija i očekivanja

Poznavanje razloga zašto volonter želi da učestvuje u projektu MVS je ključno da bi se izbeglo nerazumevanje od samog početka. Jednako je važno podići svesnost volontera o motivaciji koju ima organizacija koja prima da ugosti volontere iz inostranstva. Očekivanja sa obe strane treba da budu međusobno prilagođena (videti takođe Poglavlje 1.4 Razlozi za međunarodni volonterski servis).

Pored ovih specifičnih motivacija, od dodatne vrednosti može biti upoznavanje volontera sa pokretom volonterskog servisa da bi stavili sopstveni angažman u širu socio-istorijsku perspektivu (videti takođe Poglavlje 1.3 Istorija međunarodnog volonterskog servisa).



Sledeća vežbanja mogu da se iskoriste da otkriju i dokumentuju razloge drugih ljudi da postanu deo projekta MVS. Kada volonteri shvate da se motivacija organizacije koja prima volontere ne poklapa 100% sa nji-

hovom, možda će biti voljniji da odustanu od nekih svojih prvobitnih ideja i pripreme se za potrebe svojih domaćina da bi zadovoljili potrebe obe strane koliko god je to moguće. Isto važi i za drugu stranu.

• Traganje za motivacijom

Zatražite od volontera da neko vreme razmisle o svojim razlozima za odlazak u inostranstvo. Neka zapišu svoja očekivanja i zabrinutost koju imaju u vezi sa svojim boravkom. U drugom koraku, pitajte ih da razmislite o očekivanjima i zabrinutosti koje bi organizacija koja prima mogla da ima u vezi sa njihovim boravkom. Kad završe, tražite im da se okupe u male grupe i da porazgovaraju o rezultatima. Zatražite od njih da daju povratnu informaciju na sastanku o temama koje žele da podele sa drugima.

• Pismo sebi

Zatražite od volontera da napišu pismo sebi o razlozima što su izabrali određeni projekat, očekivanja i zabrinutost u vezi sa njim. Obezbedite opuštanju atmosferu (na primer muzika, udobna soba) koja omogućava učesnicima da puste mašti na volju. Pismo će ostati strogo poverljivo, biće zapečaćeno i čuvaće ga organizacija koja šalje volontere do sastanka o proceni projekta. Ovaj metod omogućava učesnicima da budu veoma iskreni prema sebi, a da ne moraju da pokažu pismo bilo kome.

Provera vežbe se dešava na sastanku za procenu, nekoliko meseci kasnije. To će omogućiti učesnicima da zapamte stanje uma i ideje koje su imali pre odlaska i pomoći im da vide razvoj koji su postigli.

• Kreativno izražavanje strahova i iščekivanja

Obezbedite nekoliko metara belih tapeta i položite ih na zemlju, zamolite učesnike da se okupe oko njega i da nacrtaju šta im padne na pamet kad pomisle na svoj boravak u inostranstvu. Mirna instrumentalna muzika može da stvori odgovarajuću atmosferu za ovu vežbu. Promenite ili prekinite muziku s vremena na vreme da ih zamolite da se pomere i započnu novi crtež/element. Oni takođe mogu da dodaju stvari na crteže drugih volontera.

• Šta je volonter?

Ako je grupa volontera koju spremate međunarodna, može biti zanimljivo da istražite među njima značenje reči „volonter“ u različitim jezicima i zemljama, da biste naglasili razlike pojmove (i impliciitnu motivaciju) povezane sa tim terminom u različitim kulturnim kontekstima.

Informacije o uslovima života i rada

Organizacija koja prima obavezno da opskrbi volontere (preko organizacije koja šalje volontere) sa svim potrebnim informacijama da bi imali predstavu o uslovima života i rada tokom MVS. Udobnost volontera neposredno zavisi od smanjenja nesigurnosti povezanih sa uskakanjem u novi projekat i zemlju. Posedovanje pravih informacija i odgovora

na pitanja, osećanje da neko vodi računa o vama, lepo mesto gde ćete spavati i jesti i jasna ideja šta da očekujete i šta se očekuje od vas će smanjiti nervozu volontera i učiniti da se osećaju dobrodošlim u projekat.

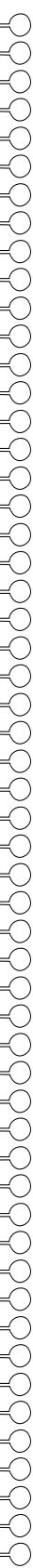
Ovo je spisak sa stvarima koje volonteri (i organizacije koje šalju) najverovatnije žele i treba da čuju.



Priručnik

o

međunarodnom
volunteerskom
servisu



Spisak za informativnu sednicu

O projektu

- Detaljan opis projekta i posla (ciljevi, zadaci, koristi, vremenski rok, itd.)
- Traženi profil volontera (starosna granica, veštine, poznavanje jezika, itd.)
- Predviđena podrška tokom projekta (obuka, osoba za podršku, jezička obuka, itd.)
- Pravila u vezi sa bezbednosti i kodeks ponašanja za volontere (ako je potrebno u skladu sa kulturom ili specijalnim zahtevima projekta organizacije koja prima volontere)
- ...?

O uslovima za život

- Praktični dogovori (osiguranje, finansijsko i zdravstveno osiguranje, procedure u hitnom slučaju, itd.)
- Dogovori u vezi sa hranom i smeštajem, lokacija posla i mesta za boravak
- Dogovori u vezi sa putovanjem (viza, instrukcije u vezi sa putovanjem, lokalni transport, itd.)
- Dogovori u vezi sa finansijama (doprinos, džeparac, itd.)
- Opšte informacije o zemlji domaćinu (kulturne, ekonomске, socijalne i političke)
- ...?

Važno! Samo ako je komunikacija između ove dve organizacije efikasnija pre nego što počne projekt, organizacija koja šalje može da obezbedi odgovarajuću pripremu. U slučaju dugoročnih projekata je naročito korisno staviti volontera u direktni kontakt sa projektom organizacije koja prima volontere u ranoj fazi, što bi im omogućilo da reše bilo koje dodatno pitanje direktno i da se upoznaju na daljinu.

Informacija treba da se prenese različitim metodama:

- Neka sednica bude interaktivna, čak i ako mnogo informacija treba samo da bude „preneseno“, uvek ostavite mesta za pitanja, predloge i diskusiju;
- Pozovite bivše volontere da ispričaju svoje iskustvo;
- Pozovite ljudе iz zemlje domaćina da održe prezentaciju svoje zemlje;
- Koristite igre i audiovizuelni material da predstavite zemlju;
- Pustite učesnike da otkriju neke informacije sami preko literature ili internet stranica koje im preporučite i onda im tražite da predstave rezultate ostatku grupe na kreativan način;
- Obezbedite informacije kao što su osnovne informacije i kontakt adresa osobe za kontakt u organizaciji koja prima volontere.

Interkulturnala priprema

Treći element pripremne obuke tiče se interkulturnih aspekata volonterskog servisa u inostranstvu. Interkulturni sastanak pred odlazak treba da podigne svest o kulturnim konceptima koji postoje i o kulturnom poreklu volontera i kulturi zajednice domaćina. Ona treba da ojača volonterov osećaj za posmatranje i da ih pripremi za teškoće sa kojima bi se mogli sresti u pogledu toga, mada bez pripreme recepata za ponašanje za volontere. Pošto postoji *Priručnik Interkulturno učenje* (koji može da se preuzme sa internet stranice www.training-youth.net) i obrazovne informacije o neformalnom interkulturnom obrazovanju (mogu se naći na www.ecri.coe.int), nećemo ići u detalje o interkulturnoj pripremi ovde.

Kada idete da živate i radite u inostranstvu, važno je da vidite kakav utisak kultura ima na ljudе, ali takođe i različitosti koje postoje u okviru jedne zemlje ili kulture zavisno od faktora kao što su godine, verovanja, seksualnost, itd. Kultura daje ljudima osećaj pripadnosti čak i ako ne poznaju lično sve članove grupe. Ovaj princip bi takođe mogao da utiče na volontera koji treba da živi bez svoje originalne (kulturne) grupe, ali i dalje ima potrebu da pripada nekoj drugoj grupi (po uzrastu, muzici, sportu) u zemlji domaćinu.

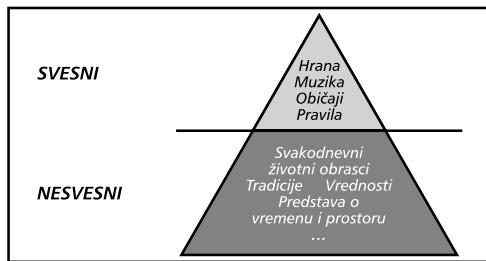
Jedan deo vežbi istražuje kulturni i lični identitet i obučava volontera da se suoči sa kompleksnošću umesto da koristi stereotipe. Jedna od vežbi ove vrste je „vežba sa lukom“, koja se zasniva na ideji da je bilo koja osoba



napravljena od više „omotača“, ne samo kulturnih, već porodničnih, prijateljskih, obrazovnih itd. (videti *Priručnik Interkulturnalno učenje*: „luk različitosti“ str.43).

Takođe je korisno razviti određenu predstavu o kulturi, jer to pomaže da ljudi razumeju kako funkcioniše i kakav uticaj ima na nas. Jedan način da se vizuelizuje složenost kulture je „model brega“, koji opisuje kulturu kao nešto što se samo u maloj meri definiše preko vidljivih elemenata: umetnosti, muzike, hrane i odevanja itd., ali i da je velika većina elemenata nevidljivo i takođe nesvesno (različiti stavovi i uzori, predstava o vremenu i prostoru, itd.). Drugi modeli dopuštaju postepenu klasifikaciju zemalja po određenim vrednostima, koje bi mogle da budu interesantne volonteru i da mu pomognu da vidi šta će uopšte biti različito od njegove kulture. *Priručnik Interkulturnalno učenje* detaljnije ide u „koncepte interkulturnalnog učenja“ str 17-35.

Trougao kulture



Prilagođeno iz kursa o menadžmentu projekata i transnacionalnoj volounterskoj službi: konačni izveštaj (7-14 marta 1999.) Savet Evrope, Direktorat za omladinu DJ/TC VOL(99)2, str. 29.

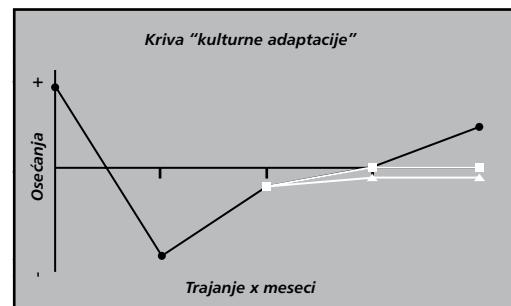
Kulturni šok?

Ako se osećate loše tokom vašeg boravka u inostranstvu, razmislite malo o razlozima za takav osećaj, pre nego što suočite sve oko sebe sa svojim besom.

- Naći ćete hiljade malih konkretnih stvari koje opravdavaju vaša ružna osećanja, ali pokušajte da se malo distancirate od svih malih stvari da biste dobili kompletну sliku onoga što vam se dešava.
- Objasnite ljudima oko sebe kako se osećate. Probajte prvo da na mestu rešite svoje probleme sa umešanim ljudima. Izbegavajte pozive u pomoć ili pisma vašim bližnjima kod kuće. Nepotrebno ćete ih zabrinuti i do trenutka do kad odgovore, situacija se može već potpuno promeniti. Pisanje dnevnika može mnogo pomoći da razjasnите svoje misli. Ako se problem produži, treba, naravno, da obavestite vašu organizaciju domaćina i organizaciju koja šalje volontere, da bi moglo da se potraži rešenje.
- Pokušajte da podelite neke aspekte vaše kulture sa ljudima oko vas: kuvajte za njih, organizujte veče o nečemu što mislite da je zanimljivo o vašoj zemlji (na primer o kulturnoj tradiciji, položaju mladih ljudi, o obrazovnom, političkom, ekonomskom sistemu, itd.)
- Pokušajte da ne osuđujete. Čak i ako zvuči banalno, pokušajte da kažete sebi da nije bolje, nije gore, nego je jednostavno različito!
- Može pomoći da promenite atmosferu par dana, da biste sve sagledali sa distance na opušteniji način. Ipak, nemojte bežati od svojih problema. Ako želite da vaša zemlja domaćin postane vaš drugi dom, treba da razmišljate o tome da uložite više vremena u izgrađivanje međuljudskih odnosa na ovom mestu.

Konačno, od pomoći je, naročito za dugoročni boravak, razgovarati o „tipičnom“ razvoju boravka uz pomoć „ciklusa prilagođavanja“. On pokušava da predstavi različite faze kroz koje neko može da prođe tokom boravka u inostranstvu, naglašavajući mogućnost preživljavanja perioda „kulturnog šoka“ koji se može razviti u fazu adaptacije i stabilizacije različitih stepena, zavisno od načina na koji se osoba bori sa negativnim osećanjima i kreće napred. Korisno je na sastanku za pripremu predstaviti ideju razvoja koji će doživeti učesnici i vratiti se na nju prilikom procene, pa zatražiti od učesnika da nacrtaju krivu onoga što su doživeli.

Ciklus prilagođavanja



3.3.2 Priprema organizacije koja šalje i organizacije koja prima volontera

Ali ne treba samo volonteri da budu pripremljeni, organizacija koja šalje i organizacija koja prima trebaju takođe da se spreme za svoje zadatke. Sledeći predlozi za pripremu možda





Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

više važe za organizaciju koja prima volontere nego za organizaciju koja šalje volontere, ali i jedna i druga imaju odgovornost da se obave ove pripremne mere, bez obzira gde se odvija projekat. Evo nekih pitanja o kojim treba razmisljati.

Zašto se upuštate u međunarodni volonterski servis?

Kao što smo pomenuli u Poglavlju 2.2 Ciklus projekta, prvi korak u vašem projektu je da definišete ciljeve i da utvrdite da li postoji potreba za MVS. Ne samo koordinator projekta, već cela organizacija (odbor, kolege, volonteri, itd.) treba da znaju i po mogućnosti budu ubedeni u ciljeve i korist od ovog poduhvata. Imati po prvi put volontere, ima značajan uticaj na vašu organizacijsku kulturu i često je izvor uzinemirenosti. Zbog toga je veoma važno uključiti kolege koji će raditi sa volonterima u razvoju celog projekta, da biste imali njihovu podršku (videti takođe Poglavlje 4.2.2 Motivacija osoblja-zaboravljena dimenzija).

Potencijalni razlozi da organizacija uđe u projekat MVS:

- Jačanje međunarodnih veza
- Obogaćivanje posla
- Pozitivan uticaj na klijente
- Stvaranje mogućnosti za mlade ljude
- Promovisanje ideje volontiranja u lokalnoj zajednici
- Veći ugled za organizaciju kod finansijera, klijenata, partnerskih organizacija itd.
- Poboljšanje radne atmosfere u organizaciji
- Proširenje saradnje sa partnerskim organizacijama
- Mogućnost da realizujete ideju za koju inače ne biste imali kapacitet

Kao praktičan primer vidite priču ELKA u Poglavlju 2.2 Ciklus projekta.

Važno! Nije potrebno reći da treba unapred da znate šta želite da postignete, da biste mogli da procenite da li ste bili uspešni u vašem projektu MVS. Evaluacija treba da bude sastavni deo svakog projekta od samog početka. Razmislite o sredstvima koje želite da koristite za procenu (na primer dnevnik, intervjuji, upitnici) da biste mogli da planirate u skladu sa tim (videti takođe Poglavlje 5.1 Evaluacija)

Šta treba da se obezbedi za volontere?

Istraživanja su pokazala da je jedan od glavnih razloga za raniji povratak dugoročnih volontera nerealna pozicija u kojoj zapravo nema prave potrebe za volonterom, pa ni odgovarajućeg posla za njih. Zato organizacije treba da imaju jasnu ideju o zadacima za volontere i da obezbede tehničke potrepštine ili oruđa potrebne za ove zadatke, naravno, pre nego što volonteri stignu.

Ako nemaju osećaj da mogu da doprinesu radu organizacije (usled nedostatka posla ili oruđa), volonteri će imati ozbiljne poteškoće da se integrišu.

Sledeća pitanja u vezi sa poslom su osnova interesovanja volontera.

Čak i važnije od sadržaja posla je celokupan kontekst projekta, koji pruža zadovoljenje osnovne ljudske potrebe za volontiranjem. Ako obezbeđeni hrana i smeštaj, na primer, ne odgovaraju željenim standardima volontera, male su nade za uspeh. Od apsolutnog je značaja obezbediti odgovarajuće uslove života za volontere, zavisno od njihovih potreba. Društvene potrebe i organizovano slobodno vreme takođe treba da budu zado-

Interesovanje volontera

- Šta treba da se radi? Gde postoji prava potreba za pomoći u organizaciji?
- Zasnovano na utvrđenim potrebama, u koji projekat, posao, zadatak može da se uključi volonter?
- Kakav je posao? Šta će volonteri raditi?
- Da li je posao značajan volonterima i organizaciji?
- Da li će posao pružiti volonterima osećaj pri-padnosti i odgovornosti?
- Koji su kvaliteti koje volonter treba da ima za ovaj posao?

Predlozi za obuku

Đavolji advokat

Podelite grupu na dva dela. Prva grupa treba da smisli što je moguće više argumenata za primanje volontera i za MVS. Druga grupa (ili medijator) što je moguće više argumenata u prilog tome da ta pozicija ne bi bila odgovarajuća za volontera. Nakon petnaest do dvadeset minuta diskusije jednom predstavniku obe grupe se daje pet minuta da brani njihove najekstremnije stavove. Nakon ovog, diskusija može da se vodi o održivosti ovih različitih argumenata, i pozitivnih i negativnih.



voljeni pre nego što očekujete uspešan rad. Zbog toga informacije za volontere o poziciji treba da sadrže detalje o smeštaju i hrani i opcije za aktivnosti u slobodno vreme (sportovi, barovi, muzika, diskoteke, itd.) u blizini. Generalno, početak svakog MVS treba da bude posvećen tome da se volonter oseća dobrodošlo i opušteno. Prvi volonterov dan u novoj sredini najavljuje ostatak boravka. Može biti štetno za ceo projekat ako volonteri stignu, a ništa nije organizovano. Važnost sitnih gestova pažnje prvog dana, kao što je doček na aerodromu ili stanici, obilazak organizacije i upoznavanje sa kolegama, objašnjenja o prostorijama za smeštaj i hrani, i piće dobrodošlice se često potcenjuju (videti takođe Poglavlje 4.1 Prijem i orijentacija po dolasku).



Neke ideje za hranu i smeštaj

Smeštaj:

- U studentskom stanu
- U porodici-domaćinu
- U iznajmljenom stanu sa drugim volonterima
- U studentskom domu
- ...?

Životni uslovi volontera su veoma važni za uspeh projekta. Zato bi mogla da bude dobra ideja (bar za dugoročne volonterske službe) da se saznaju potrebe i želje volontera pre nego što se napravi konačan dogovor. Smeštaj u jednokrevetnoj sobi u studentskom hostelu je verovatno sjajan za volontere koji su veoma društveni, ali bi porodica-domaćin verovatno bila bolja za nesigurnije zavisne volontere. Generalno, što je duži projekat, veća je potreba za privatnim prostorom, pa je zato apsolutno obavezno da volonteri na dugoročnim projektima imaju sobu za samo njihove potrebe. Za kraći period, kao što je volonterski kamp, smeštaj u spavaonicama je uglavnom u redu.

Hrana:

- Dnevna suma novca za hranu
- Dogovor sa lokalnom restoranom, kafeterijom koji obezbeđuju hranu
- Nedeljna ili mesečna suma novca za hranu
- Obroci u porodici-domaćinu
- ...?

U grupnim projektima sa međunarodnim volonterima je lepo na smenu spremati obroke za ostatak grupe.

Ko je uključen u sprovođenje projekta?

Uspeh projekta u velikoj meri zavisi od toga da li je rezultat timskog napora ili ne. Da bi osigurao saradnju drugih članova osoblja, menadžer projekta treba da ih informiše i pripremi. Svi koji su uključeni treba da razumeju ulogu volontera u organizaciji i podeli odgovornosti po pitanju volontera. i na kraju, ali ne manje važno, treba da postoji razumevanje specifične interkulturnalne situacije u kojoj se nalazi volonter-pridošlica ne samo u organizaciji, već u celom okruženju.

Kao deo procesa pripreme, treba da budu razjašnjene uloge podrške volonterima. Postoji više potreba za podrškom, ali ne mora sve zadatke da uradi jedna osoba. Generalno, podelite tri glavne funkcije podrške:

- Suočavanje sa širim aspektima života u drugoj zemlji i različitoj kulturi. Važno je pomoći volonterima da se aklimatizuju, da se suoče sa svojim emotivnim problemima i pomire se sa svojom situacijom da bi mogli da daju efikasan doprinos i da uče i da se razvijaju uz pomoć ovog iskustva;
- Pružanje podrške volonterima u dnevним zadacima, dogovor oko plana rada, provera da li imaju potrebne sposobnosti i da li rešavaju probleme vezane za posao;
- Biti osoba koja pomaže volonterima da se integrišu u društveni život lokalne zajednice u kojoj je smešten projekat (ovo očigledno više važi za dugoročne projekte).

(videti takođe Poglavlje 4.3 Konstantna podrška volonterima)

Obuka ljudi koji pružaju podršku volonterima

Preporučljivo je da ljudi koji su u direktnom kontaktu sa volonterima i ispunjavaju jednu od ovih uloga po prvi put, pohađaju neku obuku. Da bi čovek postao kompetentan u podršci međunarodnim volonterima potrebno je prilično mnogo znanja (trendovi koji imaju uticaj na volontere, prava i obaveze volontera, uloge i odgovornost osoblja za nadzor, pravna pitanja), veština (dodeljivanje

zadataka, intervjuisanje, rešavanje konflikata, komunikativne veštine, motivacija, provera izvođenja posla, itd.) i takođe stavova (procena volontera, interkulturalna svest, spremnost da se deli). Od osobe za podršku i određene situacije zavisi odluka o potrebama za obuku.

Obuka za ljudе koji pružaju podršku volonterima nudi se kroz razne kanale. U zemljama где volontiranje ima dugu tradiciju, kursevi za obuku se često nude u volonterskim centrima ili čak u privatnim kompanijama. Takva obuka na međunarodnom nivou je mogućа, na primer, u Savetu Evrope

(www.coe.int/youth) i programu Evropskog volonterskog servisa (proverite kod odgovorne nacionalne agencije za Youth program u vašoj zemlji. Adrese možete da nađete na:

<http://www.europa.eu.int/comm/education/youth.html>). Obuka za podršku bi mogla da izgleda ovako.

Jednodnevna obuka za osobe koje pružaju podršku volonterima u organizacijama koje primaju volontere

Pozadina

Organizacija koja prima u saradnji sa nekoliko lokalnih organizacija koje obezbeđuju pozicije za njihovo međunarodno dugoročno volontiranje nudi jednodnevnu obuku za mentore volonterima.

Ciljevi

- Učesnici bi trebalo da mogu da naprave opis posla za volontere
- Podići svest učesnika u pogledu njihove uloge u odnosu sa volonterima
- Razjasniti njihova očekivanja od volontera
- Razviti saglasnost po pitanju prava i dužnosti volontera
- Uvođenje mreže podrške između učesnika
- Razjašnjenje saradnje između organizacije koja prima volontere i lokalnih projekata

Metode koje se koriste

Kao priprema, treba tražiti od učesnika da razgovaraju o sledećim stvarima u svojoj organizaciji: Šta bi volonter radio u njihovoj organizaciji? Koje zadatke su zamislili za osobe koje pružaju podršku volonteru? Šta očekuju od volontera?

.../



.../ **Program**

Elementi programa	Potrebno vreme (otprilike)	Cilj	Kratak opis metode
Uvod u program i ciljeve za taj dan	15 min.	Učesnici treba da imaju jasnu sliku šta se dešava tokom tog dana	Vizuelna prezentacija (tabela koja ostaje vidljiva na zidu celog dana)
Igre upoznavanja i "raskravljanja"	15 min.	Učesnici treba da se osećaju prijatno u grupi i da saznaju imena drugih učesnika	Bilo koja vrsta življe interaktivne vežbe (koncentrišite se na ljudе, ne na njihove organizacije)
Predstavljanje opisa svih pozicija za volontere	45 min.	Učesnici treba da upoznaju drugu prisutnu organizaciju; i treba da nauče koje informacije su potrebne da bi volonter odlučio	Od učesnika se traži da naprave "marketiški" poster za fiktivni sajam volontera koji se spremi, gde volonteri mogu da biraju mesto-domaćina (mogu biti kreativni koliko god žele); kad svi posteri budu na zidu, učesnici treba da zamisle da su volonteri koji treba da izaberu projekat, da pogledaju sve postere i da se odluče za jedan.
Razgovor o potrebama volontera nasuprot očekivanjima projekta	1 sat	Učesnici treba da nauče da izadu u susret potrebama volontera u svetu očekivanja organizacija	U malim grupama (4-6 ljudi) učesnici treba da kažu kakav izbor su napravili i zašto. Treba da razgovaraju o tome koliko bi informacija oni kao volonteri želeli pre nego što se odluče za projekat i kako to utiče na pripreme koje su potrebne u organizaciji
Sumiranje informacija	30 min.	Učesnici treba bolje da razumeju kako da se spreme za primanje volontera	Na plenarnoj sednici, učesnici treba da kažu kako bi sad izgledao njihov opis i zašto. Ono što sledi bi trebalo da bude sumiranje informacija o pripremi za primanje dugoročnih volontera u organizaciji koja prima volontere.
Ručak			
Uloga osoba za podršku	1.5 sat	Učesnici treba bolje da shvate svoju ulogu u odnosu prema volonteru	Učesnici treba prvo nasamo da razmisle kojih su pet najznačajnijih zadataka osobe za podršku i koji su kvaliteti potrebeni za njihovo obavljanje. Onda treba da razmene mišljenja u manjim grupama i pokušaju da naprave listu od pet najvažnijih zadataka. Grupe treba da daju izveštaj na plenarnoj sednici i onda da zatvore sastanak sumirajući informacije o nadzoru volontera.
Diskusija o pravima i dužnostima	30 min.	Postizanje saglasnosti o pravima i dužnostima volontera	Objasnite pravne administrativne zahteve, pravni okvir, a onda razgovarajte sa grupom o pravima i obavezama (radno vreme, slobodno vreme, hrana i smeštaj, obuka, itd.); pokušajte da dođete do dogovora.
Razgovor o budućoj saradnji	45 min.	Učesnici treba da otkriju da mogu da koriste kontakte u ovoj grupi da bi podržavali jedni druge	Objasnite kako vidite buduću saradnju u smislu podele posla u vezi sa boravkom volontera i onda dajte neke primere po pitanju drugih načina saradnje

4. Na putu

4.1 Upoznavanje volontera sa projektom i sredinom

Podjednako važno kao priprema volontera pre polaska je uvođenje volontera u projekat nakon njegovog dolaska. Volonteri su nervozni i ponekada se osećaju nesigurno zato što ne znaju šta ih čeka. Prvi utisak je od ključne važnosti da se volonteri opuste i osećaju sigurno u novom okruženju. Ponekad organizaciji koja prima puno volontera nije očigledno kako se oseća volonter prvog dana svog volonterskog servisa u inostranstvu: ono što organizaciji koja prima može izgledati kao jednostavna rutina, za volontera je početak neizvesne avanture! Važi opšte pravilo da što volonter ima manje iskustva i što je njegov volonterski servis duži, to je važnija odgovarajuća obuka po dolasku.

Pitanje adekvatnog dočeka volontera je posebno važno u slučaju individualnog smeštanja. Kada volonteri stignu u grupi mogu se osloniti jedni na druge, što u izvesnoj meri umanjuje šok dolaska. Dužina obuke po dolasku takođe zavisi i od vrste projekta i od radnog mesta, i može biti izvedena u formi sastanka dobrodošlice koji će trajati nekoliko sati ili seminara koja će trajati nekoliko dana.

Pored prvog utiska, dolazak u organizaciju koja prima volontera je i trenutak istine i za jedne i za druge: predstave o mestu i ljudima koje su unapred stvorene u glavama i jednih i drugih ne moraju se nužno podudarati sa stvarnom situacijom. Ovo se veoma često dešava u situacijama kada se sredina iz koje volonter dolazi u velikoj meri razlikuje od kulturne sredine organizacije koja ga prima; u tom slučaju se njihove predstave o adekvatnoj dobrodošlici mogu prilično razlikovati. Malo po malo, volonter se navikava na običaje i ustaljeni način komunikacije organizacije koja prima i lokalne sredine.

Obuka po dolasku treba da bude dopuna pripremnoj obuci koju je volonter već prošao u organizaciji koja ga je poslala. Što je bolja komunikacija između organizacije koja šalje i organizacije koja prima, to će domaćini bolje biti u stanju da popune praznine u pripremnoj obuci. Obuka po dolasku treba da sadrži informacije o lokalnoj kulturi i uvede volontera u projekat. Period „plivanja na suvom“ je završen i volonter je sada spremjan da zakorači u vodu. Prilikom

uvođenja volontera u projekat, pobrinite se da ostavite dovoljno prostora za ideje i predloge volontera. Pokušajte da otkrijete koja su njihova očekivanja i ideje u vezi projekta i ohrabrite ih da postavljaju pitanja. Sada je pravi trenutak da se spreče mogući nesporazumi.

Predlozi za obuku

Pozovite nekog prijatelja, kolegu ili rođaka (po mogućству iz inostranstva) u svoju kuću na neku novu aktivnost. To može biti nova igra sa kartama, igra čitanja budućnosti ili žurka sa neobičnom temom. Učinite sve da se posetilac oseća što je ugodnije moguće, koristeći neku od prethodno pomenutih predloga (sačekajte tu osobu na železničkoj stanici, „raskravite situaciju“, upoznajte je sa svima prisutnima, objasnite joj što će se dešavati itd.). Nakon aktivnosti pitajte gosta da li je primetio vaš trud i kakav utisak je to ostavilo na nju/njega. Izvucite zaključke iz ovog iskustva i примените ih sa volonterom koga ćete primiti.



Uključivanje mladih iz lokalnih sredina u upoznavanje volontera sa projektom

Odličan način za uvođenje volontera u projekat je uz pomoć „vršnjačkog obrazovanja“. Možete pripremiti nekoliko mladih iz lokalne sredine ili aktivnih članova vaše organizacije za primanje volontera koji dolaze na projekat. Neka oni upoznaju volontera sa situacijom u lokalnom okruženju. Na ovaj način ćete volonteru obezbediti mrežu društvenih kontakata i osobe na koje se može osloniti od početka. Lokalni članovi zajednice će tako biti odgovorni za volontera i upoznati ga na mnogo bolji način sa lokalnom sredinom i načinom života nego što bi to ikako mogao neki od zaposlenih u organizaciji koja prima volontera. Da biste adekvatno pripremili lokalne članove, možete im predstaviti neke interkulturne koncepte, kao što su „breg“, „luk“ i ciklus prilagođavanja (pogledati poglavlje 3.3.1 Priprema volontera i *Priručnik o interkulturnom učenju* koji možete preuzeti sa internet strane www.training-youth.net) da biste im pomogli da razumeju kroz šta prolazi volonter iz druge zemlje i



da bi bili otvoreniji prema njoj/njemu. Ovi koncepti pomažu lokalnim članovima da razmisle o svojoj kulturnoj sredini, kao i sredini iz koje volonter dolazi, i da postanu otvoreniji za proces interkulturnalnog učenja. Prvih dana nemojte tražiti previše od volontera koji je tek stigao. Volonter ne treba da se oseti kao nova igračka grupe previše entuzijastičnih tinejdžera. Kao i u bilo kojoj situaciji sa puno emotivnog naboja, volonteru je potrebno malo vremena nasamo da sredi misli.

Teme koje treba razmotriti u programu obuke po dolasku

Dužnost organizacije koja prima volontera je da se postara da mu predloži sve što je

u tehničkom smislu i po pitanju sadržaja pripremljeno za njega (pogledati i poglavlje 3.3.1 Priprema volontera). Volonteru mora biti data prilika da objasni svoju motivaciju, kao i specifične potrebe i znanja vezana za projekat.

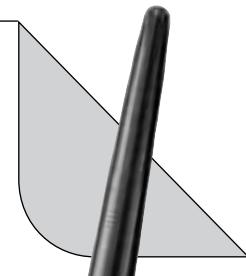
U delu koji sledi navedena su neka od pitanja kojima se treba pozabaviti prilikom obuke po dolasku. Tačan program ove obuke će zavisiti od vremenskog okvira predviđenog za istu. Što se tiče metodologije, sve zavisi od toga da li primate jednog ili više volontera. Ako je u pitanju grupa, treba da ih pustite da u malim grupama što više diskutuju i razmenjuju ideje, i izbegavate držanje predavanja.

Kada volonteri stignu

• Dobrodošlica

Potrudite se da sačekate volontera na aerodromu/železničkoj stanici, posebno ako se radi o dugoročnom projektu – na taj način volonter će se osetiti sigurno i željeno. Prvo se postarajte za volonterove potrebe u tom trenutku: glad i žeđ, potreba za toaletom ili tuširanjem, telefoniranje roditeljima, itd. Nakon toga možete u svojoj kancelariji ili negde drugde organizovati večeru ili okupljanje na kome će biti prisutni glavni članovi vaše organizacije. Uzmite u obzir moguće vremenske razlike ili razlike u hrani, kao i kakav efekat to može imati na volontera. Obavezno se bavite volonterom od prvog trenutka njegovog dolaska. Ukoliko imate malo vremena, možete volonteru u prvih pola sata po njegovom dolasku ukratko objasniti sve prethodno pomenuto, a zatim ga odvesti do mesta gde će moći da se odmori i opusti. Nikada ne ostavljajte volontera potpuno samog u prvih nekoliko sati! Osoba za podršku volonterima treba da bude prisutna od samog početka.

Sledećim pitanjima se morate pozabaviti što je pre moguće, a svakako u prva dva dana, da bi se volonter osetio sigurno i dobio neka osnovna uputstva. Volonteri često dolaze sa očekivanjima da se projekat u potpunosti podudara sa onim što je pisalo, i da je sve savršeno, isplanirano i pripremljeno. Čak i ako volonter nema ovakva očekivanja, važno je razmotriti sve ključne teme i upoznati volontera sa postojećom situacijom. Važno je da volonter shvati da se brinete o njemu i da se trudite da pronađete rešenja za one stvari koje još nisu savršene. Volonterima može biti draga da znaju da je okvir projekta dovoljno flaksibilan da možete uzeti u obzir neke njihove posebne želje, potrebe i mogućnosti.



Pitanja kojima se treba pozabaviti u prvih nekoliko dana

• Upoznavanje

Upoznajte volontere sa ključnim članovima organizacije, kao i sa ostalim osobljem i drugim volonterima. Objasnite šta je čija uloga u organizaciji, i ko su članovi koji ne rade u kancelariji (na primer članovi odbora).

• Tehnički aspekti

Objasnite pravila vezana za smeštaj i cimere koji već tamo stanuju ili tek treba da dođu, ukoliko ih ima. Objasnite sve vezano za ishranu (gde će se volonter hraniti svakog dana), džeparac (ukoliko će ga dobiti), osiguranje, kurs jezika, odmor i slobodne dane, kao i odakle volonteri mogu telefonirati (iz kancelarije ili negde u gradu), gde mogu kupiti novine i koristiti internet itd.

• Organizacija koja prima

Objasnite volonterima ciljeve, aktivnosti, strukturu, kao i koji su sve ljudi uključeni u vašu organizaciju. Važno je objasniti okvir onoga čime se bavite. Ponekad ume da bude frustrirajuće raditi





na zadatku bez ideje koji je krajnji cilj projekta. Bitno je da volonteri shvate da su kopiranje dokumenta, kuvanje za grupu ljudi ili nošenje teškog kamenja zadaci koji vode ostvarivanju višeg cilja, i da je svaki zadatak značajan i vredan doprinos postizanju tog cilja.

• Radni projekat

Pokažite volonterima gde će biti njihovo radno mesto, navedite opis projekta i objasnite sve promene, ukoliko ih ima, objasnite im ko će sve još raditi na istom projektu, kao i koje je mesto tog projekta u vašem ukupnom delovanju. Dozvolite volonterima da daje komentare i predloge – važno je da se volonteri osete kao deo projekta i da doprinesu njegovom ostvarivanju svojom ličnošću i iskustvom.

• Motivacija

Objasnite volonterima zašto ste se odlučili za projekat MVS i kakvo prethodno iskustvo imate sa sličnim projektima. Pitajte volontere da vam objasne šta njih motiviše i šte očekuju od projekta. Međutim, morate znati da zbog pristojnosti volonteri verovatno neće otvoreno govoriti o tome u prvih par dana. Važno je da se na ovu tamo redovno vraćate kao vid pružanja tekuće podrške volonteru. Neminovalo će se i neka vaša očekivanja, kao i neka očekivanja volontera, menjati u više navrata tokom trajanja projekta.

• Region i zemlja održavanja projekta

Drugi volonteri iz vaše organizacije ili grupa mlađih iz lokalne sredine bi mogli da organizuju veče ili dan u gradu, kako bi se volonteri upoznali sa situacijom u lokalnoj sredini i međusobno upoznali. Mogu ih povesti u obilazak grada i zajedno provesti veče na nekom prijatnom mestu. Mogli biste ih odvesti u neku organizaciju sličnu vašoj i upoznati ih sa projektima koji već traju, ukoliko takvih ima. Ako postoje posebna pravila i običaji kojih volonteri treba da se pridržavaju tokom svog boravka, morate im ista predočiti.

• Interkulturnalno učenje

Održavanje sastanka sličnog onom koji se predlaže za obuku pre polaska volontera i ovde može biti korisno – održite ga uz učešće volontera i mlađih iz lokalne sredine. To je dobra prilika da saznate dosta informacija o sredini iz koje volonteri dolaze, kao i da njih upoznate sa sredinom u kojoj se projekat održava. Kasnije u toku projekta možete zamoliti volontere da podele još neki segment svoje kulture sa vama, tako što će skuvati obrok za sve, organizovati veče na kome će govoriti o situaciji i običajima u svojoj zemlji i sl. Ostavite volonterima da odluče da li će i kada biti spremni da organizuju ovaku vrstu aktivnosti.

• Upoznavanje volontera i organizacije koja ih šalje

Dajte volonterima priliku da govore o sredini iz koje potiču i organizaciji koja ih je poslala, ali pustite ih da u prvom periodu sami odluče koliko žele da pričaju na ovu temu. Važno je da steknete jasnu sliku o tome koliko je prethodno iskustvo volontera, kao i u kakvoj vrsti projekata/organizacija su do sada učestvovali, da biste lakše utvrdili koji bi im aspekti projekta i vaše organizacije mogli biti novi ili nepoznati. Omogućite volonterima da objasne šta se u njihovoj zemlji podrazumeva pod pojmovima „volonter“, „voda kampa/projekta“, „koordinator“, „član odbora“, kao i kakve vrsta projekata organizuje i vodi organizacija koja ih je poslala, i sl. Jasni odgovori na ova pitanja pomoći će da se izbegnu mogući nesporazumi zbog različitih koncepta o volontiranju.

bi bila šteta da usput izgubite volontere. Stoga je posebno važno da obratite pažnju na motivisanje volontera.

Šta je motivacija? Hendi (1997) kaže da je to skup „E-sila“: energija (energy), uzbudjenje (excitement), entuzijazam (enthusiasm) i trud (effort). Ali volonteri nisu ni potpuni altruisti koji obavljaju posao za vas a ne dobijaju ništa zauzvrat. Oni ulažu svoje „E-sile“ u zamenu za ispunjenje nekih svojih potreba. Volonter (nesvesno) pravi računicu da li

4.2 Motivacija

4.2.1 Motivisanje volontera

Dakle, vaš projekat MVS je isplaniran i sve je spremno za početak. Potrebno je puno truda da se ceo projekat postavi na pravi put i zaista





količina njegovog uloženog truda odgovara onome što dobija zauzvrat, tj. da li ima koristi od toga. Ovo možda zvuči previše grubo i oportunistički, ali volonteri uglavnom za svoj trud očekuju nadoknadu samo simboličnog ili društvenog tipa. Uspešno upravljanje i organizovanje volontera znači da su oni srećni što volontiraju. Volonterima se projekat na kome volontiraju ili dopadne ili ga napuste; stoga je organizaciji koja prima volontere u interesu da ispuni njihove potrebe kako bi i dalje od njih dobijala njihove „E-sile“.

Potrebe

Kako smo već istakli u Poglavlju 3.3.2 Priprema organizacije koja šalje i organizacije koja prima volontere, organizacija koja prima igra važnu ulogu u ispunjavanju osnovnih potreba volontera. Ako ove osnovne potrebe (poput odgovarajuće ishrane i smeštaja, neophodne bezbednosti i sigurnosti, odnosa i društvene pripadnosti grupi ili projektu) nisu ispunjene, volonteru će biti teško da slobodno i nesobično da svoj doprinos projektu. Stoga je, da bi se u volonterskom projektu postigao idealni odnos između ličnog razvoja volontera i njihovog značajnog doprinosa tom projektu, veoma važno da se prvo pozabavite problemima lošeg smeštaja i ishrane, osećanjima nesigurnosti u novoj sredini ili komuniciranja i sklapanja prijateljstava. Tek nakon što rešite ova bitna pitanja, volonteri će moći da zaista „uđu“ u posao i ostvare ciljeve koji će biti korisni i za njih i za projekat.

Motivi zbog kojih volontери ulaze svoje vreme i trud u projekat su različiti. Ti motivi međutim, gotovo bez izuzetka, nisu materijalna korist već simbolična (društvene, pragmatične i psihološke prirode). Pa ipak, povremeni poklon (majica sa imenom organizacije ili CD ako je volonteru rođendan) može učiniti čuda za njihovu motivaciju. Volonteri uglavnom očekuju društvene koristi: upoznavanje novih ljudi, dobar provod, položaj i priznanje okoline, pripadanje grupi. Međutim, ni pragmatičnu dimenziju ne treba zanemariti: volonteri žele da pomognu drugima, urade nešto korisno, nauče nove veštine i povećaju svoju mogućnost za zaposlenjem, itd. Štaviše, volontiranje može predstavljati način na koji volontери izražavaju svoj identitet (što je za njih od posebne psihološke koristi) – ističu se na pozitivan način, sprovode u delo vrednosti u koje veruju, nalaze svoj put kroz život.

Predlozi za obuku

Zamolite volontere koje obučavate da se prisete kako su izgledala njihova prethodna volonterska iskustva i da navedu koje su sve koristi materijalne, društvene, pragmatične i psihološke prirode imali od tog iskustva. Zatim ih u grupi poredite i porazgovarajte o njima. Pazite da se to ne pretvorи u diskusiju o tome da li je neka korist više društvene ili pragmatične, više ove ili one prirode. Cilj ove vežbe je da sagledate koje su simbolične koristi volontiranja, a ne da ih klasifikujete.

Usklađivanje potreba

Da biste motivisali svoje volontere i aktivirali njihove „E-sile“, morate ili da odgovorite na njihove potrebe ili da stimulišete određene potrebe volontera u zavisnosti od toga što možete da ponudite. U upravljanju motivacijom, važno je da sa jedne strane poznaјete svoje volontere i njihove potrebe, a sa druge što organizacija želi od njih i što ima da im ponudi. Onda ćete moći da nađete sredinu između onoga što obema stranama treba i onoga što mogu da ponude. Proces traženja idealne ravnoteže između davanja i uzimanja treba da bude konstantan i dobro uravnotežen za obe strane.

Pored toga što imaju različite potrebe, volonteri takođe manje ili više vole određene tipove poslova. Neki volonteri su umešniji i/ili više zainteresovani za društvene zadatke, drugi više vole kreativne aktivnosti, dok su neki najsrećniji kada obavljaju praktične poslove. Ako se potrudite da svaki volonter radi ono što mu najviše odgovara, to će ih dodatno motivisati.

I na kraju, „vlasništvo“ je važan faktor u motivisanju volontera. Stoga organizatori projekta treba uvek da uključe volontere u postavljanje ciljeva i određivanje zadataka, da bi se volonteri osećali odgovornost za iste. Tako projekat postaje njihov projekat, a organizacija postaje njihova organizacija.

Mapiranje motivacija

Motivacije, potrebe i ciljevi su veoma apstraktni pojmovi i teško ih je objasniti, stoga motivaciju svojih volontera možete mapirati na vizuelan način. Ovi crteži mogu



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

biti osnova za „psihološki kontakt“ između volontera i projekta ili služiti kao posredno sredstvo za evaluaciju (pogledati i poglavlje 5.1 Evaluacija).

Dve ruke

Nacrtajte „rukou koja daje“, na kojoj će volonteri napisati ili nacrtati kako oni doprinose projektu, i „rukou koja prima“, na kojoj će napisati šta žele i očekuju da dobiju od projekta.

Ruka koja daje

Zalaganje za ostvarenje ciljeva

Volonteri kao ogledalo projekta

Informacije u zemljama iz kojih volonter dolaze

Aktivno učestvovanje

6 sati dnevno

Volja da se komunicira

Trud da se ne osuđuje, već razume

Predlaganje novih ideja

Radoznanost

...

Ruka koja prima

Upoznavanje drugih volontera

Obuka u pravljenju internet stranica

Uključivanje u posao

Neko sa kim možete da razgovarate

Razvijanje novih inicijativa

Učenje jezika

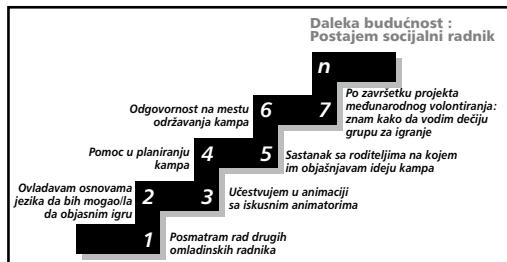
Upoznavanje zemlje

Podrška i priznanje

...

Stepenice

Nacrtajte na listu papira stepenice i na vrhu upišite krajnji cilj. Podelite taj cilj na manje uzastopne korake koji volontera vode do vrha stepenica. Možete zamolite volontera da napiše, nacrtava ili napravi kolaž ovih koraka.



Ono si što radiš

Još jedan način da motivišete volontere je da počnete tako što ćete organizovati motivišući posao.

- Posao treba da bude stvaran (rad se zaista mora obavljati – volonteri treba da osećaju da su potrebnii).
- I osobljje treba da ceni i priznaje taj posao, tako da bi proces konsultacije sa osobljem u cilju saznavanja najvažnijih stvari koje treba uraditi u ovom trenutku bio plus (pogledati i poglavlje 3.3.2 Priprema organizacije koja šalje i organizacije koja prima volontere).
- Posao treba da bude zanimljiv, izazovan, da ispunjava i da obuhvata specifične potrebe i želje svakog volontera (dakle, upoznajte svoje volontere pre nego što definišete konkretan opis posla).
- Ciljeve postavite jasno i osigurajte njihovo postizanje. Povećavanjem težine, kompleksnosti i izazova održaćete pažnju i koncentraciju volontera. Ciljeve treba iznova preispitivati. Vodite evidenciju urađenog posla i učinka volontera – redovni sastanci na kojima ćete dobijati povratne informacije od volontera takođe treba da budu deo vašeg plana. Pratite razvoj volontera i na ličnom i na profesionalnom planu (pogledajte i poglavlje 4.3 Tekuća podrška volonterima).
- Podelite odgovornost za rezultate. Opis posla treba da bude formulisan u obliku rezultata koje se nadate da ćete postići a ne samo niza aktivnosti koje treba izvršiti. Koncentrišite se na smisleni krajnji proizvod.



- Odvojite vreme za simbolične nagrade: druženje, zabavne aktivnosti, aktivnosti van posla, večere, izlete vikendom, učenje novih veština, sitne poklone, itd.
- Volonteri treba da imaju i dele prava na posao koji obavljaju (uključite ih u proces osmišljavanja opisa posla). Dajte im odgovornost za neki deo posla, ali pružite im podršku kada im zatreba.
- Dozvolite volonterima da razmišljaju a ne samo da izvršavaju naređenja (oni nisu mašine) – ovo ima za posledicu da osoblje treba da se odrekne nekih svojih odgovornosti, ali da ipak usmeri volontera kada je god to potrebno.



Neki praktični saveti koji zaista motivišu!

Različite stvari uspevaju kod različitih ljudi, ali evo nekih saveta koji će najverovatnije imati pozitivnog efekta na vaše volontere. Dodajte ovoj listi i svoje predloge.

- Ljudi vole da se osećaju dobro (zahvalite im se, dajte im mali poklon, poseban kompliment, učinite da se osećaju kao deo tima, pitajte ih za njihovo mišljenje itd.).
- Obratite pažnju da volonterima uputite više pozitivnih nego negativnih komentara.
- U davanju komentara, bazirajte se samo na objektivnim i primetnim činjenicama, da biste izbegli da vas volonteri ne shvate dovoljno ozbiljno (davanja komplimenata iz čiste učitrosti).
- Najbolje je da negativni komentar volonteru uputi neko sa kim je ostvario dobar kontakt ili na koga se ugleda.
- Ako volonteri naprave grešku, nemojte ih grđiti, samo im je objasnite i zamolite ih da iz tog iskustva izvuku pouku za ubuduće.
- Pozabavite se okolnostima u radnoj sredini koje volontere čine nezadovoljnima, na primer stresni uslovi rada (buka, nedostatak pristupa kompjuteru, netipično radno vreme i sl.), nedostatak ličnih odnosa (nedovoljno vremena za priču tokom rada, izostanak pauza za kafu i sl.).

Znaci za uzbunu

Nije uvek prirodno pričati o motivacijama i potrebama, pa vam vaši volonteri možda neće priznati da je njihova motivacija opala. Ovo su neki „znaci za uzbunu“ koji vam mogu ukazati da nešto nije u redu. Obratite pažnju na njihovu eventualnu pojavu i obavezno ih proverite!

- Volonter je više odsutan nego obično
- Volonter preterano radi prekovremeno bez posebnog razloga
- Volonter počinje da surfuje internetom bez posebnog razloga
- Pozivi kući postaju mnogo češći
- Volonter se lako vređa i sve shvata lično
- Često uzdiše i nesrećan je
- Volonter čuti i ne reaguje
- Sve sporije obavlja posao
- Često brizne u plač
- Kvalitet obavljenog posla drastično opada
- Počinju da pristižu žalbe na volontera
- Volonter stalno sluša omiljenu muzičku grupu ili radio stanicu iz svoje zemlje
- Više ne ruča zajedno sa svojim priateljima i kolegama
- Volonter svoje slobodno vreme provodi u konzumaciji alkohola
- ...?

4.2.2 Motivisanje osoblja – zaboravljena dimenzija

*„Ponašajte se prema volonterima isto kao i prema plaćenom osoblju, a prema plaćenom osoblju isto kao i prema volonterima.“
(YMCA komplet pomoćnih sredstava)*

Nakon što ste posvetili puno pažnje motivaciji volontera, postoji rizik da upadnete u čestu zamku, odnosno zaboravite plaćeno osoblje koje radi zajedno sa volonterima. Većina predloga za motivisanje volontera primenljivo je i na osoblje. Na žalost, postoji jedna velika razlika: zaposleni u organizaciji koja prima volontere su plaćeni, što je često loš izgovor da zanemarivanje njihove motivacije, posebno kada je njihova uloga da obučavaju, nadgledaju i rade zajedno sa volonterima. Njihov nivo motivisanosti će, bez sumnje,



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

uticati na volontere kako na pozitivan, tako i na negativan način (iz praktičnih razloga, u daljem tekstu će se umesto termina „plaćeno osoblje“ koristiti samo „osoblje“).

Argumenti u korist primanja volontera iz drugih zemalja

- Oni donose dimenziju interkulturalnog učenja u organizaciju koja ih prima
- Imamo priliku da nekome pružimo iskustvo koje mu može promeniti život
- Njihov pogled na stvari je svež i drugačiji
- Možemo im pokazati kako i šta mi radimo, pa će to moći da koriste kada se vrate kući
- Oni su odabrali našu organizaciju i dopada im se ono što radimo
- Možemo da im pomognemo da nauče nove veštine i steknu samopouzdanje koje inače ne bi
- Svaki volonter je jedan par ruku više i još jedan izvor svežih ideja
- U prilici smo da promovišemo ideju MVS
- Volonteri su veoma motivisani i voljni da uče
- Možda ćemo steći prijatelje za ceo život
- Oni unose međunarodnu dimenziju u rad koji obavljamo
- Možemo da naučimo da organizujemo i podučavamo volontere
- Volonteri ponekad donose dodatno finansiranje za organizaciju ili vreme koje osoblje uloži
- Imamo priliku da postanemo otvoreniji za druge kulture i umešniji u susretu sa njima
- ...?

Ako vaše osoblje veruje u prednosti volontera iz druge zemlje koji radi sa njima na njihovom radnom mestu, možete iskreno čestitati sebi. Međutim, to često nije slučaj. Osoblju se možda neće preterano dopasti ideja volontera koji rade sa njima zbog straha da bi im ova „jeftina radna snaga“ mogla preuzeti posao, odnosno neki njegov deo. Može ih brinuti i dodatni teret koji prisustvo volontera nosi sa sobom (spremanje zadatka za njih, veliki broj sastanaka, nadgledanje, papirologija o finansiranju i evaluaciji, itd.). Možda im je, pak, posao toliko drag da ne žele da ga dele ili se plaše da „nepouzdani“ volonteri neće obavljati posao onako dobro kao što ga oni obavljaju.

Iako su ovi argumenti uglavnom iracionalni, činjenica je da se ovakve ideje možda vrzmanju po glavama nekih zaposlenih u vašoj organizaciji. Zato je od izuzetne važnosti da ih vi, kao organizator volunteerskog servisa, razrešite.

- Prvi korak bi bio da utvrđite kakvi su stavovi osoblja o volonteringu (jesu li ikada i sami bili, ili su i sada, volonteri? Šta vide kao potencijalne prednosti rada sa volonteringom? itd.), i to jednostavnim upitnikom, razgovorom ili neformalnim časkanjem.
- Veliki nivo otpora prema radu sa volonteringom možete izbeći ako uključite svoje osoblje u ceo proces odabira i primanja volontera, kao što smo već opisali u poglavljiju 3.3.2 Priprema organizacije koja šalje i organizacije koja prima volontere. Uključite osoblje od samog početka procesa, obaveštavajte ih o novim idejama i pitajte ih za njihovo mišljenje, i dobićete dodatnu podršku za vaš projekat volunteerskog servisa. Ako im budete nametali ideju o volonteringu, branili je po svaku cenu i mahali argumentima u svoju korist, samo ćete ih saterati u čošak i dobiti potpuno suprotan, defanzivni efekat.
- Ako će dužnosti osoblja biti nadgledanje volontera ili blizak rad sa njima, onda treba da priznate i cenite ovu njihovu novu veštinu (na primer tako što ćete im promeniti opis posla, obezbediti obuku za buduće supervizore volontera, dati im novo zvanje, povišicu i sl.), pošto to sa sobom nosi i nove veštine i dodatnu odgovornost.
- U radu sa međunarodnom grupom volontera, interkulturalna obuka treba da bude sastavni deo pripreme vašeg osoblja.
- Uključite i vaše osoblje u kreiranje opisa radnog mesta volontera, pošto je važno da ih osoblje prihvati i ustupi im deo svog radnog prostora.
- Konačno, rad sa volonteringom ne treba da bude važniji od redovnog posla, već treba da ga pažljivo isplanirate u pogledu vremena i novčanih sredstava, tako da se uklapa u celokupni plan vaše organizacije.

Osoblje ima važan uticaj na volontere. Oni osećaju ako ih članovi osoblja trpe protiv svoje volje i pokušavaju da ne budu tamo gde



nisu poželjni. Osoblje takođe može veoma pozitivno da utiče nekim sitnim gestovima (npr. da se zahvali volonterima, da im neki mali poklon, pomene ih u članku iz biltena organizacije ili lokalnih novina, pozove ih na druženje, razgovara sa njima i o temama koje nisu direktno vezane sa posao) koji će učiniti da se volonteri oseće kao da su kod kuće i kao da tu zaista pripadaju, da ih poštju i cene. Zbog toga je jako bitno da osoblje podržava ideju primanja međunarodnih volontera.

Važno je da svi učesnici znaju glavni okvir volonterskog servisa: čime se organizacija bavi i šta je čija uloga.

- Treba da napravite jasnou podelu između uloge i položaja volontera i osoblja, u smislu da su prvi plaćeni, a drugi ne – što znači da od osoblja možete zahtevati da radi prekovremeno, a od volontera ne (osim ako sami na to ne pristanu), itd.
- Ako je ovaj „ugovor“ od samog početka svima jasan, ne bi trebalo da bude previše problema u zajedničkom radu.
- Volontere i osoblje organizacije treba da posmatrate kao tim sa ulogama koje se međusobno dopunjaju.
- Timski duh možete povećati tako što ćete obaviti zajedničku evaluaciju celog tima (i osoblja i volontera), a ne samo dati članovima osoblja da procenjuju rad volontera.
- Kada nagrađujete volontere (recimo večerom ili sitnim poklonom), ne zaboravite da nagradite i osoblje koje volonterima pruža ključnu podršku.

4.3 Tekuća podrška volonterima

Odlazak u inostransvo, volontiranje i izvesno vreme provedeno u stranoj zemlji je priličan izazov za mlade volontere, a posebno ako im je to prvi put; izazov je veći što je vreme volontiranja duže i što su veće razlike između njegove kulture i sredine u koju dolazi. Stoga je pružanje podrške volonteru celim trajanjem projekta od ključne važnosti da bi se volonter dobro osećao i da bi projekat uspeo. Posebno je važno kada se radi o dugoročnom projektu volontiranja da postoji osoba za pružanje

podrške volonterima (koja se takođe zove i mentor, trener, menadžer volontera, tutor i sl.), koja rukovodi procesom učenje volontera i njihovim doprinosom projektu.

Rast (GROWing)

Konkretni model za pružanje podrške volonterima, model "GROW" (rast), razvio je Džon Vitmor. Uloga mentora u procesu volonterskog servisa je da omogući i olakša proces „rasta“ volontera u projektu i novoj sredini. Svako slovo modela "GROW" predstavlja jednu oblast kojom se treba pozabaviti u radu sa volonterima. Ovaj model vam pomaže da organizujete način na koji ćete izvući maksimum iz potencijala volontera i za vašu organizaciju, i za njih same.

GOALS (CILJEVI) Gde ćemo da stignemo?
REALITY (STVARNOST) Koje su naše jake i slabe strane?
OPTIONS (OPCIJE) Koje su naše mogućnosti i opcije?
WILL (VOLJA) Koje opciju i jedni i drugi želimo?

Ciljevi (Goals): od ključne je važnosti da zajedno sa volonterom definisete ciljeve volontiranja i za njega i za organizaciju koja ga prima (u ovom priručniku je u okviru dela o pripremi u nekoliko navrata naglašen značaj toga). Ako ne odredite pravac u kome želite da idete (i na kratke i na duge staze), nećete moći da procenite da li ste zaista postigli svoje ciljeve (pogledati i poglavljje 5.1 Evaluacija).

Stvarnost (Reality): kada su ciljevi definisani i jasni obema stranama (transparentnost je osnova dobrog projekta), važno je da sagledate u kojoj meri vam stvarnost, to jest konkretna situacija projekta i volontera, omogućava lako postizanje ciljeva. Ovo treba da bude deo u kome ćete opisati jake i slabe strane projekta onako kako ih vi vidite. Kako izgleda stvarna situacija sa kojom se suočavate u odnosu na vaše ciljeve?

Ovo nas dovodi do razgovora o **Opcijama (options)** – ako ste u prethodnom koraku otkrili da postoje određene stvari koje volonteri treba da nauče ili određene oblasti u vezi sa smeštanjem volontera kojima treba da se pozabavite, to znači da treba da smis-





Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

lite i opcije kojima biste poboljšali situaciju. Napravite spisak različitih konkretnih postupaka koje ćete preduzeti da biste unapredili vaš projekat volonterskog servisa.

Volja (Will) se odnosi na volju ili odluku da sprovedete jednu ili više ovih opcija za poboljšanje situacije koje odgovaraju obema stranama. Opcije do kojih ste zajedno došli u razgovoru u kome su svi tretirani kao ravнопravni imaju bolje šanse za uspeh. Možete odrediti i vremenski period posle koga ćete proveriti stepen napretka i odlučiti da nastavite sa primenom odabrane opcije ili pokušati neku drugu opciju sa vašeg spiska ili neku novu.

Može se desiti da se zaglavite na jednom koraku ovog modela i tada je potrebno da se vratite jedan korak unazad i preispitate ciljeve koje želite da postignete, ili da realistično razmotrite koje mogućnosti vaša organizacija ili volonter mogu da ponude (stvarnost).

4.3.1 Mentor volontera

E sad, ako ste (ili ćete biti) mentor volontera u vašem projektu MVS, treba da obezbedite, u idealnom slučaju, funkcije opisane dalje u ovom poglavlju. Možete biti ili super-čovek ili super-žena i uraditi sve sami, ali biste u većini slučajeva mogli uključiti druge ljude (na primer vaše kolege, volontere koji su se vratili, vašu porodicu) da ostvare ceo ovaj niz funkcija. Možete preuzeti samo onoliko funkcija koliko imate vremena da obavite te funkcije kako treba.

U okviru projekta MVS, želimo da naglasimo tri oblasti koje su naročito značajne i koje zahtevaju posebnu pažnju od strane mentora. Pošto u ovom T-kitu govorimo o volonterima bez iskustva, njima je često potrebno da prihvate ili prilagode kulturu rada i razviju neke nove veštine da bi, u prvom redu, postali efikasniji u svojim zadacima; dobro isplanirano učenje ili obuka podrške bi mogli da ovo promovišu. Ali volonteri ne obavljaju samo posao, oni će takođe morati da izgrade novi život u svojoj novoj sredini. Deo toga je i suočavanje sa različitom kulturom (čak iako kultura isprva ne izgleda različito) i volonteri će verovatno imati koristi od interkulturnalne podrške. Pored interkulturne komponente, takođe postoji i potreba za novim društvenim životom, za koju bi društvena podrška (zavisno od nezavisnosti volontera) bila od velike pomoći.

Pored ovih specifičnih činjenica na koje treba da se usredsredi, mentor volontera treba da ima (ili razvije) sledeće kvalitete:

- Prvi i najvažniji kvalitet mentora je to da je dostupan. On ili ona je osoba kojoj bi volonteri trebalo da mogu da se obrate kada im je to najpotrebnije. Stoga bi bilo pogodno napraviti sistem i atmosferu u kojoj volonter zna kad i kako da dođe do mentora. Volonteri treba da se osećaju dovoljno slobodnim da prekinu mentora u njegovom/njenom uobičajenom poslu, kad je to potrebno.

Treba, na primer, da osmislite "proceduru alarm-a". To može biti bilo koji dogovoren signal (na primer e-pošta sa napisanim ALARM u subjektu, davanje crvenog kartona, uvlačenje mentora u sobu za sastanke, izgovaranje reči da vam se smučilo) koji treba da se koristi u dogovorenim okolnostima (na primer kad imate lične probleme, kad vam se sve smučilo, kad ste u depresiji, kad osećate nostalгију, kad imate velike brige ili fizičke probleme). Kad volonter ili mentor pozvoni za „alarm“, treba jedan drugom da pruže nepodeljenu pažnju, razgovaraju i slušaju, i rade na rešenjima.

- Mentor treba da sledi predloge i obraća pažnju na potrebe. Osobe odgovorne za volontere igraju glavnu ulogu u orientaciji i uvodnim sastancima na početku volontiranja. Oni treba da budu oni koji slijede potrebe, predloge i očekivanja volontera o kojima se razgovaralo na ovim sastancima orijentacije. Pomaže da se zabeleže te potrebe i očekivanja i da se proverava u redovnim intervalima tokom volontiranja da li su ispunjeni ili ne.

Možda ih možete predstaviti u vizuelnom obliku na papiru na vašem „zidu za volontere“ u kancelariji ili na volonterskoj oglasnoj tabli da biste bili sigurni da ni vi, ni volonteri nećete zaboraviti. Naravno, očekivanja mogu da se promene, pa ćete možda morati da ažurirate vaše spiskove.

- Mentori takođe treba da osiguraju da volonteri dobiju sredstva i oruđe koji su potrebni da izvrše svoje zadatke, ali takođe i za njihove lične potrebe. To mogu biti očigledne stvari povezane sa zadacima, kao što je radno mesto u kancelariji, dovoljna količina i odgovarajuće oruđe za manuelni rad koji obavljaju volonteri, kompjuter za kucanje. Ali „vetar u jedra“ za posao može takođe da ima formu



obuke, praćenja posla, sastanci za pitanja i odgovore, kupovina novih priručnika ili enciklopedija (na jeziku kojim volonter govori) i tako dalje.

Za lične potrebe, mogli biste da razmislite o prostoriji sa pristupom internetu da bi volonteri održavali vezu sa prijateljima i porodicom u svojoj zemlji, prostorijama za pranje veša, kontaktu sa lokalnim sportskim klubovima da bi održavali formu, o nastavljanju hobija u inostranstvu itd. (ovo je naročito važno za dugoročne boravke), u suštini o svemu što omogućava prijatan boračak u zemljji-domaćinu.

- Još jedan važan zadatak je nadzor ili procena obavljenog posla volontera u kome ste se fokusirali i na pozitivna dostignuća i na učenje (videti takođe Poglavlje 5.1 Evaluacija): to, na primer, uključuje sastanke u redovnim intervalima, trud da se volonteri osećaju cenjenim, podsticanje volontera. Važno je pružiti volonterima isti tretman kao i ostalim zaposlenima: smatrazte volontere delom osoblja i obraćajte im se, na primer, kao volonterskom osoblju i plaćenom osoblju. Preduslov za davanje povratne informacije je stvaranje atmosfere bez straha u kojoj obe strane razumeju da su komentari samo koraci u procesu učenja, a ne definitivan sud o nečijoj ličnosti i kapacitetima.

Često se povratna informacija ili evaluacija usredsređuje na stvari koje su krenule neželjenim tokom, ali ne treba da zaboravite da pomenete i pozitivne stvari. Ako postoji razlog da se da negativna povratna informacija, važno je usmeriti pažnju na objektivan opis situacije. Objasnite jasno zašto je postupak ili ponašanje volontera bilo problematičano i razgovarajte šta može da se nauči iz toga za ubuduće, drugim rečima, šta bi volonter uradio ili mogao da uradi drugačije sledeći put, ako se nešto slično dogodi. Preokrenite problem u konstruktivno učenje.

Kad dajete povratnu informaciju, najbolje je da govorite u prvom licu („ja“) u izlaganju, razjašnjavajući da je to vaš stav ili osećanje. Korišćenje drugog lica („ti“) u izlaganju može da omalovaži ljude i da ih optuži za nešto što se dogodilo. Takođe će, verovatno, izazvati defanzivnu reakciju kao odgovor (na primer recite „ne sviđa mi se kako sređujete vaše papire“ umesto „vi ste neorganizovana osoba“).

- Aktivno slušanje je sigurno osobina koja će vam biti potrebna kao mentoru. Pre svega, okruženje treba da bude prilagođeno ozbiljnosti razgovora - ne održavajte vaše sastanke sa volonterima usred kancelarije gde svi slušaju, uz buku kopir-aparata ili kolega, ili sa kompjuterskim ekranom u blizini koji bi ometao. Odvojite vreme, umesto da žurite sa brzopletim rešenjima. Aktivno slušanje znači da se drugi ljudi osećaju dovoljno slobodnim da vam ispričaju svoju priču; to znači pustiti drugu osobu da priča i, što je još važnije, pokušati da razumete šta druga osoba govorи (ne samo očigledno, već i između redova).

Pokažite da služate klimanjem glavom, osmehivanjem, pitanjima ohrabrenja, itd. (nemojte preterivati). Da se uverite da ste razumeli (skrivenu) poruku, ponovite je svojim rečima i tražite potvrdu ("Da li sam dobro razumeo da želite...?"), ali nemojte da preuzmete razgovor. Ako ne razumete, zatražite razjašnjenje (nemojte prepostavljati). Nemojte suditi, već pokušajte da razumete poruku.

- Sve ove tehnike su veoma korisne, ali se zasnivaju na dobrom vladanju zajedničkim jezikom. A šta da radite ako postoji jezička barijera? Loše znanje jezika nije vladanje jezikom. Ponekad pomaže da se pitanje ponovi sporije, da se koriste različite i/ili jednostavnije reči, ili da se omogući više vremena za razumevanje pitanja i za formulisanje odgovora. Samo polako! Ako ovo ne upali, možete stvari predstaviti vizuelno, crtanjem, korišćenjem simbola, ili pokazivanjem na predmete ili pantomimmom (reči mogu biti korišćene paralelno - nemojte da prestanete da pričate u potpunosti!). Ili možete pokazati reč ili rečenicu u knjizi sa izrazima?

Ako imate veštine ili sredstva, možete koristiti drugi jezik koji volonter bolje poznaje (na primer volonterov maternji jezik ili engleski). Ono što neće pomoći je odustajanje i puštanje da se komunikacija prekine. Smejanje, generalno, takođe ne pomaže volontеру da se oseća bolje. Umesto da posramite volontera, učinite da se oseća opušteno i objasnite da je na početku normalno malo se mučiti sa jezikom – „uskoro će biti bolje“.

- Vodenje volontera znači i vodenje njihove motivacije. Pošto je ovo najvažniji deo za uspeh projekta MVS, postoji celo poglavље na ovu temu u ovom T-kitu (videti Poglavlje 4.2.1 Motivacija volontera).



Priručnik

o

međunarodnom
volunteerskom
servisu

4.3.2 Obuka podrške

Kao što je već pomenuto, mentor ima odlučujuću ulogu u obuci volontera za njihov posao. Ovo nije samo od koristi organizaciji koja prima volontere da bi se posao uradio efikasnije i da bi bio kvalitetniji, već će započinjanje obuke učiniti da se volonteri osećaju više kao deo tima, opuštenijim u poslu, cenjenijim i priznatijim, i na kraju, više motivisanim. Takođe, na kratkoročnim volonterskim projektima, kao što su volonterski kampovi, moglo bi vam koristiti da integrisešte radionicu o zadacima koje obavljate, bez obzira da li je u pitanju slikanje, prikupljanje novca ili tehnike čišćenja. Biće korisno ako ne radite samo ono što vam je rečeno da radite, već i da dobijete objašnjenja zašto se stvari rade na određeni način.

Na sastanku orijentacije sa volontерима na početku njihovog volontiranja, može se razgovarati o posebnom planu obuke. Ovaj plan, očigledno, treba da bude stalno nadgledan i treba da bude spremna za promenu u skladu sa potrebama volontera koje ponekad postanu očigledne tek u toku rada. Plan se može napraviti od raznih aktivnosti, ne uključujući samo obuku za posao, već i posmatranje i učestvovanje u sastancima, sastanci sa kolegama za pitanja i odgovore, sastanci jedan na jedan, čitanje priručnika ili korišćenje materijala za obuku (CD, školski udžbenici o toj temi) itd. Vršnjačka podrška od strane drugog volontera je često veoma korisna, jer daje uvid u situaciju od nekog ko je u istom položaju. U suštini, ograničeni ste svojom inspiracijom i sredstvima koje ste planirali za ovo.

4.3.3 Interkulturnalna podrška

Uglavnom niste svesni važnosti sopstvene okoline, vašeg komšiluka, prijatelja i porodice zbog osećanja sigurnosti i udobnosti, sve dok ih na kratko ne napustite. Život i rad u različitom kulturnom kontekstu vodi sukobu - između poznatog i nepoznatog, redovnog i onog što se događa po prvi put, rituala i novog. Nakon uvodne faze uzbuđenja zbog egzotičnosti svog novog života, volonteri skoro uvek dođu u fazu u kojoj imaju smanjenu efikasnost u svakodnevnoj interakciji i odsustvo bliskosti sa kulturom zemlje domaćina. Ovo se zove "kulturnoški šok" (videti grafikon o interkulturnoj adaptaciji u Poglavlju 3.3.1. Priprema volontera).

Primer za plan obuke

Vratićemo se na primer ELKA, ekološkog omladinskog kluba koji prima dva volontera da organizuju prirodno okruženje i avanturističke šetnje kroz planine (videti Poglavlje 2.2 Ciklus projekta). Džeјсон, mentor projekta je razvio sledeći plan obuke.

- Prvog dana obuke dobiće poludnevnu uvodnu obuku o ciljevima, poslu i strukturi omladinskog kluba ELKA. Biće upoznati sa osobljem i aktivnim volontерима tokom zajedničkog ručka. Popodne će biti upoznati sa okolinom. Ovaj dan organizuje i vodi Suzan, menadžer projekta.
- Tokom prve četiri nedelje, ova dva volontera će pohađati jednonedeljni kurs o nastavi u prirodi i avanturističkim šetnjama koje će voditi nacionalno udruženje za nastavu u prirodi, u blizini glavnog grada.
- Takođe će dobiti knjige o tehnikama nastave u prirodi i izveštaje drugih organizacija koje su radile slične stvari ranije.
- Mogu da učestvuju u godišnjem sastanku mreže nacionalnih omladinskih organizacija za zaštitu prirode kojima ELKA pripada; na njemu uvek postoji trodnevni seminar o prirodi.
- U okviru omladinskog kluba može kao mentor da im pomogne Džerard jer je učestvovao ranije na dva avanturistička kampa na jugu Evrope.
- Pored toga, mogu da učestvuju u redovnim sastancima tima za savetovanje (jednom mesečno, dva puta dnevno) u vezi sa svakodnevnim poslom u ELKA..

Mentor treba da obrati pažnju na simptome kulturnoškog šoka, koji mogu biti i fizički (na primer nedostatak apetita, nesanica, umor, blaži bolovi) i psihološki (na primer nostalgija, bes, strah da će biti prevareni, prezir prema lokalnom stanovništvu, nestrpljivost, defanzivno ili agresivno ponašanje). Sposobnost da se prevaziđe kulturnoški šok varira od osobe do osobe (zavisno od ličnosti, ali takođe i od prethodnih interkulturnih iskustava), ali velikim delom zavisi i od pripreme za ovaj sukob pre polaska (videti Poglavlje 3.3.1



Priprema volontera) koja se može razviti i nadgraditi tokom volontiranja.

Način razrešavanja kulturološkog šoka može biti prilagođen od slučaja do slučaja, zavisno od volontera i od pripreme koju su imali. Evo nekih predloga šta možete uraditi kao mentor:

- Uverite se da volonteri znaju da postoji mogućnost „kulturološkog šoka“, kao i načine kako da ga prepoznaaju (na primer po gore navedenim simptomima). Kulturološki šok nije ni dobar, ni loš, to je samo situacija kroz koju mnogi ljudi prolaze kad su u inostranstvu duže vremena.
- Pustite da prođe vreme trajanja kulturološkog šoka. Pustite da volonteri ispolje svoje frustracije i slušajte njihove priče. Slobodan dan ili izlet (daleko od svega) sa mentorom da bi se porazgovaralo o svemu, može da učini čuda. Malo vremena za predah i razmišljanje.
- Pokušajte da izbegnete osudu kultura. Umesto toga, objasnite im to u meri u kojoj možete. Dajte informacije o kulturi, zemlji, sistemu, narodu, itd. Informacije uklanjamaju nesigurnost i nedostatak efikasnosti koji imaju volonteri.
- Motivišite i ohrabrite volontere da to vide kao iskustvo izazova i učenja. Napravite igru u kojoj interpretirate kulturološki različito ponašanje i dajte povratnu informaciju da li je volonter u pravu ili dodajte šta je je pravo značenje.
- Omogućite volonterima da stupe u kontakt sa bivšim volonterima koji su prošli kroz slično iskustvo, možda u obrnutom smeru (tako što su boravili u zemlji volontera) da bi dobili vršnjačku podršku jedni od drugih.
- Ili biste im mogli pružiti odmor od različite kulture i jezika, kroz susret sa osobom iz njihove zemlje (na primer prijateljem,

porodicom, volonterom iz te zemlje) ili možda tako što ćete nabaviti novine, knjige i video kasete iz zemlje, ili tako što ćete telefonirati kući.

- Da biste smanjili osećanje nostalгије, pokušajte da nađete aktivnosti iz njihove zemlje u zemlji - domaćinu (na primer sportovi, TV emisije, hobiji, brza hrana), verovatno na prilagođen način (na primer skijanje na vodi umesto skijanja, krompir sa majonezom umesto sa sirčetom).
- Ohrabrite volontere da ne odustaju, već da se, naprotiv, još više angažuju u interakciji sa lokalnom kulturom da bi mogli da odgonetnu njene različite aspekte i da postanu umešniji u interkulturnoj interakciji sa drugima (tako što će isprobati novi način pozdravljanja, pokušati da pogode šta bi nekom bilo ili ne bi bilo ukusno, itd.).
- Ohrabrite volontere da prihvate proces interkulturnog učenja i, ako je potrebno, da preispitaju ciljeve svog volontiranja koje su imali na umu ukoliko interkulturna komponenta zahteva više vremena nego što je očekivano, a da ne mora da bude neuspšena.
- Promovišite kompleksnost u razmišljanju, otkrivanje razlike između jednog člana i ostatka grupe, između određene situacije i svih situacija (to što je jedna osoba bila drska u stresnoj situaciji ne znači da su sve osobe iz te zemlje drske).
- Usredsredite se, takođe, na sličnosti između zemlje - domaćina i zemlje porekla volontera, da bi shvatili da volonteri već imaju mnogo kulturološkog prtljaga sa sobom. Ipak, ne umanjujte važnost kulturološkog šoka ili kulturoloških razlika!
- Vrednjujte raznolikost i različitost. Svet je toliko lepši i efikasniji sa različitim pristupima sličnim pitanjima. Volonteri treba



Priručnik

o

međunarodnom
volunteerskom
servisu

da budu u stanju da otečetovore dva pristupa u sebi (njihov sopstveni i kulture - domaćina u određenoj meri).

- Možete kopirati odeljak o kulturnom šoku u Poglavlju 3.3.1 Priprema volontera, da bi volonter mogao da razmisli o njima.

Ostatak projekta volontiranja zavisi u velikoj meri od zajedničke sposobnosti i volontera i organizacije koja ga prima da se prevaziđe ova početna faza. Ako je rezultat ove faze dobar odnos zasnovan na poverenju i međusobnom razumevanju, može se очekivati da drugi periodi emotivnih padova mogu biti uspešno razrešeni.

Za više detalja o konceptima kulture i vežbama da se podigne interkulturalna svest pogledajte *Priručnik o Interkulturnom učenju* koji se može preuzeti sa www.training-youth.net.

4.3.4 Društvena podrška

Organizacije koje primaju volontere imaju tendenciju da previde činjenicu da volonteri zapravo više vremena provedu van posla nego na njemu. Zadovoljstvo volontera tokom njihovog slobodnog vremena je podjednako važno (ako ne i važnije) za uspeh volontiranja, nego zadaci u okviru projekta. Stalno provođenje vremena u sobi, osuđenog na gledanje TV-a ili čitanje knjiga, uprkos činjenici da postoji toliko uzbudljivih novih mogućnosti napolju, volontera može da dovede do osećanja izolovanosti i želje za povratkom kući.

Nekim volonterima dovoljno je da ih uputite na neke objekte za slobodne aktivnosti u blizini i pozovete ih na neka društvena okupljanja ili događaje. Međutim, drugima možda treba malo više podrške da se otvore prema novim ljudima i novim mogućnostima - naročito ako je nepoznavanje jezika još uvek barijera. Količina potrebne podrške po pitanju ovoga treba da bude jasna kroz razgovor sa organizacijom koja šalje volontera pre polaska i sa volonterom lično tokom volontiranja.

Mere za integraciju volontera u lokalnu zajednicu

- Proverite koja su posebna interesovanja volontera i hobiji pre dolaska.
Poznavanje interesovanja i hobija volontera unapred može pomoći da pronađete imena osoba za kontakt ili adresu klubova, ustanova i sl. po dolasku. Ovo je siguran znak kojim pokazuјete volonteru da se oseća dobrodošlo.
- Organizujte sastanke sa drugim volonterima, razmenjujte studente, itd. u tom kraju.
Ako postoji nekoliko volontera u jednom regionu, oni bi mogli da imaju zajedničku obuku po dolasku na početku njihovog volontiranja. Pored obrazovnog značaja ovih događaja, oni već u početku stvaraju malu mrežu prijatelja. Pošto su svi u istoj situaciji očigledno mogu da se veoma dobro povežu jedni sa drugima. Ako ima pre malo volontera u regionu za takav događaj, možete takođe obezbediti kontakte sa drugim mladim ljudima iz inostranstva u toj oblasti.
- Uvedite "vršnjački sistem"
Volonterima koji nisu entuzijasti po pitanju kontakta sa ljudima i prilagođavanja novim situacijama naročito može biti od pomoći da imaju vršnjaka kao osobu za kontakt koja će biti njihov most prema lokalnoj zajednici. Ovaj vršnjak treba da bude približnih godina, idealno i da deli neka interesovanja, i da ima razumevanje za situaciju u kojoj se nalazi volonter. Bivši volonteri su dobro rešenje, zbog njihovog razumevanja situacije u kojoj su novi volonteri. Istovremeno, njima se, na taj način, pruža mogućnost da ostanu u kontaktu sa svetom volontiranja..

Kao što možete da vidite, mentori imaju mnogo odgovornosti na svojim ledima, pa treba i sami da dobiju podršku i obuku u različitim poljima. Potražite organizacije koje pružaju obuku za teme koje su pomenute u ovom poglavljju. Jedno od važnih pitanja sigurno je interkulturno učenje. Kursevi obuke o interkulturnom učenju na međunarodnom nivou se mogu dobiti preko Saveta Evrope (www.coe.int/youth) i Evropske federacije za interkulturno učenje (www.efs.org/efil). U okviru programa EVS postoje redovni kursevi namenjeni mentoriima (proverite kod Nacionalne organizacije za YOUTH program u vašoj zemlji www.europa.eu.int/comm/education/youth.html). Ili možete proveriti neke od referenci datih u bibliografiji i vebografiji.



Podrška za kratkoročne projekte

Očigledno je mera podrške koja je potrebna u kratkoročnim projektima ograničena u poređenju sa dugoročnim projektima. Ipak postoji nekoliko aspekata koje organizatori volonterskih kampova ili drugih kratkoročnih projekata treba da uzmu u obzir kad je podrška u pitanju:

- Posvetite dovoljno vremena sastanku za orijentaciju prvog dana. Uvezvi u obzir relativno kratko trajanje boravka, organizatori imaju tendenciju da zapostave ovaj deo programa gde volonteri imaju priliku da se upoznaju sa zaposlenima i uslovima smještaja, neposrednom okolinom, ljudima iz lokalnog uključenim u projekt, itd. Ne započinjite sa pravim poslom odmah prvog dana. Putovanje, nervozna volontera zbog upoznavanja novih ljudi u različitoj sredini je ista kao u dugoročnim projektima.
- Isplanirajte igre upoznavanja i "raskravljanja" i formiranje tima prvog dana. Mnogo više posla će se postići kad postoji timski duh.
- Odgovorni mentor za volonterske projekte treba za ovaj zadatak da se obuči u formiranju tima, interkulturnom učenju i rešavanju konflikta. Konflikti u takvim grupama su mogući i ne treba da utiču na celu grupu. Kao odgovoran mentor treba da imate osećaj za sukob koji se javlja i pokušate da intervenišete pažljivo, ali odlučno (videti Poglavlje 4.4 Rešavanje konflikata).
- Mentori treba da budu stalno prisutni, naročito u volonterskim kampovima. Ta osoba neće biti prihvaćena kao odgovoran „lider“ vredan poverenja ako se on ili ona pojavljuje, na primer, samo jednom nedeljno.

4.4 Rešavanje konflikata

Volontiranje je kompleksan projekat koji uključuje ljude iz različitih sredina u zajednički posao ka zajedničkim ciljevima, sve do trenutka dok se razlike ne ispolje i postanu konflikti. Razlike, međutim, nisu isto što i konflikti. Nije problem u različitim mišljenjima, vrednostima, željama ili ciljevima. Ali konflikt nastaje kada se ljudi ili grupe koji rade i žive zajedno (ili moraju da rade i žive zajedno) ponašaju dijametralno različito na štetu drugih, zbog njihovih različitosti.

Vođa projekta može da smatra tačnost veoma bitnom, dok volonter ne mora. Nema problema, ali će verovatno završiti sukobljavajući se onog jutra kad treba da podu na izlet zajedno, dok vođa projekta čeka u kolima, a volonter se pojavljuje sat vremena kasnije. Ili, ako organizacija zatraži od volontera da završe novu sobu za sastanke pre generalne skupštine u ponедeljak, a volonteri žele da provedu vreme na obližnjem jezeru za vreme vikenda.

Nažalost, konflikti mogu da se razviju iz sitnih šala do velikih kriza. U konfliktu u kojem postoje suprotna stanovišta, ono što se često dešava je da jedan želi da ubedi onog drugog da je u pravu, da je njegovo rešenje bolje. Obe strane pokušavaju da pobede jedna drugu, prvo racionalnim argumentima, koji mogu biti naglašeni odgovarajućim govorom tela i tonom glasa. Ako još uvek nema pobjede na vidiku, mogu se pojaviti iracionalno rasuđivanje i optužbe koji samo zbunjuju učešnike i unose zabunu u rešavanje problema. Sledeći korak bi mogao da bude fizičko nasilje. Ako u određenom trenutku jedna strana pobjedi drugu, a gubitnik više ne može da odgovori, eskalacija sukoba je izbegнутa, ali ono što se često događa je da se gubitnici istresaju jedni na druge ili na druge ljude oko sebe koji su slabiji, koji se onda dalje istresaju na slabije od sebe, itd. Ovo je takozvani domino efekat.

Eskalacija konflikata



Na primer, jedan od volontera u kampu u selu nosi mindušu u nosu tokom radova na obnovi male crkve. Vođa volonterskog kampa, međutim, smatra da to nije pristojno i kaže da će to ostaviti loš utisak o volonterskom kampu i o organizaciji. Volonter odgovara da je minduša deo njegovog identiteta i da je dobro pokazati nešto različito lokalnom stanovništvu da bi se isprovocirala njihova „uska gledišta“. Rasprava postaje sve glasnija i lupa se pesnicama po stolu. „Nećeš doći na posao ako je ne skineš“, preti vođa kampa.





Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

Umesto da se drži svog mišljenja o minduši, volonter urušava autoritet vođe kampa. Kad treba da podu na posao, volonter sa mindušom kreće, ali ga vođa odgurne. Nakon malo koškanja, vođa kampa istrgne mindušu iz volonterovog nosa. Volonter besno uzima torbe i napušta sobu, usput gurajući staricu na trotoaru.

Kao što možete da vidite iz primera, ovo poglavje će se više usredosrediti na društvene konflikte na mikro-nivou, to jest na konflikte između pojedinaca. Postoje takođe konflikti na mezo-nivou (između grupa, na primer radnika u fabrički i uprave) ili na makro-nivou (između velikih jedinica, na primer između država), ali je za ove konflikte potreban kompleksniji ili politički pristup. Držaćemo se onog što vi kao omladinski radnik ili mentor možete da uradite u slučaju konflikata prilikom volontiranja.

4.4.1 Prva pomoć u rešavanju konflikata

Mentor će često morati da pruži prvu pomoć u konfliktima koji se javljaju tokom projekta. Međutim, kada su konflikti preveliki ili kad prevazilaze vaše moći, treba da uzmete u razmatranje (profesionalnu) pomoć. U sledećoj šemici ćemo pokušati da vam damo pristup konfliktu korak po korak, što će vam omogućiti da se suočite sa konfliktima na dosledan način, a da ne morate da budete stručnjak u tom polju.

Koraci u konfliktu

Koraci u konfliktu

- 0. intervenišite i smirite
- 1. vidite i primite k znanju!
- 2. suočiti se s tim ili pobeci?
- 3. prikupljanje informacija!
- 4. moguća rešenja?
- 5. pregovaranje!
- 6. primena!
- 7. procena?

0. Pre svega, ako nađete na sukob koji se rasplamsava (raspravu ili svađu) između dve ili više osoba, zaraćene strane treba razdvojiti i ostaviti malo vremena da se strasti smire. Vi, kao posrednik, treba da preduzmete mera da sprečite da se konflikt pogorša, na primer, tako što ćete dati volonteru drugi zadatak, tako što ćete mu dati slobodan dan ili mu dodeliti drugog partnera, ili tako što ćete pozvati druge osobe koje mogu da pomognu (priatelje, direktora organizacije, roditelje, itd.). Kad se mir povrati, možete preći na sledeći korak.
1. Prvi i osnovni korak u rešavanju konflikata je videti i primiti k znanju da konflikt postoji. Sve uključene strane (pojedinci ili grupe) treba da budu svesne (ili da ih naterate da postanu svesne) da nešto nije u redu. Mogli biste da ukažete na neke činjenice, koje bi za vas mogle da budu indikacija konflikta, a da pritom ne osuđujete i ne dajete svoje viđenje. Od ljudi koji su uključeni zavisi da li će priznati da postoji konflikt.
2. Ako oni zaista vide problem, sledeći korak bi bio odlučiti da li oni žele da se suoči sa konfliktom ili da pobegnu od njega. U većini situacija najbolje je rešiti konflikt konstruktivno, ali u određenim situacijama (na primer ograničeno vreme ili energija, nejednak odnos moći, nasilje), bolje je ostaviti konflikt takvim kakav jeste i pokušati da ga tolerišete ili pobegnete iz te situacije. Možete pokušati da sami okončate konflikt, ali možete potražiti i pomoć spolja (profesionalnog medijatora, na primer), kad sukob prevaziđa vaše mogućnosti.
3. Kad obe strane shvate da postoji konflikt i žele da učine nešto povodom toga, prelazite u fazu prikupljanja informacija. Sedite prvo nasamo sa obema stranama i pokušajte da dobijete odgovore na sledeća pitanja.

Koja pitanja su kritična? Kako strane vide ključne trenutke u razvoju konflikta? Gde su korenji ili razlozi konflikta - iz perspektive obeju strana! Koje su prikrivene razlike uzrok konflikta?



Pre početka razgovora oči u oči između dve strane, važno je da kao posrednik razgovarate o listi osnovnih pravila sa suprotstavljenim stranama. Neka od pravila bi mogla biti:

- slušati i ne prekidati drugu osobu (jedan od načina da vidite da li slušaju je da ih pitate da ponove poruku one druge osobe pre nego što dođu na red da govore).
- uvek koristite rečenice koje počinju sa Ja (umesto „ti nisi slušao“ recite „Ja mislim da me nisi slušao“).
- nema osuđivanja i optuživanja
- sve što je rečeno će ostati između ovih zidova
- ...?

Važno je da se svi učesnici u posredovanju slože oko ovih osnovnih pravila.

4. Sledеćа faza je pronalaženje mogućih rešenja problema, kao u diskusiji. Kako uključene strane zamišljaju promenu situacije na bolje?
 - Možda se cela situacija zasniva na različitoj interpretaciji ili razumevanju činjenica i razjašnjavanje različitog viđenja stvari može da ubrza proces (na primer, objašnjenje da povratna informacija koja je dobijena nije značila prigovaranje)
 - U sukobu interesa (na primer, potreban je pisani izveštaj o projektu, a volonter želi da se bavi kreativnim radom) mogu da se ponude kompromisi kao vrsta srednjeg rešenja (na primer, da uradi deo administrativnog posla, ali i kreativni rad)
 - U konfliktima vrednosti, verovanja, mišljenja i slično, teško je pregovarati o stavovima, pa će morati da se pronađe beskompromisno kreativno rešenje (na primer, od volontera muslimana se traži da organizuje kulinarsku radionicu da bi lokalno stanovništvo znalo šta on ili ona može da jede, a šta ne)
5. Kad sve strane daju po nekoliko predloga za rešenje konflikta, proces pregovaranja može da započne sa različitim opcijama. Koji su predlozi najprihvatljiviji sukljenjenim stranama? Koje opcije ne dolaze u obzir? Jedna vežba koja jasno pokazuje koje su poželjne opcije je zapisivanje različitih rešenja na listu papira, a onda prosleđivanje oko stola uz zahtev da strane podvuku prihvatljiva rešenja različitim bojama - najčešće podvučeno rešenje pobeduje. Ovaj proces naglašava

zajedničko stanovište, aktivno uključuje sve strane u rešenje i pokazuje put ka rešenju. Čak možete i da formalizujete dogovor tako što ćete zapisati i dati dvema stranama da ga potpišu da bi se dodatno obavezale na taj dogovor.

6. Sledеćе je primena predloženog rešenja od strane svih ljudi koji su uključeni. Jedan od načina da se nadgleda kako funkcioniše rešenje je sistem znaka za uzbunu. Tražite od učesnika da definišu „znacima za uzbunu“ koje su situacije koje mogu opet da povećaju tenziju ili da ih vrate u konfliktnu situaciju. Na primer, znak za uzbunu može da bude „volonter pretražuje internet više od jednom dnevno u svrhu zabave“ ili „kolega ne govori sa mnom celog dana“. Znaci za uzbunu treba da se razmene između obeju strana da bi svi znali šta se smatra „prelaznjem granice“. Važno je nadgledati da li su sve strane zadovoljne rešenjem i da se rešenje ne smatra porazom, jer to može da dovede do demotivisanja i isključenja volontera ili člana osoblja ili iskaljivanja frustracije na nekom drugom.
7. Nakon unapred određenog perioda vremena, proverite kakvi su rezultati: da li su se stvari poboljšale ili da li se pojavljuju znaci za uzbunu. Ako je evaluacija negativna i ako tenzija i frustracije ostanu, treba da se vratite na prethodne korake. Iako se ovaj ovaj korak po korak sistem čini linearnim (jedan korak ide iza drugog), možda će biti potrebno da se vratite na prethodne korake ako se proces rešenja konflikta blokira u bilo kojoj fazi.

Vrući konflikti nasuprot hladnim konfliktima

Ovih sedam koraka se zasnivaju na konfliktnoj situaciji u kojoj su različite strane aktivno i otvoreno uključene u konflikt: ovo se zove „*vrući konflikt*“ (zato što ponekad stvari zaista postanu „vruće“). Lako je otkriti šta su problemi i ko su suprotstavljenе strane, jer obično suprotstavljenе strane čak žele da vas, kao posrednika, ubede u svoj stav. Pošto je ljudima koji su umešani dovoljno prihvatljivo da započnu sukob jedni sa drugima, oni će najverovatnije prihvati da rade zajedno na rešenju konflikta u jednakom položaju i da se angažuju u procesu otvorene komunikacije, bez straha.



Priručnik

o

međunarodnom
volunteerskom
servisu

Nekad, kad ne postoji jednak odnos snaga između sukobljenih strana ili kad jedna strana odustane od osvete drugoj strani u nekoj fazi tokom pogoršanja sukoba, one mogu u potpunosti da odustanu od sukoba. Neće se više otvoreno svađati oko svog cilja, već prečutno bojkotovati ili sabotirati drugu osobu ili posao. Ovo je takozvani „*hladni konflikt*“ u kojem

ljudi ostaju hladni i smireni (nema rasprave, nema sukoba, nema otvorene svađe). U ovom slučaju je potrebno raditi sa ovim osobama na tome da se njihova motivacija povrati i da se uspostavi atmosfera poverenja u kojoj je otvorena komunikacija moguća (i tek onda možete da počnete sa koracima za rešavanje konflikta).

4.4.2 Posrednik između dve strane

Kao omladinski radnik ili organizator projekta, vi se možete naći između dve strane koje su u konfliktu i pokušati da nađete najbolje rešenje. Sledeci saveti bi mogli biti od koristi kad preuzimate ulogu „medijatora“ za ljude koji su u konfliktu.

- Pre svega, posrednik treba da bude neutralan i prihvaci od obe strane. Ako niste u takvom položaju, onda je najbolje dovesti nekog drugog da bude posrednik.
- Slušajte ljude i ne opredeljujte se za strane (za bilo koju stranu) - postarajte se da posvećujete jednak vreme i energiju obema stranama. Nemojte dati stranama nijedan razlog da postanu sumnjičavi u vezi sa vašim odnosom prema suprotnoj strani.
- Ohrabrite osobe da pričaju i PUSTITE ih da pričaju (ne prekidajte drugu osobu sa sličnim iskustvima koja ste imali i njihovim ishodom). Budite rezonator.
- Postavljajte otvorena pitanja.
- Nemojte samo suditi, niti davati savete - samo parafrazirajte poruku da proverite da li ste razumeli sve detalje.
- Postarajte se da suprotstavljenе strane slušaju jedna drugu. Možete ih naterati da ponove poruku suprotne strane, pre nego što iznesu svoj stav.
- Postarajte se da ljudi počinju rečenice sa „Ja“. Umesto da kažu „on je uradio loš posao“, bolje je da kažu „ne sviđa mi se kako je uradio posao“.
- Uključite sve strane u aktivnu potragu za zadovoljavajućim rešenjem. Ne dozvolite da ljudi dospeju u situaciju „hladnog konflikta“.
- Ne pokušavajte da nađete brza ili laka rešenja - samo polako.
- Pomozite osobi da istraži gde bi mogli biti koren konflikta: na primer, različite vrednosti, mišljenja, navike, običaji, ciljevi, kulturno poreklo.
- Pokušajte da razumete kako se osoba oseća i šta misli.
- Pokušajte da otkrijete koju vrstu strategije koriste obe strane u konfliktu.
- Pitajte suprotstavljenе strane da li možete ikako da im pomognete.
- Napravite jasnu razliku između određenog problema i osobe (na primer neko ko dolazi kasno nekoliko puta je brzo okarakterisan kao lenj, čak iako u većini slučajeva postoje valjani razlozi za kašnjenje).
- Vodite pismene beleške o napretku u rešavanju konflikta i proverite svoje beleške sa suprotstavljenim stranama.

.../



/...

- Mogli biste da pokušate da vizuelno predstavite konflikt, da bi vam stanovišta obe strane (i vaša) bila jasnija - pomaže i usredsređivanje na stvarne probleme.
- Pomozite osobama da razjasne situaciju, možda se konflikt zasniva na (interkulturalnom) nerazumevanju: izbegavajte da sudite o onom što ne razumete i promovište toleranciju različitosti.
- Ne namećite svoje kulturne norme, već pokušajte da razumete kulturna pravila sa obe strane.
- Pitajte osobe da li imaju neku ideju kako se oseća suprotna strana.
- Ohrabrite osobe da pričaju sa drugom stranom u konfliktu. Ako su obe strane spremne za to, pomozite da se ustupi atmosfera bez straha gde je otvorena komunikacija moguća (neutralna teritorija, uz pomoć spoljnog medijatora, itd.).
- Nikad nije kasno da uključite druge ljude da vam pomognu da rešite ovu situaciju. Nemojte misliti da morate da rešite ovaj konflikt sami.
- ...?

Dodajte sopstvena zlatna pravila.

5. Povratak kućí



Priručnik
o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

5.1 Evaluacija

Evaluacija nije samo par pitanja na završetku kampa...

Evaluacija je mnogo više od nekoliko tradicionalnih pitanja po završetku projekta MVS, a pre povratka volontera svojim kućama. Iako će o evaluaciji biti reči u ovom poglavlju, naslovjenom „Povratak kućí“, mi smatramo da ona treba da bude integralan deo celog projekta MVS i ide zajedno sa poglavljem 4.3 Tekuća podrška volonterima.

Ono što je zajedničko za sve evaluacije je da procenjuju ciljeve koji su postavljeni pre početka projekta, jer se podrazumeva da ste morali da definišete pravac u kome ćete ići da biste kasnije mogli da utvrdite da li ste postigli svoj cilj ili ne. U projektima MVS ovi ciljevi obuhvataju različite oblasti: posao i ono što je sa njim povezano (npr. veštine koje se mogu naučiti, mogućnosti za obuku, obavljanje projekata, efikasnost), društvena integracija (upoznavanje prijatelja, zabava, slaganje sa kolegama itd.), interkulturnala dimenzija (npr. upoznavanje ljudi, učenja jezika, upoznavanje sa zemljom) i lična pitanja (npr. motivacija, nostalgija za kućom, konflikti). Praktična pitanja, poput hrane, smeštaja, prevoznih sredstava, organizovanja slobodnog vremena i sl., takođe treba da budu predmet evaluacije. Ovo su oblasti u kojima se redovna evaluacija može pokazati korisnom, kako bi se blagovremeno unapređio projekat volonterskog servisa, i to za sve uključene.

Evaluacije mogu imati puno različitih uloga i veoma različite oblike: sledi opšti pregled različitih tipova evaluacije:

Evaluacija – zašto, o, zašto?

Cilj evaluacija je da se utvrdi da li su ciljevi ispunjeni, ali je njihova svrha različita:

- Najpoznatiji tip evaluacije je verovatno „sumarna evaluacija“. Ona se uglavnom obavlja na kraju projekta (ili nekog njegovog dela) i pokušava da sumira postignute ishode i rezultate. Od rezultata ove evaluacije često zavisi procena vrednosti projekta, da li da se volonteru da sertifikat ili ne, da li da se za projekat u budućnosti izdvoji više novca, kao i da li da se uopšte ponovi. Ova vrsta evaluacije

nije baš prijatna jer od nje mnogo toga zavisi.

- „Formativne evaluacije“, nasuprot „sumarnim“, koncentrišu se više na proces, a ne toliko na sam rezultat. Njihov cilj je da analiziraju kako se projekat odvija i kako se volonteri snalaze, kao i da utiču na razvoj projekta. One se obavljaju celim tokom trajanja projekta MVS i pružaju povratne informacije o projektu i ljudima uključenima u njega; da li se projekat odvija u dobrom smeru i šta u budućnosti može biti poboljšano. Volonterima se pruža prilika da se malo „izduvaju“ i iskažu svoje ideje, nezadovoljstva i sl. Ovaj tip evaluacije ima manje kritički karakter i stvara atmosferu otvorenosti i brige, u kojoj se bilo kakva zabrinutost može iskazati u sigurnom okruženju. Formativnom evaluacijom se volonterima daje ideo u odgovornosti za svoj proces učenja, time što im se pruža prilika da otvoreno govore i o pozitivnim stvarima i o problemima.



Sumarna evaluacija

- * fokusira se na rezultat
- * gleda u prošlost
- * sudi
- * sumira
- * posledice
- * na kraju

Formativna evaluacija

- * fokusira se na proces
- * gleda u budućnost
- * pomaže
- * usmerava
- * razvoj
- * tokom celog projekta



Kada posmatramo projekat MVS kao obrazovno iskustvo, očigledno je da su „formativne evaluacije“ neophodne da bi pomogle u usmeravanju razvoja volontera ali i svih ostalih učesnika, kao i samog projekta, kako bi on bio uspešan. Iz tog razloga se ovo poglavlje bavi pre svega trajnom formativnom evaluacijom. Organizacije, međutim, treba da obave i sumarnu evaluaciju na završetku projekta MVS, za finansijere, ali i za sebe, kako bi sveli rezultate i videli jesu li ciljevi ostvareni i da li da projekat u budućnosti ponove ili ne.

Kako vršiti evaluaciju?

Postoji mnogo različitih oblika evaluacije. Neki su veoma formalni i imaju strogo definisanu strukturu, ali ovim informacijama se mogu dodati i neke neformalne.

U školama se često srećemo sa vrlo formalnim metodama evaluacije, poput ispita, zbog njihovog visokog stepena objektivnosti. U projektima MVS možete korisiti nezavisnog procenjivača, osobu koja nije uključena u projekat i koja će obaviti razgovore sa ljudima koristeći formulare da proceni da li su vaši ciljevi postignuti ili ne. Logično, ove metode se uglavnom koriste u sumarnim evaluacijama. Kod formativnih evaluacija, „sastanci za evaluaciju“ su najformalnija metoda. Ovi sastanci podrazumevaju posvećivanje pažnje volonterima uz upotrebu nekih od dole navedenih aktivnosti, u redovnim vremenskim periodima. Korišćenje iste metode nekoliko puta omogućava vam da pratite evaluaciju koja se obavlja. Različite vežbe mogu da vam pomognu da sastanci za evaluaciju budu raznovrsni i uzbudljivi. Ponekad se na sastanku neće koristiti nijedna određena vežba, već samo razgovor, u kome će i volonter i mentor moći da popričaju o eventualnim problemima. Vežbe, naravno, mogu da se kombinuju sa „zagrevanjem“ za bilo koju vrstu povratnih informacija. Ovi sastanci daju jasan okvir svim učesnicima u okviru koga mogu da izraze pozitivnu ili negativnu kritiku. Sigurna atmosfera poverenja i međusobne saradnje će doprineti uspehu projekta.

Evaluacija ne mora uvek da se vrši sa drugim ljudima. Samoprocenjivanje je takođe korisno za evaluaciju, a prednost ovog postupka je što volonteri mogu da ga urade onda kada to odaberu. Samoprocenjivanje im omogućava

da aktivno prate svoje procese učenja i uzmu u obzir različita osećanja, iskustva i zapažanja da bi stvorili opštu sliku. Naravno, volonteri treba redovno da prenose rezultate svojim mentorima na projektu, ako bi odgovornost za volonterski projekat bila zajednička. Samoprocena može da se radi po obrascu sa različitim ciljevima volontera (ili projekta), ali može da ima i slobodniji oblik, u vidu dnevnika.

Podaci iz formalne evaluacije i samoprocene mogu se dopuniti delovima „neformalne evaluacije“. To podrazumeva nasumično prikupljene informacije o projektu, volonterima ili drugim učesnicima. One mogu da pomognu u otkrivanju motivacije volontera (spontani prekovremeni rad ili odsustvovanje, izrazi lica, itd.), kvalitetu posla (pritužbe ili pohvale, brzina obavljanja zadataka, itd.), saradnji sa drugim osobljem (reakcije osoblja na volontere, vreme provedeno zajedno, nesuglasice itd.) i tome slično. Ove pokazatelje možete tumačiti i razgovarati o njima na formalnim sastancima za evaluaciju, da biste otkrili njihovo pravo značenje.

Želiš li da vršiš evaluaciju sa mnom?

Osoba koja vrši evaluaciju umnogome utiče na atmosferu u kojoj se ona obavlja. Idealno, to bi trebalo da bude konstruktivna atmosfera puna podrške. Stoga ne bi valjalo da osoba koja vrši evaluaciju bude na previše visokom položaju da bi se volonter osećao prijatno u njenom društvu. Ona takođe ne treba da sudi, već da radi zajedno sa volonterom na budućnosti projekta.

Ako se evaluacija obavlja individualno, može biti napravljena po meri volontera sa kojim se radi, sa naglaskom na njegovim/njenim specifičnim potrebama. To će evaluaciji dati ličniji ton i ona, stoga, mora biti poverljive prirode. Evaluacija u grupi sa drugim volonterima ima tu prednost da volonteri mogu međusobno da porede svoja iskustva i utiske, što može delovati smirujuće i motivišuće. U svakom slučaju, evaluacija treba da se obavlja u odgovarajućem prostoru (bez ljudi koji ulaze i izlaze, bez buke, bez telefona i sl.) i u jasnom vremenskom okviru (svako treba da zna koliko će vremena trajati evaluacija i o kojim temama će se razgovarati).



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

Saveti za evaluaciju tokom vašeg projekta međunarodnog volonterskog servisa

- Jasno definiji svoje ciljeve tako da možete meriti njihovu uspešnost – na osnovu kojih kriterijuma možete da kažete da ste na pravom putu za postizanje tih ciljeva?
- Ako jezik predstavlja problem za volontera, koristite vizuelnije metode ili govorite jezikom koji volonteru više odgovara.
- Evaluacija mora biti poverljive prirode, osim ukoliko se svi učesnici slože da obaveste i druge.
- Prema tome, evaluacija treba da se vrši u opuštenoj atmosferi, u ne u kancelariji, gde drugi mogu čuti vaš razgovor.
- Evaluacija treba da se ponavlja u redovnim vremenskim periodima da bi se shvatio razvoj.
- Ponekada može biti korisno da se distancirate od nekog snažnog iskustva koje se dogodilo neposredno pre, kako biste mogli da što objektivnije izvršite evaluaciju.
- Trudite se da koristite neutralne reči prilikom postavljanja pitanja (umesto „loše“ recite „potrebno je poboljšanje“, umesto „zar ne misliš da bi bilo bolje da si ...?“ probajte „šta ti misliš da je moglo da bude bolje?“).
- Nekada je lakše koristiti simbole ili crteže nego objašnjavati osećanja.
- Ohrabrite volontere da urade samoprocenu i posle toga vam daju povratne informacije.
- Evaluacija treba da bude dvosmerna komunikacija.
- Izgradite poverenje i verovanje vaših volontera u vas da biste lakše dobili prave informacije.
- Ne dozvolite da male poteškoće naranstu – shvatite evaluacije ozbiljno i reagujte u skladu sa dobijenim rezultatima.

Neke metode

- Sastavite listu stvari koje treba da se nauče i strategije za postizanje toga – na primer pristup „korak po korak“ (videti poglavje 4.2.1 Motivisanje volontera).
- Nacrtajte termometar i ohrabrite volontere da u redovnim vremenskim periodima ucrtavaju kolika je njihova motivacija (veoma niska motivacija je ispod nule, a veoma visoka iznad 50°C).
- Zamolite volontere da napišu pismo sebi u kome navode gde će biti nakon npr. mesec dana. Posle tog vremenskog perioda, dajte im ili pošaljite pismo.
- Napravite listu „crvenih zastavica“, tj. „znakova za uzbunu“ (negativnih iskustava zbog kojih im se projekat manje dopada) i „zelenih zastavica“ (pozitivnih iskustava koja ih inspirišu da nastave), i proveravajte koliko često se pojavljuju crvena odnosno zelena boja; razvijte strategiju da povećate broj zelenih zastavica na jarbolu, a izbacite crvene.
- Nacrtajte krug podeljen na delove (poput table za pikado). Stavite elemente čiju evaluaciju želite da obavite u svaki deo. Zamolite sve da stave simbol u ovaj deo, i to bliže sredini ako im se određeni element dopao, odnosno bliže ivici ako nije. Možete koristiti različite simbole za različite ljude ili za istu osobu u različitim prilikama.
- Pronadite sliku sa puno manjih sličica (delova) u kojima će biti mnogo ljudi/zgrada/predmeta i sl. i zamolite volontere da se identifikuju sa jednom sličicom i objasne zašto su nju odabrali (na primer „Ja sam ovaj skakač zato što sam veoma energičan u projektu“ ili „Ja sam ovaj auto put zato što se sve odvija prebrzo za mene“). Varijacija ove metode bi bila da volonteri nadu predmet koji simbolički predstavlja njihova osećanja u vezi sa temom koju ste vi odabrali.
- ...?

Ukoliko želite više metoda, pogledajte poglavje o evaluaciji u *Priručniku o Upravljanju projektom* (možete ga preuzeti sa internet adresi www.training-youth.net).

5.2 Aktivnosti nakon završetka projekta



Mnoge organizacije shvataju volontiranje pre svega kao vremenski period koji volonter provede na određenom projektu; sve što se



dešava pre ili posle toga smatra se manje značajnim. U prethodnim poglavljima smo već videli koliko je priprema važna za uspešan boravak u inostranstvu. Ali nakon boravka u inostranstvu postoje i mnoge mogućnosti za praćenje i aktivnosti nakon projekta koje možete uzeti u obzir prilikom osmišljavanja vašeg projekta MVS.

Povratak nakon boravka u inostranstvu

Volonteri često pate od obrnutog kulturnog šoka kada se vrate kući nakon dužeg boravka u inostranstvu. Oni su imali iskustvo koje ljudi kod kuće možda neće razumeti. Volonteri su sazreli i razvili se tokom svog volontiranja, a ljudi u njihovoj sredini to ne znaju. Ponašanje volontera se možda promenilo i moguće je da neće biti dobro prihvaćeno, zato što ljudi kod kuće očekuju istu osobu koja je otišla pre nekoliko meseci. Volonter misli da će ljudi reagovati na određen način, a u stvarnosti je to uglavnom drugačije.

Volonteri se takođe često žale da se malo pažnje posvećuje njihovim potrebama nakon što obave svoje volontiranje u inostranstvu i da u većini slučajeva imaju problema sa ponovnom integracijom nakon povratka u svoju zemlju. Tokom boravka na projektu u inostranstvu oni su možda bili u centru pažnje i puno novih stvari se dešavalо, dok se kod kuće ponovo suočavaju sa istom svakodnevnicom. Čini se da se volonteri vraćaju na istu tačku sa koje su krenuli.

Ali povratak kući ne treba da bude kraj svega – naprotiv, ako se pravilno isplanira, on može biti početak novih stvari. Volonteri su verovatno imali puno zanimljivih iskustava u inostranstvu, ali ovaj proces učenja može biti nastavljen. Mentor u organizaciji koja prima volontere može biti od ključnog značaja za praćenje i poboljšanje procesa učenja volontera tokom trajanja projekta, ali na organizaciji koja šalje volontere je da pruži svojim volonterima mogućnosti nakon povratka kući. Organizacija koja šalje svoje volontere može da im pruži vođstvo i podršku, kao i aktivnosti u kojima će koristiti znanja koja su stekli tokom volontiranja.

Aktivnosti nakon projekta zapravo moraju biti isplanirane u što većoj meri od samog početka projekta MVS. Organizacije koje šalju volontere su u veoma dobroj poziciji za to, pošto je njihova odgovornost i priprema volontera pre polaska na projekat. One mogu zajedno sa volonterima napraviti plan delovanja, u zavisnosti od interesovanja i želja

i volontera i same organizacije. Aktivnosti nakon završetka projekta pre svega imaju ulogu da uticaj volontiranja bude maksimalan moguć.

Sastanci nakon završetka projekta

Jedan od načina na koji možete da organizujete aktivnosti nakon završetka projekta je da sa svojim volonterima održite jedan ili više grupnih ili individualnih sastanaka, a ukoliko se radi o dugoročnom volontiranju, po mogućству oba.

Sastanci nakon završetka projekta mogu služiti da:

- Izvršite opštu evaluaciju projekta MVS;
- Uporedite očekivanja i ciljeve sa konkretnim postignutim rezultatima;
- Definišete glavne negativne i pozitivne ishode;
- Pomognete volonterima da se suoče sa negativnim iskustvima iz inostranstva na konstruktivni način;
- Pomognete volonterima tako što ćete im pružiti mogućnost da podele svoja iskustva sa drugim volonterima koji su takođe imali slično iskustvo;
- Informišete volontere o drugim mogućnostima za volontiranje u istoj ili drugoj organizaciji.

Obrazovne i profesionalne mogućnosti

Cilj nekih organizacija koje šalju volontere ili ciljnih grupa je da pošalju volontere na projekte MVS kako bi im omogućili da nauče nove veštine (jezik, društvene i praktične veštine) van redovnog sistema školovanja ili pruže obuku za njihova buduća zanimanja. U ovakvim slučajevima, važno je da imate ovaj obrazovni aspekt na umu tokom celog projekta, ali posebno po povratku volontera u svoju zemlju, odnosno pre sledećeg koraka u njihovim životima. Po završetku projekta MVS, oni će moći bolje da odluče čime žele da se bave u životu i da li će im posao koji su obavljali u inostranstvu biti od koristi u budućim aktivnostima. Na primer, projekat volontiranja sa osobama sa invaliditetom može da navede volontera da se odluči za karijeru u ovoj oblasti; volonter može da se zainteresuje sa jezik zemlje u kojoj je volontirao, i slično. Organizacija koja šalje volontere



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

igra ključnu ulogu u stvaranju što je više moguće prilika za nove ili profesionalne perspektive nakon povratka mladog čoveka u njegovu zemlju.

Socijalno osiguranje

Još jedno pitanje koje ponekada zahteva posebnu pažnju je socijalno osiguranje. Većina evropskih zemalja nema zakone kojima se definiše status volontera i stoga volontiranje u inostranstvu često utiče na socijalno osiguranje i povlastice poput pomoći za nezaposlene, dodatka za stanovanje, minimalnih prihoda i sl. Većina dugoročnih volontera gubi socijalne povlastice kada izade iz svoje zemlje. Ali ponekad volonteri nakon povratka gube pravo na razne povlastice ili studentske kredite i stipendije. Vlasti umeju da budu nepredusretljive i da se kriju iza birokratije kada je u pitanju bilo koji zahtev od strane volontera, i organizacija koja ga šalje često mora da interveniše kao posrednik između njih da bi objasnila o čemu se ustvari radi u projektu MVS. Najbolji način da volonter izbegne ove probleme po povratku kući je da se unapred spremi za sve mogućnosti.

Aktivnosti nakon završetka projekta za organizacije koje šalju i primaju volontere

Aktivnosti nakon završetka projekta ne treba posmatrati kao nešto od čega samo volonteri imaju koristi. Organizacije koje šalju volontere takođe mogu da smatraju svoje učešće u MVS iskustvom iz koga mogu da uče i imaju koristi na mnogo različitim, konkretnih načina. Posle evaluacije iskustava, aktivnosti nakon završetka projekta bi mogle da znače recimo sledeće:

- Nastavak ili prekid određenog partnerstva;
- Traženje novih partnera u istim ili različitim oblastima delovanja;
- Uvođenje novih metoda rada kao reakciju na predloge volontera ili primenu najboljih metoda organizacije koja prima volontere.

Volonteri koji se vrate sa projekata mogu da za organizaciju koja ih šalje budu i važno sredstvo koje će im pomoći u njihovom radu, na primer:

- Organizacija koja šalje volontere može pozvati volontere da im se pridruže i

izlože im šta su naučili u inostranstvu u svojim tekućim aktivnostima;

- Volonteri mogu početi da pomažu organizaciji u regrutovanju i pripremi novih volontera tako što će sa njima podeliti svoja iskustva;

Organizacija koja prima takođe može da obavlja aktivnosti nakon završetka projekta MVS tako što će ojačati ili poboljšati svoje strategije partnerstva i koristiti volontere u daljem razvijanju aktivnosti organizacije. Nakon evaluacije volontiranja, organizacija koja prima može odlučiti i da uvede nove metode rada i aktivnosti, kao odgovor na predloge volontera ili prosto zato što je shvatila da se neke stvari mogu poboljšati ako se rade na drugačiji način. Nov i drugačiji pogled volontera iz druge zemlje na vašu organizaciju može vam veoma često pomoći da bolje sagledate kakvo je zaista stanje i kako ono može biti poboljšano.

5.3 Priznavanje doprinosa i davanje sertifikata



MVS nije samo sjajno iskustvo i pružanje pomoći zajednicama kojima je ona potrebna već i iskustvo koje volontere uči novim veštinama. Neke organizacije i šalju volontere pre svega da bi stekli nove veštine, omogućili im iskustvo iz koga mogu da uče, i da bi povećali njihovu zapošljivost. Iako mi zastupamo stanovište da treba da postoji ravnoteža između ličnog razvoja volontera i altruističkog doprinosa društvu (pogledati poglavlje 1.4 Razlozi za međunarodni volounterski servis), ipak bi bila propuštena prilika ne istaći koristi koje volounterski servis pruža samim volonterima. Neke od veština koje volonteri stiču su:

- Životno iskustvo i zrelost, koji imaju uticaja na njihov budući lični i profesionalni razvoj;
- Ali u isto vreme grupu takozvanih „mekih“ veština, kao što su veština komunikacije i saradnje sa ljudima, stvaranje kontakata i partnerstava na ličnom i profesionalnom nivou;



- Veštine komunikacije u smislu da volonteri u inostranstvu često nauče kako da koriste razna sredstva komunikacije poput interneta, e-pošte, telefona i sl.
- Volonteri uče da rade kao deo tima i donose odluke, kao i da budu fleksibilni i nezavisni;
- Mladi ljudi takođe stiču široku lepezu stručnih znanja i praktičnog umeća u određenim oblastima posla, na primer administrativnih poslova, socijalnog staranja i usluga, interkulturalne komunikacije, računovodstva, životne sredine itd.;
- U sredini u kojoj se ne govori njihov maternji jezik, volonteri stiču specifična jezička znanja;
- Volonteri uče interkulturnalne veštine, razumevanje drugih kultura, kako da ne sude i ne tumače pogrešno ponašanje drugih ljudi, da budu tolerantni prema stvarima koje se mogu shvatiti na više različitih načina, kao i da posmatraju stvari iz različitih uglova.

Važno je prepoznati i priznati sve ove veštine koje su volonteri u određenoj meri stekli i po mogućству dati volonteru zvanični dokument u kome to piše, pošto bi im to moglo poboljšati šanse u budućem tražanju posla. MVS može biti iskustvo koje mnogo poslodavaca danas traži. Ako se rad koji su volonteri obavili i obuka koju su prošli formulišu na pravi način i volonter dobije sertifikat o tome, MVS im može biti od velike koristi u budućnosti i prednost u radnoj biografiji (CV-u).

U Evropi postoji puno različitih tipova i načina zvaničnog priznavanja dorinosa i давања sertifikata. U nekim zemljama treba da imate portfolio u kome ćete beležiti sva svoja dostignuća, dok u drugima volonterski servis mora da bude zvanično одобрен да bi имао право да дaje sertifikate за стечene veštine.

Neki poslodavci stupaju u kontakt sa osobom koje je dala preporuku volonteru, dok druge pre svega interesuju diplome i sertifikati. Stoga, zavisno od situacije, volonterima možeće pomoći različitim vrstama sertifikata.

Jedan lak i uobičajen način potvrde da je volonter stekao određene veštine tokom volontiranja je izdavanje zvaničnog sertifikata, odnosno formalnog, pisaniog dokumenta koji potvrđuje da je volonter učestvovao u projektu MVS u organizaciji koja prima tokom određenog vremenskog perioda. Da bi vaši sertifikati imali veću težinu možete da uradite sledeće:

- Detaljno opišite zadatke i odgovornosti koje je volonter imao tokom projekta volonterskog servisa;
- Napišite pismo preporuke koje će ići uz sertifikat;
- Dodajte na sertifikat i kontakt adrese osoba za preporuku;
- Navedite koje je veštine volonter stekao i iz čega ste to zaključili;
- Napravite portfolio u kome ćete izložiti zadatke koje je volonter imao i njihove rezultate (slike, članke ili poster događaja koje je volonter organizovao);
- Pokušajte da se povežete sa obrazovnim institucijama ili vlastima koje bi mogle da sertifikuju obrazovni proces koji se odvija tokom projekta MVS;
- Vizuelna strana sertifikata je takođe važna – potrudite se da sertifikat izgleda ozbiljno i ima sve potrebne pečate i potpis;
- Uzmite u obzir mogućnost da sertifikat koji izdate bude na nekom od jezika koji su u širokoj upotrebi u svetu (ili čak i dvojezičan), u zavisnosti od toga ko će ga najverovatnije u budućnosti čitati.

6. Da li ste razmotrili...

6.1 Volontiranje za mlađe ljudi iz nepovoljnih životnih sredina

Šta je u jednoj reči...?

Pre svega, treba da budemo oprezni sa terminom mladi ljudi „iz nepovoljnih životnih sredina“, jer on ima mnoge negativne konotacije i može da žigoše ljudi o kojima govorimo u ovom poglavlju. Sami mladi ljudi uglavnom ne žele da budu obeleženi kao „ljudi iz nepovoljnih životnih sredina“. Umesto toga, više bi odgovarao termin „društvena izolacija“, jer se on odnosi na situaciju koja ih izoluje i pruža im samo ograničene mogućnosti, a ne na ljudi. Povrh svega, termin „iz nepovoljnih životnih sredina“ ili „društvena izolacija“ varira u zavisnosti od situacije iz koje osoba dolazi. U Švedskoj se nezaposlena osoba smatra osobom „iz nepovoljne životne sredine“, dok bi to bilo nezamislivo na severu Engleske gde bi, zbog visoke stope nezaposlenosti, neverovatno veliki deo populacije bio proglašen za „društveno izolovane“, što nije slučaj. Isto tako, to što je osoba ženskog pola ne bi trebalo da vodi društvenoj izolaciji, ali u nekim imigrantskim grupama položaj žene nudi manje mogućnosti. To, takođe, mnogo zavisi od toga kako se osoba nosi sa određenom socijalnom situacijom. Poreklo iz etničke manjine bi moglo da izrodi društvenu izolaciju, ali bi isto tako crna osoba mogla da pronađe pristup istim mogućnostima kao ostatak društva. Stoga se u ovom poglavlju bavimo „mladim ljudima kojima je potreban neki vid posebne pažnje i dodatnih sredstava“ da bi učestvovali u volonterskom programu.

Poslednjih godina se mnogo razgovaralo o MVS kao o metodi da se pomogne društveno izolovanim ljudima da poboljšaju životne uslove. Ali volontiranje ne treba da se posmatra kao svrha za ovu ciljnu grupu. To je jedan korak na dugoročnom putu mlađih ljudi u problemima. Postoje ciljevi koji prevazilaze volontiranje i koji im se postavljaju od početka rada sa njima (na primer, samostalan život, pronalaženje posla, itd.). Zato je verovatnije da će pre omladinski ili socijalni radnici inicirati volontiranje nego sami društveno izolovani mlađi ljudi.

Rad sa društveno izolovanim ljudima zahteva mnogo osetljivosti i posebne pažnje. Zato je poželjno saradivati sa organizacijama sa iskustvom u polju društvene izolacije. Rad sa mlađim ljudima u problemima nosi dodatan posao u poređenju sa radom sa „klasičnim“

ciljnim grupama. Međutim, projekti koji pružaju šansu mlađim ljudima kojima je to najpotrebniye da odu u inostranstvo i budu uključeni u projekat su tim više vredni i potrebnii društvu.

Priprema za veliki skok

Ako je volonterima iz nepovoljne životne sredine potrebno više pažnje, na šta treba ta pažnja da bude usmerena? Jedan od važnih principa u pripremi volontera je smanjenje neizvesnosti. Nove i neizvesne situacije su zastrašujuće, naročito kad nemate mnogo iskustva u suočavanju sa njima.

Veći deo vremena društveno izolovana omladina je imala veoma malo mogućnosti da ode u inostranstvo i da se nezavisno izbori sa novim situacijama. Jedan od načina da se volonteri pripreme za volontiranje je da se postepeno upoznaju sa situacijom u kojoj će se naći. Međunarodna razmena ili samo odmori u inostranstvu mogu pružiti volonterima bolji uvid u to kako izgleda boraviti u drugoj zemlji (kupovina karata za voz, suočavanje sa različitim jezikom, različitom religijom, itd.), ali i dalje u sigurnom okruženju grupe prijatelja iz njihove zemlje, koji govore njihov jezik. Druge metode i tehnike za rad na interkulturnoj osetljivosti su opisani u *Priručniku o Interkulturnom učenju* (koji se može preuzeti sa www.training-youth.net). Volontiranje može biti stimulisano i postepenim uključivanjem i volonterskim zadacima u domaćoj okolini. Pre polaska na ekološki projekat u inostranstvu, volonteri bi mogli da preuzmu neke odgovornosti u okviru lokalne prirodnjačke organizacije. Ovako će volonteri već steći osećaj za rad na projektu, izvršavanje zadataka, rad u timu itd. Boravak u inostranstvu može prvo da bude kratak, a onda da se postepeno produžava, ako to žele, ili duži u budućim volontiranjima.

Druge konkretnere mere koje možete preduzeti da biste povećali sposobnost volontera da se izbori sa novom situacijom mogla bi da bude poznata osoba koja se priključuje projektu. To bi mogao da bude prijatelj, omladinski radnik, volonter vršnjak u istoj situaciji ili jednostavno neko ko govorii njihov materijalni jezik. Poseta projekta sa volonterima pre pravog (dugoročnog) volontiranja bi mogla značajno da smanji nervozu oko toga gde će završiti. Vrlo je važno izgraditi odnos poverenja sa svojim volonterima, pa se





preporučuje da imate redovne (neformalne) sastanke sa njima da biste im pokazali da ih poštujete i slušate. Uvek uključite volontere u odlučivanje o stvarima koje ih se tiču. Dalje, slanje volontera u zemlje gde se govori isti jezik bi moglo da im učini boravak značajno manje komplikovanim i zastrašujućim.

Vaš način pripreme i odnos prema projektu je veoma važan. Formalni akademski pristup bi mogao predstavljati prepreku, naročito kada radite sa volonterima sa poteškoćama u učenju ili onima čije je školovanje bilo burno ili kratko. Neki volonteri čak mogu biti i nepismeni ili polupismeni, pa bi u ovom slučaju vizuelni materijal (video, slike, itd.) ili usmeni kontakt, verovatno bili najefikasniji. Preporučljivo je u ovom slučaju ukloniti sve što ih podseća na školu. U ovom slučaju, najbolji način da se nauče veštine, zadaci, pa čak i jezik je učenje kroz rad, na poslu.

Jedan od ciljeva volontiranja je da povrati nešto od samopouzdanja potrebnog volonterima i da ih izvuče iz života na marginama društva. Uspeh je koristan za povećanje samopouzdanja; neuspeh ga urušava, naročito kada se volonter oseća odgovornim za rezultate svojih postupaka. Zbog toga je vrlo važno napraviti suksesivne uspehe za volontere, počevši od malih zadatka, i postepeno im dajući veće izazove, ali uvek sa dovoljno podrške i aktivnosti po završetku volontiranja. Pozitivna povratna informacija (od značajnih ljudi kao što su kolege, vršnjaci, itd.) je važan elemenat u podizanju samopuzdanja. Neuspehe treba staviti u perspektivu i koristiti kao iskustvo u učenju za budućnost. Ali pored posla, tu je i atmosfera u kojoj volonter treba da se oseća opušteno. Možete lako učiniti da se volonteri osećaju dobodošlim tako što ćete odvojiti vreme za časkanje, šale, sitne pažnje, itd. Međutim, budite oprezni da ne stvorite situaciju u kojoj će se volonter osećati čudno ili opterećeno, tako što ćete preterivati (videti takođe Poglavlje 4.2.1 Motivisanje volontera).

Ponekad je motivacija veliki problem za mlade koji su društveno izolovani, naročito kad ideja o volontiranju dolazi od nekog drugog. Zato je važno pažljivo nadgledati nivo pažnje i održavati ga koristeći metode pomenute u poglavlju o motivisanju volontera. Da biste zadržali motivaciju volontera na visokom nivou, važno je ograničiti vreme između odluke o volontiranju i polaska na stvaran posao. I mada možda uspeti da održite visoku motivisanost volontera, ne zaborav-

ite da oni nisu izolovane osobe - ponekad je potrebno ubedljivanje roditelja, objašnjavanje projekta vršnjacima, itd.

Takođe je važno da "posebno prilagodite" pripremu za volontere iz nepovoljnih životnih sredina, jer se svako od njih možda suočava sa različitim poteškoćama. Zato je najbolje da su intenzivno uključeni omladinski radnici koji poznaju te mlade volontere da bi usmerili pažnju na specifične potrebe ili probleme sa kojima se možda volonteri suočavaju.

Uvezši u obzir različitost ciljne grupe društveno izolovanih mladih ljudi, bitno je da se između organizacije koja šalje i organizacije koja prima volontere razjasni što ta "društvena izolacija" zapravo predstavlja u njihovom slučaju. Poreklo i profil volontera treba da budu poznati obema stranama. To, međutim, postavlja pitanje poverenja: što preneti o volonteru i kome? Mentor u organizaciji koja prima je verovatno onaj ko treba da dobije sve potrebne detalje o volonteru da bi ga vodio na najbolji mogući način i, pre svega, pobrinuo se za njegovu fizičku i moralnu bezbednost. Prethodni zdravstveni ili problemi sa drogom treba da se prenesu, kao i moguća manja krivična dela (krađa, seksualno zlostavljanje, itd.), poželjno uz pristanak volontera. Drugi radnici ili volonteri u organizaciji koja prima volontere uglavnom ne moraju da znaju ove privatne detalje, osim ako im nisu potrebni za njihovu saradnju sa volonterom.

Kada stvari postanu teške...

Tokom volontiranja, podrška volonterima je veoma važna, ponovo iz razloga da bi se pomoglo volonterima da se izbore sa novom situacijom. Ova podrška treba da se održava na više nivoa kao što je pomenuto u Poglavlju 4.3 Tekuća podrška volonterima: na interkulturnalom nivou (objašnjavanje kulturnih razlika i nesporazuma), na profesionalnom polju (obuka podrške: uvođenje u zadatke i radnu sredinu) i u ličnom svakodnevnom životu volontera (društvena podrška: organizovanje društvenih aktivnosti da bi se upoznali novi ljudi itd.). Važno je ne uzimati zdravo za gotovo bilo kakve veštine ili znanja.

Ako volonteri imaju ograničene društvene veštine ili probleme zbog jezika, takođe je važno organizovati njihovo slobodno vreme na takav način da situacija pruži volonterima ono što im je potrebno: prijatelje, kontakte



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

na njihovom jeziku, zabavu i tako dalje. Vršnjačke grupe mogu biti veoma korisne - možete da upoznate volontera sa mladima u zemlji-domaćinu koji imaju isti muzički ukus, slično poreklo, koji govore isti ili jezik koji je sličan njihovom. Jedna važna potreba na koju projekat treba da se usmeri je potreba da se pripada i da se bude deo grupe.

Za dobrobit volontera, kontakti sa kućom bi mogli da budu presudni. Da popričaju sa nekim koga poznaju, na sopstvenom jeziku ili dijalektu im je kao ventil za bekstvo. To takođe pokazuje da su ljudi kod kuće zainteresovani za to što volonteri rade i da ih nisu zaboravili. Takođe je potrebno da se održavaju redovni sastanci sa mentorom na projektu da bi se razgovaralo o poslu, uslovima za život, o njihovim osećanjima i motivaciji. Ovo je važan termometar - mehanizam da se proveri da li je volonter i dalje zainteresovan za projekat (videti takođe Poglavlje 4.3 Tekuća podrška volonterima). Ako se motivacija malo smanji, više vremena može da se posveti zabavi i slobodnim aktivnostima.

Za svaki slučaj je takođe važno napraviti proceduru za krizne situacije sa volonterom, za slučaj da nešto krene veoma loše: neverovatna nostalgijska, problemi na poslu, nesreće i slično. To može da bude telefonski broj, zapečaćena koverta sa dodatnom sumom novca, kutija cigareta za slučaj krize osobe koja je nedavno prestala da puši itd. Uslovi u kojima se koriste ove procedure treba da budu poznati svim ljudima koji su uključeni (volonterima, organizaciji koja prima volontere, omladinском radniku kod kuće).

Ako bi jezik mogao da predstavlja problem, važno je da sve bude vizuelno predstavljeno-umesto da objasnite zadatak usmeno, možete ga pokazati. Kontakti kroz zajednički rad najbolje funkcionišu. Treba da budu omogućene aktivnosti u slobodno vreme u kojima volonter može da radi neverbalne stvari sa drugima. Umesto odlaska u pub da biste pročaskali, možete da odete i da igrate pikado. Razgovor o putovanju postaje pokazivanje foto-albuma. Razgovor sa prijateljima može da se zameni sportom. Međutim, kroz sve ove male aktivnosti, volonter će verovatno naučiti veliku količinu praktičnih reči. Volonter treba takođe da bude spreman na ovaku vrstu komunikacije u procesu pripreme. Različite interaktivne metode učenja jezika su opisane u *Priručniku o*

Učenju jezika (može da se preuzme na www.training-youth.net).

Još uvek nije gotovo

Ono što važi za „klasične“ volonterske probleme, važi duplo za volontere koji dolaze iz nepovoljnih životnih sredina. Nakon volontiranja još uvek nije sve gotovo! Jedna od stvari sa kojom će se suočiti svaki volonter je šok zbog povratka. Volonter je možda napredovao ili se značajno promenio tokom volontiranja, ali stvari kod kuće uglavnom nisu. Kod kuće prijatelji i porodica očekuju da je volonter isti kao pre i situacija im često nudi ista iskušenja kao pre (droga, kriminal, društveni problemi, itd.). Svišto je govoriti da je potrebna prava priprema za povratak kući i suočavanje sa starom realnošću i ljudima koji nisu prošli kroz takvo iskustvo i preobražaj kao volonter.

Za rad sa mlađim ljudima je važno stvoriti uvid u to šta su naučili i stekli tokom boravka na volontiranju u inostranstvu. Korisno je za samopouzdanje volontera da vide napredak i da razgovaraju o ovom dostignuću sa drugim ljudima, da se izraze. To volonterima pruža društveni status i priznanje, koga ranije možda nije bilo. Još jedan način da se volonteri osete cenjenim je da se uključe u pripremu budućih volontera. Ovako dajete volonterima do znanja da imaju nešto veoma vredno da podele - svoje iskustvo. Omladinski radnik iz organizacije koja šalje volontere je takođe bitan u podršci volonterima kada se iskustvo iz inostranstva ne smatra pozitivnim. Omladinski radnik bi trebalo da može da preokrene volonterovo iskustvo na konstruktivni način i da se izbori sa osećanjem neuspela.

Povratak kući može izgledati lak, ali često kad radite sa mladima iz različitih sredina, postoje razne vrste praktičnih izazova kao što je obezbeđivanje smeštaja, primanja za nezaposlene, zdravstvenog osiguranja nakon što su neko vreme proveli u inostranstvu, izvan sistema. Povratak u sistem može da zahteva mnogo pomoći od strane omladinskog radnika iz organizacije koja šalje volontere (takođe videti Poglavlje 5.2 Aktivnosti nakon završetka projekta). Pored ovih praktičnih stvari, kraj volontiranja i povratak kući je takođe vreme da se razmišlja o sledećim koracima koji će se preduzeti na putu volontera i koje, u zavisnosti od ciljeva,



volonter ili omladinski radnik (poželjno je zajedno) postave za projekat. Možda su težili većoj nezavisnosti i volontiranje u inostranstvu je bila uspešna proba, pa se sad volonteri osećaju dovoljno spremnim da odu i osamostale se. Ako ne, možda će sledeći put volonter moći da proba duži boravak. Možda je volonter sad u stanju da nađe posao u oblasti kojom se bavio na volontiranju, ili da započne sa obrazovanjem u ovoj oblasti. U osnovi, volonteri nastavljaju da planiraju svoj život, ali na bolji način.

vaciju za uključivanje u aktivnosti volunteerskog servisa. Pored toga, mnogo ličnih osobina koje volunteerski programi traže su češće kod žena nego kod muškaraca, takođe zbog posledica socijalizacije na oba pola (npr. veštine međuljudskih odnosa, metode sarađivanja i sl.). Naravno, muškarci mogu dostići isti nivo u međuljudskim odnosima, ali ovde generalno još uvek postoji jaz između polova koji muškarci treba da prevaziđu.

Problem regrutovanja muških volontera

Nedovoljan broj muških volontera za vođenje volunteerskih programa i aktivnosti je nešto što većina organizacija smatra za manu. Organizacije koje se bave društvenim radom treba da budu predstavnici tog društva u malom. Jednakim učešćem i muškaraca i žena u volontiranju društveni sektor može da pomogne u stvaranju nove, pozitivne slike o muškarcima kao brižnima i na taj način pruži uzore drugim muškarcima koji možda ne mogu da se odluče na volunteerski rad zbog nedostatka muškaraca uzora na koje bi se ugledali. Sledi neki predlozi koji vam mogu pomoći da napravite ravnotežu u učešću pripadnika oba pola u vašem volunteerskom servisu:

- Pitajte svoje ranije ili trenutne muške članove koja je bila njihova motivacija za uključivanje u vaš MVS.
- Pitajte muškarce van vaše organizacije zbog čega bi mogli da požele da postanu član vašeg MVS.
- Iskoristite njihove odgovore da osmislite poruku za regrutovanje koja se bavi tim pitanjima i prilagodite svoje programe u skladu sa tim.
- Kada predstavljate svoj program široj publici, obavezno imajte i muškog govornika.
- Koristite slike volontera muškaraca u svojim publikacijama (na primer: slika volontera muškaraca koje obavljaju tradicionalne ženske poslove kao što su rad sa decom ili kuvanje može pomoći drugim muškarcima da se i sami identifikuju sa ovakvim aktivnostima. Nasuprot tome, možete prikazati svoje volontere muškarce i kako obavljaju tradicionalnije muške poslove, poput gradnje drvenog mosta u šumi, da biste privukli druge da se priključe vašim programima).

6.2 Polna pripadnost u međunarodnom volunteerskom servisu

„Kakve veze pol ima sa tim?“

Statistički, više volontiraju žene nego muškarci. Na primer, Evropski volunteerski servis - program Evropske komisije (videti takođe Poglavlje 2.3 Finansiranje i budžet) - registrovala je 1999. godine značajno veći procenat ženskih učesnika (75%) nego muških (25%). Izgleda da u zapadnom svetu postoji trend da se više žene nego muškarci priključuju u aktivnosti volunteerskog servisa.

Nije uvek lako objasniti zašto više žena nego muškaraca volontira. Neki tradicionalisti bi mogli opravdati tu razliku „prirodnim interesovanjem“ žena za brigu o drugima. Uvezši u obzir činjenicu da je većina volunteerskih aktivnosti na socijalnom polju i činjenicu da mnoge žene u našem društву i dalje imaju primarnu ulogu osoba koje brinu o drugima (na primer, majke, domaćice, medicinske sestre, itd.), volontiranje bi možda moglo biti privlačnije ženama. Naše viđenje je da je uloga žena kao onih koje brinu o drugima posledica socijalizacije, a ne prirodna odlika. Međutim, briga i volontiranje se i dalje smatraju ženskom aktivnošću, pa više žena nego muškaraca učestvuje u volunteerskim projektima.

Predstave muškaraca o volontiranju su često manje pozitivne. Muškarci pripisuju nizak društveni status neplaćenom radu u polju društva i kulture, što smanjuje njihovu moti-





Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

Problem regrutovanja ženskih volontera

Nasuprot prethodnom problemu, u nekim sredinama postoji problem regutovanja volonterki, posebno za volontiranje u inostanstvu. Poznavanje određenih teškoća sa kojima se neke mlade žene mogu suočiti kada odlučuju da učestvuju u projektu volontiranja u inostanstvu može organizatorima umnogome pomoći u regrutovanju, vodstvu i pružanju podrške tim ženama. U primeru mlađih imigrantkinja iz Maroka, pomenute devojke su pokazale znatno interesovanje da se uključe u program, ali nisu bile u situaciji da se suoče sa protivljenjem svojih roditelja. Njihovi roditelji ne samo da nisu blagonaklonno gledali na učešće svojih kćerki, već im nikako nije bilo jasno zbog čega bi one želele da se uključe u takav program. Faktori poput godina starosti, prethodnih zaposlenja i ličnih osobina igraju ulogu u tome da li će se devojka povinovati željama svoje porodice ili će im se suprotstaviti. Evo nekoliko mogućih predloga za prevazilaženje ovih prepreka:

- Probajte da u ceo proces što je više moguće uključite porodice devojaka (na primer uključivanje starijeg brata ili sestre, ili nekog drugog rođaka naklonjenog programu, može pomoći da se roditelji predomisle).
- Budite spremni da razjasnite bilo kakve nedoumice i strahove porodica tako što ćete ih predvideti i jasno i direktno odgovoriti na pitanja, npr. ona koja se tiču odvojenih prostorija za žene i muškarce, nadgledanja projekta (i pola osobe koja će ga nadgledati), mogućnosti da stupe u kontakt ili posete svoju čerku i sl.
- Probajte da neke od vaših aktivnosti učinite više „muškim“ ili „ženskim“ (na primer neke aktivnosti mogu da se obavljaju u grupama sačinjenih samo od devojaka).
- Ako ste imali uspeha u regrutovanju volonterki koje su prevazišle jake kulturne barijere da bi se uključile u vaš projekt MVS, zamolite ih da vam pomognu sa drugim devojkama u istoj situaciji, i koristite ih kao uzor u vašim kampanjama za regrutovanje.

Pol i kultura

Pol ne samo da igra ulogu u jednakosti učešća u vašem programu volontiranja, već se pojavljuje i u projektima međunarodnog volontiranja zbog potencijalnih kulturnoških razlika.

Neke kulture imaju veoma otvorene stave o druženju žena i muškaraca, dok ih druge strogo odvajaju. Na primer, volonter ili volonterka koji iz otvorene sredine dolaze u zatvorenu mogu imati problema sa navikavanjem i uključenjem u društvo. Situacije ovog tipa su obično pojačane veličinom zajednice u koju volonter dolazi. Što je ta zajednica manja, to je veći rizik „polnog šoka“ (kao i „kulturnog šoka“).

Jedan od načina za rešavanje ovog pitanja je da ga spomenete tokom pripreme volontera.

- Ako će vaši volonteri učestvovati u projektu volontiranja u zemlji gde su odnosi između polova veoma drugačiji nego u vašoj zemlji, pobrinite se da u okviru pripremnih aktivnosti pre projekta naglasite moguće izvore konflikata.
- Važnije je da vaše volontere naučite kako da pronađu prave strategije pregovaranja kako bi se izborili sa potencijalnim „polnim šokom“ nego da samo opisujete koje ih kulturnoške razlike očekuju. Ako ste vi organizacija koja šalje volontere, zamolite vašu partnersku organizaciju koja ih prima da ih posavetuje o najboljim strategijama koje bi mogli da koriste.

Seksualno uzinemiravanje – mračna strana odnosa među polovima

Seksualno uzinemiravanje je važan element koji treba da uzmete u obzir u okviru pitanja polova u volontiranju. Iskustvo i cifre pokazuju da su žene mnogo češće žrtve uzinemiravanja nego muškarci i da su počiniovi gotovo uvek muškarci. Važno je da definisete šte se u vašoj zemlji ili u kontekstu vaše organizacije smatra nepristojnim ili nezakonitim ponašanjem, a šta ne. Ovo pitanje bi takođe moglo biti deo pripreme volontera.

Neke organizacije posmatraju zajedničko stanovanje muškaraca i žena kao deo svoje radne filosofije. Pa ipak, nivo zrelosti učesnika na projektu možda neće biti dovoljno visok da bi se izborili sa seksualnom tenzijom koja iz takve situacije proizilazi. Organizacije koje promovišu volontiranje u grupnom okruženju, gde muškarci i žene stanuju zajedno (na primer u zajedničkoj spavaonica), mogu imati probleme sa seksualnim uzinemiravanjem. Muškarci i žene, naravno, mogu da stanuju zajedno bez ikakvih problema, međutim kada se radi o mlađim ljudima, mogu se stvoriti mogućnosti za seksualne tenzije, a ponekad i uzinemiravanje.



Bez obzira da li vaši volonteri stanuju zajedno ili ne, postarajte se da unapred razmislite o potencijalnom problemu seksualnog uzne-miravanja i kako se sa njim izboriti. Evo nekoliko stvari koje treba da uzmete u obzir kada se radi o zajedničkom stanovanju:

- Uverite se da su i muškim i ženskim volonterima jasne prednosti i mane zajedničkog stanovanja.
- Postarajte se da vaše osoblje ili drugi mentorovi volontera budu svesni mogućeg seksualnog uzne-miravanja i nasilja u ovoj vrsti smeštaja, kao i kako da se izbore sa takvim slučajevima.
- U pripremi volontera za ovakav tip smeštaja ne treba da izbegavate teška pitanja poput: Koje sumnje i strahovi pos-

toje u vezi sa zajedničkim stanovanjem? Kako se izboriti sa seksualnim željama? Šta čini seksualno uzne-miravanje? Koja je formalna procedura u takvim slučajevima?

- Postignite sporazum pripadnika oba pola o zajedničkim pravilima koja će važiti za sve volontere tokom celog trajanja projekta i kojih će svi morati da se pridržavaju.

Razgovor o ovim pitanjima zahteva od organizatora da budu dovoljno otvoreni da priznaju kako je seksualna želja važan segment koji treba uzeti u obzir kada se muškarci i žene nalaze zajedno pod istim krovom. Suočavanje ljudi sa ovom činjenicom neće loše uticati na njihov harmonični suživot; naprotiv, to im povećava šanse za sve uključene da se sa situacijom izbore na najbolji način.

„Polna diskriminacija“ nije uvek loša stvar

Neki volonterski projekti mogu tražiti volontera određenog pola, zavisno od konteksta i zadatka koje treba obaviti. Iako uglavnom posmatramo žene i muškarce kao jednake i, prema tome, sposobne za obavljanje istih poslova, postoje situacije u kojima može biti opravданo da zadaci budu osmišljeni samo za žene ili muškarce. To nije zato što se određeni zadaci smatra manje ili više „ženskim“ ili „muškim“, već zato što postoji veoma jak i opravdan razlog da organizacija prima samo osobe određenog pola.

Na primer, organizacija koja pruža podršku ženama zlostavljanim od strane svojim partnera i želi da primi volontera koji će im pomoći u procesu oporavka će logično imati veoma jak i opravdan razlog da želi volontera ženskog pola. Zbog posebnih okolnosti u kojima su zlostavljane žene živele, bilo bi veoma preporučljivo, mada ne i apsolutno obavezno, da pomenuti volonter bude ženskog pola.

Slična situacija, ali sa obrnutim problemom, bi bio slučaj organizacije koja radi sa uličnim bandama u ruiniranom kraju i koja bi želela da uključi volontera koji bi im pomagao. U uličnim bandama uglavnom dominiraju muškarci i one se zasnivaju na „muškim“ uzorima. Stoga bi pomenuta organizacija sa pravom očekivala da za takav posao muškarac bude podesniji od žene.

U oba primera ne bi bilo opravданo optužiti organizaciju za polnu diskriminaciju, pošto one prosto pokušavaju da nađu odgovarajuću osobu za određeni posao, a specifična situacija nameće potrebu za određenim polom, što opravdava njihov izbor.

6.3 Prepreke za mobilnost

Jedan od glavnih ciljeva MVS je mobilnost preko granica, mobilnost saradnje na međunarodnim projektima, interkulturalnog iskustva i promovisanja solidarnosti bez granica. Sloboda da se pređe granica ka drugoj zemlji je jedan od osnovnih uslova za odvijanje projekata MVS. Pa ipak, još uvek postoje prepreke za međunarodnu mobilnost sa kojima treba da se izborite prilikom organizacije vašeg projekta MVS.

Prepreke za mobilnost razlikuju se od zemlje do zemlje. U tabeli ispod je dat opšti pregled različitih situacija kada je mobilnost u pitanju (u vreme pisanja ovog izdanja), prema zemlji iz koje volonter dolazi i u koju ide. U okviru Evropske Unije, sloboda kretanja je gotovo neograničena, sem nekih administrativnih procedura. Kretanje između ostalih zemalja je često mnogo komplikovanije, posebno kada se radi o boravku dužem od tri meseca, uprkos preporuci Odbora Saveta ministara Evrope o pokretnosti mladih (R(95)18) i o promovisanju volontiranja (R(94)4) (pogledati [www.coe.fr/youth > policies](http://www.coe.fr/youth/policies)). Dodatne korisne informacije o mobilnosti volontera u okviru Evrope možete naći na sledećoj internet adresi: [www.sosforevs.org > Volunteer's mobility](http://www.sosforevs.org/Volunteer's%20mobility).





Volонтер долази из:	државе у ЕУ и има држављанство те земље	државе у ЕУ, нema држављанство те земље или има trajну boravišnu dozvolu	државе у Европи, ali која nije članica EU	државе van Европе
Država u kojoj se projekat MVS održava				
Članica EU	Važe zakoni EU; za projekat MVS duži od 3 meseca neophodno je da se volontер prijavi vlastima zemље domaćina (da bi dobio boravišnu dozvolu)	Mogu se primeniti neki određeni uslovi; neophodno je proveriti ove uslove sa vlastima zemље domaćina	Regulisano nacionalnim zakonom države članice EU. Neke članice EU imaju zajednički sporazum po pitanju mobilnosti. Neophodno je proveriti specifične zahteve za kratke (ispod 3 meseca) i duge boravke (preko 3 meseca) na teritoriji te države.	Regulisano nacionalnim zakonom države članice EU. Neke članice EU imaju potpisane bilateralne sporazume sa određenim neevropskim državama o slobodnom kretanju. Neophodno je kontaktirati vlasti zemљe domaćina
Država u Evropi, ali nije članica EU	Regulisano nacionalnim zakonom države. Neophodna je lekarska potvrda o urađenom testu na zarazne bolesti	Regulisano nacionalnim zakonom države. Mogu biti potrebni viza i lekarska potvrda o urađenom testu na zarazne bolesti	Regulisano nacionalnim zakonom države. Neophodno je proveriti sve specifične zahteve sa vlastima zemљe domaćina	Regulisano nacionalnim zakonom države. Neophodno je proveriti sve specifične zahteve sa vlastima zemљe domaćina
Država van Evrope	Regulisano nacionalnim zakonom države	Regulisano nacionalnim zakonom države.	Regulisano nacionalnim zakonom države.	Regulisano nacionalnim zakonom države.

Stvari o kojima treba da razmišljate kada šaljete volontere u inostranstvo

• Vize

Kada vodite kratkoročni ili dugoročni projekat MVS, često vam se može desiti da će nekim volonterima biti potrebna viza za ulazak u zemlju domaćina. Vize za kratak boravak (na primer za volonterski kamp) po pravilu važe najviše tri meseca. U većini slučajeva, volonteri moraju da imaju važeći pasoš i da ispunjavaju još neke dodatne kriterijume (na primer pasoš koji važi još najmanje 6 meseci po isteku vize, potvrde o zdravstvenom osiguranju, itd.). Od njih se uglavnom traži da pokažu pozivno pismo od organizacije koja

ih prima; ponekad je obavezno da predstavnik ambasade obavi razgovor sa njima. Cene viza se razlikuju od zemlje do zemlje. Za dugoročne projekte MVS, viza je preduslov da volontер dobije boravišnu dozvolu u zemlji domaćinu.

• Boravišna dozvola

Jedna od mogućih prepreka koja je već navedena u tabeli iznad može biti dobijanje „prava boravka“ za volontere za celu dužinu trajanja projekta MVS u kome učestvuju. Boravišna dozvola omogućava osobi da boravi na teritoriji zemље domaćina i obično je potrebna za boravke od tri meseca ili duže. Važno je da unapred proverite koji sve dokumenti mogu biti potrebni volonteru



da bi dobio ovu dozvolu (na primer ove-reni prevod krštenice, dokaz o potrebnim novčnim sredstvima, osiguranje, viza, pismo organizacije koja prima volontera, policijska potvrda/potvrda o neosuđivanju i sl.).

• Radna dozvola

Volontiranje nije zamena za rad. Pa ipak, u nekim zemljama volonteri moraju imati radnu dozvolu jer te zemlje nemaju u zakonu kategoriju „volontera“. U tom pogledu, oni se mogu smatrati radnicima i organizacija koja ih prima mora da dobije za njih radne dozvole od lokalnih vlasti za zapošljavanje. Pre slanja vaših volontera, proverite da li im je u zemlji domaćinu potrebna radna dozvola, i ukoliko jeste, gde treba da se prijave i kakva je procedura.

• Sistem zdravstvenog osiguranja i dodatnih osiguranja

Sistemi zdravstvenog osiguranja razlikuju se od zemlje do zemlje. Veoma je važno da proverite da li za volontere važi zdravstveno osiguranje zemlje domaćina. U nekim slučajevima, volonteri moraju da uplate dodatno osiguranje (transport natrag u zemlju u slučaju bolesti ili smrti, osiguranje trećih lica itd.). Neke zemlje imaju bilateralne ugovore o pružanju zdravstvenih usluga. Raspitajte se u zavodu za zdravstveno osiguranje ili u Ministarstvu spoljnih poslova.

• Oporezivanje

Takozvani obavezni doprinosi, u koje spadaju i porez i doprinosi za zdravstveno osiguranje, mogu da vam stvore prilične finansijske probleme tokom i nakon vašeg volonterskog projekta. U nekim zemljama se smeštaj, hrana i džeparac takođe oporezuju. U tom smislu, troškovi organizacije oko volontera mogu se odbiti od poreza inicijalno ili nakon završetka volonterskog projekta. Iako ne bi trebalo, takođe postoji i rizik duplog oporezivanja (i u zemlji domaćinu i u vašoj zemlji). Kontaktirajte svoju poresku kancelariju da biste znali u kom poreskom režimu će volonteri biti tokom volontiranja u inostranstvu i nakon povratka u zemlju.

• Potrebna lekarska uverenja

Prilikom putovanja u inostranstvo, od volontera se može zahtevati i lekarsko uverenje da ne boluju od zaraznih bolesti. Nekada je dovoljno da volonteru takvo uverenja izda-

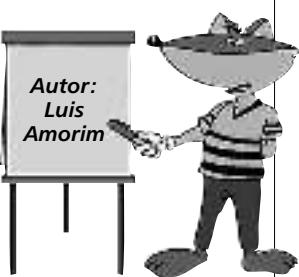
neka zdravstvena ustanova u njegovoj zemlji. Međutim, neke zemlje ne priznaju ova uverenja i mogu zahtevati dodatne zdravstvene preglede u sopstvenim zdravstvenim ustanovama. Vaš partnerski volonterski servis može vam pomoći tako što će vam dostaviti informacije o pravilima koja važe u zemlji domaćinu.

• Novčana nadoknada za nezaposlene i druge vrste pomoći

Boravak u inostranstvu često ima posledice na razne nadoknade koje mlada osoba može primati u zemlji domaćinu. Nakon povratka, procedura ponovnog dobijanja prava na nadoknade često mora da se započne ispočetka. Stoga je važno da uverite vaš zavod za zapošljavanje ili zavod za zdravstveno osiguranje u brojne koristi od projekata MVS i nadate se da ćete naići na razumevanje. U nekim zemljama čak postoje i partnerstva zavoda za zapošljavanje i volonterskih servisa sa ciljem da se nezaposlenim mlađim ljudima pruži mogućnost sticanja radnog iskustva u inostranstvu. U ovim finansijski teškim slučajevima, organizacija koja je poslala volontera treba da mu pruži znatnu podršku nakon povratka sa volontiranja u inostranstvu, kako bi mu pomogla da sredi svoj život.

6.4 Rešavanje kriznih situacija

Jedno od glavnih pitanja sa kojima organizacije treba da se suoče kad organizuju aktivnosti je sposobnost da predvide katastrofu i da je efikasno reše, ukoliko se dogodi. Retko pomislimo da stvari mogu da krenu neželjenim tokom, međutim, krize se zaista dešavaju i svest o tome je prvi korak ka pronalaženju načina za pripremu i rešavanje kriza. Naš glavni cilj nije da vam kažemo kako da sprečite krizu, pošto je kriza po prirodi neočekivana. Umesto toga, pokušaćemo da podignemo vašu svest o glavnim elementima koji sačinjavaju krizu, kao i da vam damo neke dosadašnje primere uspešnih strategija za rešavanje krize primenjenih od strane drugih volonterskih organizacija. U ovom poglavlju ćemo razmotriti rešavanje kriznih situacija i sa globalnog stanovišta i iz ugla MVS.





Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

Neki od primera u ovom poglavlju mogu vam se činiti malo verovatnim (na primer požar, poplava, predoziranje narkoticima, itd.), ali, nažalost, svi naši primeri su zasnovani na istinitim pričama. Naravno, većini volonterskih organizacija se uglavnom dešava veoma mali procenat kriznih situacija.

Definicija krizne situacije

Situacija se može definisati kao krizna ako je:

- neočekivana
- zahteva trenutno reagovanje
- potencijalno ozbiljna i štetna po organizaciju ili uključene u projekat
- direktni uzrok, ili preti da to postane, prestanka redovnih aktivnosti partnerske ili vaše organizacije da biste se pozabavili njom

Važno! Kao što vidite, ovde nije reč o nesporazumu koji može da dovede do problema ili sukoba, već o događaju koji zbog svoje ozbiljnosti može da destabilizuje rad vaše organizacije i natera vas da obustavite svoje redovne aktivnosti da biste se njom pozabavili. Naravno, ako se ne reši na pravi način i nesporazum može dovesti do problema dovoljno ozbiljnog da izazove krizu u vašoj organizaciji: na primer volonter slučajno čuje svog mentora kako govori loše stvari o njemu zbog čega narednog dana odbije da se pojavi na poslu, mentor se uznenmiri, volonter ga uvredi, mentor ga ošamari, volonter tuži mentora, i projekt se obustavi.

Nekoliko opštih odlika

Često je teško tačno definisati obrise krizne situacije. Ona može imati različite odlike i uglavnom nećete znati kada je tačno počela, da li je bilo znakova koji su ukazivali na nju a koje ste mogli da uvidite, i kako će se situacija dalje razvijati. Vaši napori za rešavanje krize će uglavnom biti usmereni na to da se ni organizacija, a ni ljudi za koje i sa kojima radite, ne nađu u velikoj opasnosti, kao i da možete da nastavite sa redovnim aktivnostima. Naravno, vaša reakcija će uvek zavisiti od konteksta i sredstava koje imate na raspolaganju.

Evo nekoliko primera kriznih situacija:

Slučaj 1: jedan od ključnih članova osoblja u organizaciji koja šalje volontere je ukrao novac organizacije i pobegao. Banka je blokirala račun organizacije, a grupi volontera koja je trebalo za nedelju dana da krene na projekte volontiranja u inostranstvo turistička agencija je otkazala rezervaciju karata jer nisu plaćene. Organizacija koja šalje volontere ne može da isplati svoja dugovanja i prisiljena je da objavi bankrotstvo i obustavi sve svoje projekte.

Slučaj 2: velika poplava je uništila mesto održavanja kampa organizacije koja prima volontere. Volonteri nisu povređeni ali je neophodna hitna evakuacija. Cela oblast je pod vodom tri dana, a volonterski kamp se nalazi na prilično nedostupnom mestu. Volonteri i njihovi mentori provode dva dana u kampu bez hrane i čiste vode pre nego što bivaju spašeni helikopterom. Uplašeni roditelji i rođaci opsedaju prostorije organizacije koja šalje volontere čekajući novosti; neki čak i odmah lete avionom u zemlju održavanja kampa i zahtevaju od organizacije koja prima volontere logističku podršku.

Slučaj 3: volonter radi u obdaništu; porodica jednog od dece sa kojom volonter radi optužuje ga da je seksualno zlostavljaо njihovo dete. Volonter biva uhapšen i, premda nisu nađeni nikakvi dokazi protiv njega, organizacija koja prima odlučuje da obustavi sve aktivnosti MVS. Volonter pada u duboku depresiju i pokušava da izvrši samoubistvo dok se nalazi u zemlji održavanja projekta. Volonterova porodica izvodi na sud organizaciju koja prima volontere zbog emotivnog i psihičkog bola nanetog njihovom detetu.

U nekim slučajevima (kao što su prirodne nepogode, nemiri i sl.), očigledno je da se organizacija koja prima ne može smatrati odgovornom, ali situacija postaje daleko teža ako ima razloga da se veruje da je proizašla iz nemara i lošeg vođenja projekta od strane organizacije ili nekog od saradnika (u slučajevima seksualnog zlostavljanja, prevara i sl.). U tom slučaju, (negativna) pažnja medija usmerava se na organizaciju i sud o njoj donosi se na osnovu nivoa profesionalnosti ispoljenog u reakciji. Po pravilu, brzina reagovanja i dostavljanja odgovarajućih informacija pravim osobama ključni su u rešavanju krizne situacije. Kao organizacija koja prima, odgovorni ste za bezbednost volontera u svakoj situaciji i, po mogućству, nastavka održavanja projekta MVS.



Priprema za kriznu situaciju – pripremite se dosta unapred!

Sprečavanje kriznih situacija je u većini slučajeva nemoguće jer su one po prirodi neočekivane; stoga je najbolje unapred se pripremiti za rešavanje situacije na najbolji način onda kada se ona desi. Organizacija može pripremiti svoje osoblje i volontere tako što će unapred razgovarati sa njima o potencijalno problematičnim situacijama. Sledi koraci koji vam mogu pomoći da se pripremite za kriznu situaciju, ali zapamtite da ne postoje gotovi recepti i da ćete morati da prilagodite ove korake vašoj situaciji.

1. korak: oformite poseban tim za rešavanje kriznih situacija

Mnogo ćete brže moći da reagujete na kriznu situaciju ako ste već odredili grupu ljudi u vašoj organizaciji čiji je zadatak rešavanje potencijalnih kriza. Na ovaj način nećete morati da u takvoj situaciji delite zaduženja, već samo da aktivirate svoj krizni tim. Preporučujemo vam da vaš tim čine:

- koordinator
- osobe za komunikaciju izvan i unutar organizacije (odnosno jedna osoba čiji je zadatak da o svemu obaveštava organizaciju i druga koja je zadužena za sve kontakte sa spoljnjim svetom)
- izveštać (osoba koja piše izveštaje o kriznoj situaciji i stara se da svi dokumenti budu zavedeni i da ih je lako naći)
- predstavnik za odnose sa medijima (ukoliko je potreban)

Ne zaboravite da jedna osoba može imati više uloga. Da li ovi ljudi treba da poseduju posebne veštine da bi rešavali različite tipove kriznih situacija? Gde mogu da nauče te veštine? Nema svrhe sastavlјati krizni tim ako članovima tog tima ne obezbedite neophodnu obuku kako bi dobro obavljali svoj posao.

Pobrinite se da svi u vašoj organizaciji imaju kontakt detalje članova vašeg tima i da su im dostupni u svako doba. Još jedna stvar: rešavanje krizne situacije može biti psihički veoma iscrpljujuće i ponekad je dobro da vašem timu date odmor. Iz tog razloga morate imati rezervnu grupu ljudi koji će zamjeniti glavne članove ukoliko se krizna situacija previše oduži.

2. korak: oformite grupu stručnjaka koji nisu iz vaše organizacije

Mnogo puta ćete uvideti da vam zapravo treba stručna pomoć osoba izvan vaše organizacije da biste rešili kriznu situaciju (na primer advokat, priholog, medijator konflikata, prevodilac itd.). Stoga vam preporučujemo da obezbedite kontakte sa stručnim licima pre nastanka krize (plaćenim osobama ili volonterima). Podelite vašem osoblju i ključnim volonterima listu imena i adresa ovih stručnih lica, kao i opis uloge i veština svakog od njih sa jasnim uputstvima kada i kako ih treba kontaktirati.

3. korak: napravite detaljne kontakt liste

Mnoge organizacije se nađu u priličnom problemu kada u sred krizne situacije shvate da ne znaju kako da kontaktiraju sa svojim osobljem, volonterima, njihovim porodicama, partnerskim organizacijama koje šalju odnosno primaju volontere i drugim važnim organizacijama ili ljudima. Da biste izbegli da se tako nešto dogodi vašoj organizaciji, preporučujemo vam da napravite kontakt liste:

- osoblja
- volontera
- porodica volontera
- partnerskih organizacija koje šalju odnosno primaju volontere
- brojeva telefona bolnica, policije, vatrogasca i sl.
- diplomatskih predstavnštava i drugih vlasti
- novina i drugih medija
- sponzora vašeg projekta

Pobrinite se da na ove liste dodate i beleške kada i kako ove ljude treba kontaktirati, kao i da redovno proveravate i upotpunjavate informacije na njoj. Ovo je obavezno za vašu listu volontera i organizacije koje šalju odnosno primaju volontere. U kriznoj situaciji, na primer kada je potrebno evakuisati volontera, poslednje što vam treba je da shvatite kako volonter više ne živi na adresi koju vi imate.

4. korak: sastavite protokol komunikacije (skup pravila i postupaka)

Ko treba da kontaktira sve koji imaju veze sa projektom? Koji su poželjni načini komu-



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

nikacije (e-pošta, telefon, mobilni telefon, pejdžer, faks)? Koliko brzo ih treba kontaktirati? Kakav treba da bude oblik i sadržaj komunikacije? Ovo su neka od pitanja na koja vaš protokol treba da da odgovor. Obezbedite da u svakom trenutku, 24 h na dan, imate osobu koja će biti dostupna i moći da reaguje na krizu.

5. korak: oformite „krizni stab“

Izaberite alternativnu lokaciju za rukovođenje rešavanja krizne situacije u slučaju da vaše prostorije budu nedostupne ili neodgovarajuće. Ovo je pre svega neophodno nakon prirodnih nepogoda koje mogu da vam onemoguće pristup vašim prostorijama; u tom periodu morate imati drugu lokaciju za obavljanje vaših osnovnih aktivnosti. Alternativne prostorije treba da imaju neophodnu osnovnu opremu (npr. telefon) koja treba da bude pripremljena unapred.

6. korak: pripremite „komplet za medije“

Mnoge krizne situacije privlače neželjenu pažnju medija. U takvim situacijama, treba da imate spremne informacije o vašoj organizaciji koje možete koristiti - komplet za medije. Ponekad situacija izmakne kontroli zato što ljudi u vašoj organizaciji ne znaju šta da kažu medijima ili daju oprečne informacije različitim medijima. Dobro pripremljen komplet za medije može vam pomoći da se obezbedite da ste o kriznoj situaciji reklatano ono što želite da ljudi znaju, a ne nešto drugo. Redovno proveravajte i upotpunjavajte vaš komplet za medije; obratite posebnu pažnju na specifične potrebe obuke vašeg predstavnika za štampu i osoblja, odnosno kako da spremno odgovaraju na pitanja medija. Tako ćete moći da koristite medije da vam pomognu u rešavanju krizne situacije, a ne da je pogoršaju.

7. korak: napravite krizni plan

Napišite u jednom jedinom dokumentu sve korake i postupke koje treba preduzeti u rešavanju krizne situacije u vašoj organizaciji i podelite ga članovima vašeg „kriznog tima“, osoblju i ključnim volonterima. Krizni plan treba da bude koncizan i lak za čitanje i, iznad svega, da se može lako naći kada bude potreban.

8. korak: napravite kopije svega i držite ih na sigurnom mestu

Napravite papirne kopije kriznog plana i svih relevantnih kontakt lista i čuvajte ih na najmanje jednom sigurnom mestu, pored papirnih kopija koje ćete držati u svojim prostorijama. Ovo zvuči kao puno posla, međutim, ponovo je na vama da analizirate svoje potrebe i prilagodite ove predloge vašoj organizaciji. Ali zapamtite, u slučaju da vaše prostorije budu opljačkane ili izgore u požaru, šanse da ćete povratiti informacije od vitalnog značaja za nastavak vašeg rada mogu biti veoma slabe. Čuvanjem najvažnijih dokumenata na sigurnom mestu izvan vaših prostorija možete sprečiti puno problema.

9. korak: odaberite odgovarajuće osiguranje

Odgovarajuća vrsta osiguranja može vas spasiti od puno problema. Mnoge osiguravajuće kompanije imaju iskustva u pružanju usluga MVS i moći će da vam pomognu da izaberete polisu osiguranja koja najviše odgovara vašim potrebama (na primer kratkoročni volonterski kampovi nasuprot dugoročnom volontiranju).

Reagovanje na kriznu situaciju – šta prvo učiniti?

Dobro, razmotrili smo načine pripreme za kriznu situaciju, ali šta treba da uradite kada se ona desi? Sledi neki jednostavni koraci za rešavanje krizne situacije:

1. korak: aktivirajte vaš protokol komunikacije

2. korak: aktivirajte vaš „krizni tim“

3. korak: odredite koja će vam stručna lica van vaše organizacije biti potrebna

4. korak: stupite u kontakt sa vašom osiguravajućom kompanijom

5. korak: dokumentujte sve što se dešava

Zapamtite: precizno vodena dokumenta su najbolji način da odgovorite na moguće kritike i od ključne su važnosti ako želite da izvršite evaluaciju vaše sopstvene reakcije na situaciju.



6. korak: proveravajte, upotpunjavajte i koordinirajte vaše odgovore

Odredite kojim ljudima treba aktivno dostavljati informacije o kriznoj situaciji. Ne dozvolite da ljudi dolaze kod vas sa pitanjima o tome kako rešavate situaciju; preuzmите inicijativu i informišite ih o vašim aktivnostima i pokažite im kako ste profesionalni.

7. korak: okončajte kriznu situaciju

Odredite kada je kriza gotova i koje aktivnosti treba preduzeti nakon njenog završetka. Ne zaboravite da obavite evaluaciju nakon krizne situacije.

Važnost evaluacije nakon krizne situacije

Kako možete biti sigurni da ste nešto naučili iz krizne situacije koja vam se desila i da ćete u budućnosti moći da sprečite da se slične stvari ponove ili, ako se to i desi, da ćete ih rešiti na bolji i efikasniji način? Odgovor na ovo pitanje je jednostavan: obavezno obavite evaluaciju vašeg rešavanja krizne situacije nakon njenog završetka. Sledi koncizna, ali korisna, lista za evaluaciju nakon krizne situacije:

- 1 Koliko je, po vašem mišljenju, bilo uspešno rešavanje krizne situacije? (izuzetno dobro, dobro, prilično dobro, loše)
- 2 Da li su članovi vašeg „kriznog tima“ uspešno radili zajedno?
- 3 Da li je „krizni tim“ uspešno sarađivao sa kontaktima izvan i unutar organizacije, kao i sa stručnim licima van organizacije?
- 4 Je li „krizni tim“ uspešno obavljao komunikaciju sa medijima?
- 5 Da li postoji dosledan izveštaj o kriznoj situaciji?
- 6 Postoji li potpuna dokumentacija o njoj?
- 7 Je li bilo trenutaka u kojima se činilo da je situacija krenula na bolje ili na gore?
- 8 Postoje li oblasti u kojima, po vašem mišljenju, treba poboljšati načine rešavanja krize?
- 9 Koje postupke biste mogli da primenite da biste uključili ove unapređene metode u rešavanje budućih kriznih situacija?

Dodatak 1



Rečnik pojmljiva

- **Projekat međunarodnog volonterskog servisa:** u kontekstu ovog priručnika, projekat međunarodnog volonterskog servisa podrazumeva vremenski ograničen projekt koji uključuje slanje jednog ili više volontera u inostranstvo na izvesni vremenski period kako bi obavljali volonterski rad za koji se ne zahtevaju nikakve stručne veštine.
- **EVS (European Voluntary Service):** Evropski volonterski servis je program volontiranja Evropske komisije u kome se volonteri pojedinačno šalju u drugu zemlju na period od šest do dvanaest meseci, odnosno od tri do šest meseci ako se radi o mladima iz nepovoljnijih životnih sredina (pogledati i poglavlje 2.3.2 Finansijeri i mogućnosti za finansiranje).
- **Volunteerski kamp:** ovo je kratkoročno (dve do tri nedelje) okupljanje volontera, uglavnom iz različitih zemalja, da bi pomogli zajednici kojoj je to potrebno i koja u suprotnom ne bi imala novca da taj posao uradi. U isto vreme, volonterima i projektu se pruža mogućnost interkulturnog grupnog iskustva.
- **Organizacija koja šalje volontere:** ovo je organizacija, uglavnom iz iste zemlje kao i volonteri, koja pruža informacije o projektima MVS i, idealno, uzima odgovornost za regrutovanje i pripremu volontera, komunikaciju sa (potencijalnim) organizacijama koje primaju volontere i samim volonterima tokom njihovog boravka u inostranstvu, kao i za aktivnosti nakon završetka projekta MVS, pošto se volonteri vrate u svoju zemlju. Organizacija koja šalje volontere je veza između volontera i organizacije koja prima volontere (pogledati i poglavlje 2.1.2 Organizacija koja šalje volontere).
- **Organizacija koja prima:** ova organizacija prima volontere i daje im volonterski

posao, u samoj organizaciji ili izvan nje. Njen zadatak je i da se brine o životnim uslovima volontera (hrana, smeštaj, predlozi za aktivnosti u slobodno vreme, kontakti sa lokalnom zajednicom, podrška i sl.) i potrebama vezanim za posao (neophodna obuka, materijali, bezbednost i osiguranje i sl.). Organizacija koja prima je ugovorni partner volontera i organizacije koja ih šalje (pogledati i poglavlje 2.1.3 Organizacija koja prima).

- **Smeštanje volontera:** ovo je ustvari radno mesto volontera. Ono može biti u okviru same organizacije koja prima volontere, međutim ponekad je volonter smešten u drugu organizaciju koja onda uglavnom preuzima odgovornost za životne uslove i potrebe vezane za posao. U tom slučaju, organizacija koja prima ostaje administrativni partner u tročlanom odnosu između volontera i organizacije koja ga šalje, odnosno prima.
- **NVO (Nevladine organizacije):** u kontekstu ovog priručnika, NVO je neprofitna organizacija nezavisna od bilo kakvog uticaja vlasti. Većina organizacija aktivnih u polju MVS su nevladine.
- **Mentor (osoba za pružanje podrške volonterima):** na projektu MVS, važno je da se volonterima pruža podrška u raznim oblastima. U idealnim uslovima, to je podrška vezana za posao (podučavanje, obuka i sl.), lična podrška (proces učenja, posredovanje u konfliktima i sl.), interkulturna podrška (prevazilaženje razlika) i slobodno vreme ili društvena podrška (npr. izleti, interakcije sa pripadnicima lokalne zajednice). Ovaj posao može obavljati jedna ili više osoba. Postoje razni nazivi za osobu koja ga obavlja: tutor, supervisor, mentor, drugar, lider ili vođa kampa, trener, menadžer volontera i tako dalje, u zavisnosti od kulturnoškog ili organizacionog konteksta (pogledati i poglavlje 4.3 Tekuća podrška volonterima).





-
- **Prikupljanje sredstava:** razne aktivnosti koje se izvode sa ciljem da se pribavi novac za projekat ili organizaciju – od organizovanja lutrije do buvlje pijace, od dobrotvornog koncerta do zabave za prikupljanje sredstava. Prikupljanje sredstava je manje formalan i administrativan postupak od finansiranja (pogledati i poglavljje 2.3 Finansiranje i budžet).
 - **Finansiranje:** pod finansiranjem se smatra novac dobitjen od institucija, vlasti ili fondacija, za koji se moraju ispoštovati određene zakonske procedure (prijave, odbori za selekciju itd.). Dobijene novčane sume su uglavnom znatno veće nego one od prikupljanja sredstava (pogledati i poglavljje 2.3 Finansiranje i budžet).
 - **Nepovoljne životne sredine:** želimo da izbegnemo etiketiranje i žigosanje ljudi kao „siromašnih“ ili „problematičnih“ i zato, umesto toga, u ovom priručniku gorimo o „mladima iz nepovoljnih životnih sredina“ ili „društveno izolovanih“. Smatra se da ova grupa mlađih ljudi ima manje mogućnosti zbog svoje socio-ekonomske situacije, nekog hendikepa, siromašnih gradskih ili seoskih sredina iz koje dolaze, pripadnosti nekoj nacionalnoj manjini i sl. (pogledati i poglavljje 6.1 Volontiranje za mlade iz „nepovoljnih životnih sredina“).

Dodatak 2



Priručnik
o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

Pregled organizacija međunarodnog volunteerskog servisa, njihovih programa i platformi

Koordinaciona tela: ne sprovode projekte direktno, već se bave lobiranjem i kontaktom sa institucijama i agencijama, organizuju razne aktivnosti/seminare i objavljaju publikacije kako bi poboljšali kvalitet razmena. Organizacije članice su međunarodne ili nacionalne.

Međunarodne organizacije: organizacije koje se sastoje od međunarodnog/evropskog sekretarijata i nacionalnih ograna/članica koji se, do određenog stepena, podržavaju zajednički identitet; međunarodne organizacije takođe uglavnom ne organizuju direktno

projekte MVS – to potпадa pod nadležnost njihovih ograna/članica.

- geografska lokacija, dužina trajanja projekta i starosna granica su samo pokazatelji glavnih tipova projekata koje organizuju (članovi) date organizacije
- trajanje: dugoročni projekti se uglavnom bave individualnim smeštanjem, dok u kratkoročnim projektima volonteri često rade kao grupa, iako su do mesta održavanja projekta verovatno putovali pojedinačno

Da biste saznali više detalja, pogledajte tabelu na sledećoj strani.



Ime	Tip organizacije	Internet adresa	Dužina volounterskih projekata	Geografski fokus aktivnosti	Glavne teme i aktivnosti	Posebni zahtevi za volontere	Starosna granica
Co-ordinating Committee of International Voluntary Service (CCIVS)	Koordinaciono telo od 1948. 144 organizacija članica u 100 zemalja	www.unesco.org/ccivs	Kratkoročni i dugoročni	Svet	Mir Održivi razvoj Međuregionalne razmene	Nespecijalizovani volonteri	Ne postoji
Association of Voluntary Service Organisations (AVSO)	Koordinaciono telo od 1993. 13 organizacija članica	www.avso.org	Dugoročni	Evropa	Zakonski status volontera Centralna i Istočna Evropa Uključivanje volontera iz nepovoljnih životnih sredina	Nespecijalizovani volonteri	Uglavnom ispod 30 godina
The Alliance of European Voluntary Service Organisations	Međunarodna mreža od 1982. 21 redovna i 9 pridruženih organizacija članica	www.alliance-network.org	Uglavnom kratkoročni	Evropa	Uključivanje volontera iz nepovoljnih životnih sredina Obuka i razmene osoblja i volontera Razvijanje srednjeročnog i dugoročnog volontiranja	Nespecijalizovani volonteri	Ne postoji (u proseku ispod 30 godina)
Action d'Urgence Internationale (AUI)	Francuski ogrank mreže organizacija od 1977., članica CCIVS	www.aui-ong.org	15 dana – 1 godina	Francuska, Evropa, Latinska Amerika, Jugoistočna Azija	Prirodne opasnosti (kratkoročni projekti) Projekti razvoja – menadžment katastrofa	Nespecijalizovani volonteri Pripremni seminari	Najmanje 18
International Cultural Youth Exchange (ICYE)	Međunarodna organizacija od 1949. 27 nacionalnih odbora i 4 regionalna tela. Članica CCIVS i AVSO	www.icye.org	6-12 meseci	Svet	Obuke za poboljšanje kvaliteta dugoročnih projekata Seminari o pitanjima poput pokretnosti mladih	Nespecijalizovani volonteri	18 - 28

Ime	Tip organizacije	Internet adresa	Dužina volonterskih projekata	Geografski fokus aktivnosti	Glavne teme i aktivnosti	Posebni zahtevi za volontere	Starosna granica
European Federation of Intercultural Learning (EFIL)	Međunarodna organizacija od 1971. 23 članice. Članica CCIVS i AVSO	www.afs.org/efil	Dugoročni	Evropa	Srednjoškolske razmene EVS Seminari obuke	Nespecijalizovani volonteri	15 (minimum za školske razmene) – 25 (maksimum za EVS)
Service Civil International (SCI)	Međunarodna organizacija od 1920. 33 ograna i grupa. Članica CCIVS i AVSO	www.sciint.org	Kratkoročni (i neki srednje- i dugoročni)	Evropa, Azija i Severna Amerika	Mir Razumevanje među narodima Održivi razvoj Poštovanje životne sredine	Nespecijalizovani volonteri Obavezni pripremni seminari za projekte na jugu	Nema gornje granice Donja granica je 21 godina za projekte na jugu, a za ostale 18
Voluntariato Internazionale Donna Educazione Sviluppo (VIDES)	Međunarodna organizacija od 1987. Članica CCIVS	www.vides.org	1 mesec – 2 godine	Svet	Mir Otpis duga Promovisanje žena Deca sa ulice Globalizacija i solidarnost	Nespecijalizovani volonteri	Minimum 21 za dugoročno volontiranje, za ostale 17 Maksimum 35
Voluntary Service Overseas (VSO)	Međunarodna organizacija od 1961. Partner CCIVS	www.vso.org.uk	2 godine	Svet	Informativne večeri Globalno obrazovanje Mreža nastavnika Aktivnosti na teme poput AIDS-a, sa partnerima	Znatno profesionalno iskustvo Tehničke veštine	30 - 35
Youth Action for Peace (YAP)	Međunarodna organizacija od 1923. 15 ograna i grupa. Članica CCIVS i AVSO	www.yap.org	Kratkoročni i dugoročni	Evropa (Istočna i Zapadna), Latinska Amerika i Sredozemlje	Mir Društvene promene Održivi razvoj Životne sredina	Nespecijalizovani volonteri	Minimum 18

Ime	Tip organizacije	Internet adresa	Dužina volonterskih projekata	Geografski fokus aktivnosti	Glavne teme i aktivnosti	Posebni zahtevi za volontere	Starosna granica
European Voluntary Service (EVS)	Deo programa "YOUTH" Evropske Unije koji primenjuje 31 nacionalna agencija	www.europa.eu.int/comm/education/youth.html	Dugoročni (kratkoročni za mlade iz nepovoljnih životnih sredina)	Uglavnom Evropa (moguće Sredozemlje i Savez Nezavisnih Država)	Mobilnost Interkulturalno učenje	Nema zahteva	18 - 25
Internationaler Versöhnungsbund	Međunarodna mreža od 1914.	www.versoehnungsbund.de	Kratkoročni i srednjeročni	Svet	Ekumenski Mir	Nespecijalizovani volonteri hrišćanske vere	Minimum 18
United Nations Volunteers (UNV)	Specijalizovani programi Programa za razvoj Ujedinjenih Nacija	www.unv.org	Uglavnom srednjeročni i dugoročni	Svet	Mir Održivi razvoj	Znatno profesionalno iskustvo	30 - 40

Dodatak 3



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

Dodatna literatura

Bibliografija i komentari

Amorim, L., "Screening of volunteers working with vulnerable client groups", *Structure of Operational Support for the European Voluntary Service (SOS)*, Brussels, 2000.

Ovaj kratak dokument od deset strana fokusira se na program EVS, ali je dovoljno uopšten da može biti od koristi i drugim tipovima volonterskih programa. Baziran je na velikom broju razgovora sa stručnjacima u ovom polju i pokušava da odgovori na potrebe ljudi odgovornih za upravljanje na globalnom nivou.

Association of Voluntary Service Organisations, Intermediate Report – *Step-by-Step to Long-Term Volunteering*, AVSO, Brussels, 2000.

Step-by-Step (Korak po korak) je jedna od najiskusnijih i najuspešnijih mreža u Evropi čiji je cilj uključivanje ugroženih mladih ljudi u aktivnosti međunarodnog volonterskog servisa. Ovaj izveštaj srednjeg nivoa pruža dobar uvid u poteškoće i uspešne primere ove specijalne mreže. Pošto oni ovde govore otvoreno o svemu što su od početka naučili, ovaj izveštaj je korisno pripremno štivo za organizacije koje započinju rad sa ovom određenom ciljnom grupom.

Blackman, Stephanie T., *Recruiting Male Volunteers: a guide based on exploratory research*, Corporation for National Service, Washington DC, 1999.

U ovoj studiji ćete naći praktične smernice i savete kako da vaš program privuče više volontera muškog pola, kao i informacije o razlozima zašto muškarci volontiraju i koji može biti njihov poseban doprinos volontiranju. Takođe je pun dobrih saveta za regrutovanje volontera uopšte, i muških i ženskih.

Brislin, Richard, *Understanding Culture's Influence on Behaviour*, Harcourt Brace, Fort Wroth, 1993 (ISBN 0030758971).

Ovo štivo se lako čita, ali daje i pregršt korisnih informacija i objašnjenja o tome šta je kultura i kako utiče na lude. U knjizi su

izloženi i teorija i praktični primeri uticaja kulture na naš svakodnevni život i interakcije sa drugim ljudima.

"Guidelines for Inter-regional Volunteer Exchange", in CCIVS, *South-South: North-South Seminar*, CCIVS, Paris, 1998.

Specifične smernice za međukontinentalno volontiranje.

Cook, Tim, *Avoiding the Wastepaper Basket: a practical guide for applying to grant-making trusts*, Voluntary Service Council, London, 1999 (ISBN 1872582613).

Saveti volonterskim organizacijama kako da konkurišu za donacije. Koristi primere iz života da ukaže na greške koje volonterske organizacije prave prilikom konkurisanja kod donatora.

Cotton, David, *Keys to Management*, Unwin Hyman, Edinburgh, 1988 (ISBN 0 7135 2744 7).

Ovo izdanje će biti od koristi pre svega onima koji žele da uvećaju svoje znanje o menadžmentu u teoriji i praksi. Sastavljena od četrnaest jedinica, ova knjiga se bavi važnim aspektima menadžmenta, poput uloge menadžera, planiranja i strategije, postavljanja ciljeva, motivacije, komunikacije itd.

Dewitt, J., *Volunteer Legal Handbook*, available at www.ptialaska.net (26 January 2000).

Iako ovaj priručnik ponekad koristi previše pravne terminologije i uglavnom se odnosi na situaciju u SAD, on takođe postavlja i neka zanimljiva pitanja o sprečavanju kriznih situacija, koja će za mnoge koji rade u ovoj oblasti u Evropi biti iznenadujuća, ali i obrazovna.

European Commission, "Final Report of the Working Group on Risk Prevention and Crisis Management", *Structure of Operational Support for the European Voluntary Service (SOS)*, Directorate General Education and Culture, Brussels, 2000.



Ovaj izveštaj se u velikoj meri fokusira na program EVS-a, međutim primjeri, smernice za rešavanje problema i kriznih situacija, kao i organizacija u vidu priručnika, čine ga veoma dobrim sredstvom za ljudе koji upravljaju aktivnostima volontiranja na međunarodnom nivou.

Faller, Kurt et al., *Konflikte selber lösen. Meditation für Schule und Jugendarbeit*, Verlag an der Ruhr, Mülheim an der Ruhr, 1996 (ISBN: 3860722204).

Razumljiv priručnik sa različitim okvirima i metodama obuke mlađih ljudi za rešavanje sukoba u učionicama ili omladinskim klubovima. Podeljen je na osam tema koje se mogu koristiti odvojeno na sastancima za obuku ili kombinovano.

Fine, Nic and Macbeth, Fiona, *Playing with Fire. Training for the creative use of conflict*, Youth Work Press, London, 1992 (ISBN 0861551449).

Playing with fire (Igra sa vatrom) je integriran kurs obuke, lak za korišćenje. On pruža jasan i dosledan komplet metoda i tekstova za korišćenje u ispitivanju konflikata u njihovim različitim oblicima i njihovog uticaja na naše životе.

Gaskin, K. and Smith, J.D., *A New Civic Europe, a Study of the Extent and Role of Volunteering*, Volunteer Centre UK, London, 1995.

Ova studija je dobro pripremno štivo za volontiranje. U njoj se analizira obim volontiranja u deset evropskih država i daju zanimljivi podaci iz ove oblasti.

Glasl, Friedrich, *Konfliktmanagement: ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*, Haupt, Bern, 1999 (ISBN 3258060223).

Ovaj obimni priručnik o rečavanju konflikata do detalja objašnjava kako da prepoznate i definisete konfliktnu situaciju, kako se ona razvija i postaje ozbiljnija, i koje su teorije i metode rešavanja konflikata.

Guggenberger, B., *Jugend erneuert Gemeinschaft, Freiwilligendienste in Deutschland und Europa*, Baden-Baden, 2000.

Ovo izdanje će biti od koristi onima koje zanima više naučan pristup ovoj temi, kao i onima koji znaju nemacki jezik. U više od četrdeset eseja na preko 700 strana, razni autori pokrivaju široku lepezu zanimljivih tema vezanih za volontiranje za mlade: od značaja takvih programa za društvo do uloge vlada država u njima.

Handy, Charles, *Understanding Voluntary Organisations: How to Make Them Function Effectively*, Penguin, London, 1997 (ISBN 0140143386).

Nakon čitanja ove knjige, imaćete utisak da razumete volonterske organizacije. Ona pruža veliki izbor praktičnih saveta za efikasniji i efektivniji rad neprofitnih organizacija. U njoj se razmatraju ljudi koji rade, ali i strukture organizacija.

National Centre for Volunteering, *Safe and Alert – good practice advice on volunteers working with vulnerable clients*, NCV, London, 1999.

Ovaj vodič, iako se bavi pre svega potrebama organizacija u Velikoj Britaniji, ima puno jednostavnih i upotbeljivih praktičnih saveta za one koji žele da budu sigurni da njihovi volonteri imaju ono što je potrebno da pruže „klijentima“ pravu vrstu „usluge“.

McCurley, Steve and Lynch, Rick, *Essential Volunteer Management*, Directory of Social Change, London, 1998 (ISBN 1900360187).

Ovaj jasno organizovan vodič se lako čita i namenjen je menadžerima volontera koji su tek počeli da obavljaju taj posao. Bavi se svim različitim aspektima volontera u vašoj organizaciji: njihovog motivisanja, nadgledanja, načina da ih zadržite, odnosa volontera i osoblja, regrutovanja i provere itd.

Mizek, Betty J., *Management of volunteers*, Support Centres International and Slovak Academic Information Agency, Bratislava, 1994.

Priručnik za obuku o menadžmentu volontera.

Paige, Michael R., *Education for the Intercultural Experience*, Intercultural Press, Yarmouth, 1993 (ISBN 1877864250).

Ova zbirka članaka bazirana na istraživanjima zastupa tezu da je moguće i potrebno pripremiti se za dugoročni boravak u inostranstvu. U njoj se naglašava učenje kroz iskustvo i objašnjavaju teme poput kulturološkog šoka, interkulturnog razumevanja i tolerancije, interkulturne obuke i orientacije, interkulturnog prilagođavanja i ponovnog povratka.

Patfoord, Pat, *Uprooting Violence: Building Non-violence*, CobbleSmith, Woodstock, 1995 (ISBN 0891660151).



Priručnik

o
međunarodnom
volunteerskom
servisu

Ova knjiga uz pomoć grafikona i dijagrama objašnjava kako možemo zaustaviti pogoršavanje i produbljenje konflikata nenasilnim pristupom. Teorijski stavovi su ilustrovani primerima sukoba među pojedincima i među grupama, uzetih iz stvarnog života.

Whitmore, John, *Coaching for Performance (People Skills for Professionals)*, Nicholas Brealey, Naperville-London, 1996 (ISBN 1857881702).

Džon Vitmor je razvio model "GROW" (rast) za obuku volontera. On ističe važnost podučavanja da bi se poboljšao rad osoblja. Može se prilagoditi i za volontere.

Wroblewski, Celeste J., *The seven Rs of Volunteer Development. A YMCA Resource Kit*, YMCA of the USA, Champaign, 1994 (ISBN 0873227565).

Ovo je obiman priručnik koji pokriva gotovo sve što se odnosi na rad sa volonterima (iz američke perspektive i perspektive YMCA). Podeljena je u sedam oblasti koje počinju slovom R: Reflection (razmatranje), Research (istraživanje), Readiness (spremnost), Recruitment (regrutovanje), Retention (zadržavanje), Recognition (priznavanje) and Resources (sredstva). Izdaje se u praktičnom obliku – fascikli sa držaćima strana. Veoma je praktično sredstvo za organizacije koje se spremaju da po prvi put uključe volontere; pruža korisne savete, gotove formulare i smernice za organizatore programa međunarodnog volontiranja.

Internet strane i komentari

www.coe.int/youth

Ovo je internet strana Direktorata za mlade i sport Saveta Evrope, na kome možete naći informacije o njihovim obrazovnim programima, mogućnostima finansiranja, međunarodnoj omladinskoj politici, kao i puno linkova za organizacije u polju omladinskog rada u Evropi.

www.eastlinks.net

Ovo je veoma korisna strana za organizacije koje traže partnera (uglavnom kratkoročne) za projekte međunarodnog volonterskog servisa u centralnoj i istočnoj Evropi. To je strana regionalne mreže organizacija MVS u ovom regionu.

www.ecri.coe.int

Ova strana Evropske komisije protiv rasizma i netolerancije ima obrazovni paket o neformalnom interkulturnom obrazovanju na internetu (kao i druga sredstva za rad na polju antirasizma), koji može biti koristan izvor metoda u radu na interkulturnom razumevanju i toleranciji sa volonterima.

www.energizeinc.com

Ovo je strana izdavačke kuće u SAD koja izdaje isključivo knjige i materijal o volontiranju, menadžmentu volontera i volonterskim servisima, i na kome nema mnogo reči o međunarodnoj dimenziji volontiranja.

www.etr.org/nsrc/pdfs/BBS/bbs.html
(3-3-2001)

Kako da postanete bolji supervizor: Vodič i komplet sredstava za supervizore društveno korisnog rada. Ovo je sjajan priručnik za supervizore volontera i može se preuzeti u pdf formatu.

www.eurodesk.org

Eurodesk nudi pregršt informacija o svim vrstama mogućnosti za finansiranje različitih vrsta projekata u Evropi. Eurodesk ima i mrežu regionalnih informativnih punktova širom Evrope, u kojima možete saznati više.

www.europa.eu.int/comm/education/youth.html

Ova strana vas vodi do programa Mladi (YOUTH) Evropske komisije i na njemu ćete naći razne formulare koje možete popuniti da biste konkurisali za finansiranje, kao i linkove za nacionalne agencije koje sprovode program Mladi (YOUTH) u različitim evropskim državama.

www.fundersonline.org

Funders Online pruža informacije o raznim izvorima finansiranja i donacija u Evropi.

www.idealistic.org

Ovo je jedna od najvećih baza podataka o mogućnostima za volontiranje u celom svetu. Organizacije koje nude smeštanje volontera, seminare ili dešavanja u vezi sa volontiranjem mogu svoje informacije objaviti na ovoj strani (nakon registracije na internet strani).



www.i entsector.org & www.ccp.ca

Ove dve strane itekako vredi posetiti. Bilo da vas zanimaju statistički podaci o volontiranju u Severnoj Americi ili dokumentacija o volontiranju uopšte, ove dve strane vas neće razočarati, a na njima možete naći i puno zanimljivih linkova.

www.movit.si/mladina/database.htm

Ovo je baza podataka omladinskih organizacija koje deluju u jugoistočnoj Evropi, jednoj od prioritetsnih oblasti delovanja Saveta Evrope i Evropske komisije. Ovde biste mogli započeti potragu za partner-skom organizacijom u ovom delu Evrope.

www.sosforevs.org

Korisne informacije o organizaciji Evropskog volonterskog servisa, kao i praktična pitanja u vezi sa preseljenjem u okviru Evrope (uslovi za pravo boravišta, vize, pitanja pokretnosti itd.)

www.training-youth.net

Internet strana Partnerstva za obuku i mlade Saveta Evrope i Evropske komisije sadrži sva T-kit izdanja u elektronskom obliku, kao i neke izveštaje o kursevima obuke, Coyote (kojot) - časopis za trenere i sve vrste informacija o mogućnostima obuke.

www.youthforum.org

Ovo je internet strana Evropskog omladinskog foruma čiji je cilj da mladima omogući da se njihov politički glas čuje putem omladinskih organizacija. Na njemu se takođe nalaze linkovi i opisi njihovih organizacija članica – međunarodnih nevladinih omladinskih organizacija i nacionalnih omladinskih saveta u Evropi, kao i razni tekstovi o njihovim zvaničnim stavovima, u elektronskom formatu.



Priručnik

o

međunarodnom
volunteerskom
servisu

Autori

Luis Amorim (autor) je trenutno koordinator Inicijative za filantropiju u zajednicama Evropskog fondacijskog centra u Briselu. Pre toga je radio kao viši projekt-menadžer za Strukturu operacionalne podrške Evropskog volonterskog servisa. Takođe je radio na Projektu za obrazovanje i mobilnost Evropskog omladinskog foruma i kao nacionalni direktor Intercultura-AFS u Portugalu. Voli da vodi obuku omladinskih radnika jer je tada u kontaktu sa grupom ljudi koja dovodi u pitanje tradicionalne vrednosti i ne plaši se da stvari posmatra idealistički. amorim@freegates.be

Simona Kostanco (Simona Costanzo) je još od rane mladosti fascinirana interkulturnim temama. Bila je učesnik i organizator brojnih projekata volontiranja u raznim zemljama, kao i predstavnik Alijanse evro-pskih organizacija volonterskog servisa u Evropskom omladinskom forumu. Dokto-rirala je iz oblasti društvene geografije sa temom „Uticaj skorašnjih imigracija iz severne Afrike u Evropsku Uniju“. Trenutno je direktor CCIVS (The Coordinating Committee for International Voluntary Service), nevladine organizacije koja deluje iz sedišta Unesco-a u Parizu. simonacostanzo@yahoo.it

Toni Gedens (Tony Geudens) (autor i urednik) se može nazvati „profesionalnim volonterom“. Proveo je dobar deo svog slobodnog vremena u Service Civil International učestvujući u međunarodnim volonterskim kampovima (na području bivše Jugoslavije, u Gani, Šri Lanki i Japanu) i pripremajući volontere za njih. Njegovo zanimanje za druge kulture ogleda se i u njegovom profesionalnom životu, pošto radi kao trener u Evropskom

centru za mlade u Strazburu na temama kao što su menadžment međunarodnih projekata, interkulturno učenje i međunarodni volonterski servis. Toni se nedavno ponovo preselio u Brisel gde nastavlja da se bavi obukom i organizovanjem dešavanja.

Tony@Geudens.com

Peter Hofman (Peter Hofmann) (autor) je sedam godina radio na interkulturnim projektima AFS u Austiji, nakon godine dana provedenih na studentskoj razmeni u Engleskoj. Studirao je istoriju i političke nauke u Beču. Vedio je Program evropskog volonterskog servisa u Austrijskoj nacionalnoj agenciji za omladinu za Evropu od 1996. do 1999. godine. Nakon učestvovanja u prvom dugoročnom kursu obuke za trenere finasiranog od strane programa Mladi (YOUTH) 1999/2000., sada se pre svega bavi obukom na evropskom nivou, sa posebnim naglaskom na programima međunarodnog volonterskog servisa. Od jula 2001. godine, radi kao honorarni trener sa stalnim boravištem u Beču. peho@a1.net

Luba Pavlova (autor) živi u Slovačkoj, ali je poreklom iz Bugarske. Ona je honorarni trener specijalizovan za rad sa mladima u centralnoj i istočnoj Evropi, posebno u polju stručne obuke i neformalnog obrazovanja. Jedan od mnogih primera njenih projekata je nedavno bratimljenje gradova na projektu zaštite životne sredine. lubica.pavlova@mail.shmu.sk



O Mladim istraživačima Srbije (MIS)

Mladi istraživači Srbije su jedinstvena, nepro-fitna, nevladina, nestranačka organizacija, u koju se dobrovoljno uključuju mladi ljudi radi ostvarivanja zajedničkih interesovanja, ideja i ciljeva.

Mladi istraživači Srbije su izrasli iz istraživač-kog pokreta koji je nastao 1969. godine u Valjevu. Godine 1976. osnovana je mreža istraživačkih organizacija (registrovana 1977. godine), koja je okupila veliki broj sekcija, klubova i društava različitog naučnog interesovanja.

Danas, Mladi istraživači Srbije predstavljaju organizaciju na nacionalnom nivou, koju čini nekoliko tematski različitih, a međusobno uvezanih sektora (Mladi, Volonterski servis Srbije, Zaštita i unapredavanje životne sredine).

VIZIJA

Vizija nam je da budemo pokretačka snaga za sve kojima je cilj da naša planeta bude mirnije, zdravije i pravednije mesto.

MISIJA

Naša misija je da putem obrazovanja, vođeni naučnim saznanjima, doprinesemo:

- zaštititi i unapredavanju životne sredine, promovišući principe održivog razvoja,
- stvaralaštvu i aktivnjem delovanju mladih,
- razvoju volontеризма i promociji njegovih vrednosti.

MOTO

“MISLI VELIKO, učini bar malo – pokreni lavinu”
“THINK BIG, do little – start an avalanche.”

ADRESA

Bulevar umetnosti 27
11070 Novi Beograd
<http://www.mis.org.yu>

O SEEYN-u

Mreža mladih Jugoistočne Evrope (SEEYN) predstavlja inicijativu koja radi na prevazilaženju predrasuda među mladima i podsticanju mobilnosti istih, u 7 zemalja gde se nalaze i organizacije članice: Albanija, Bosna i Hercegovina, Crna Gora, Bugarska, Hrvatska, Makedonija i Srbija.

Ciljevi mreže su povećanje prodruštvenih vrednosti i ponašanja kao i doprinos zapošljavanju mladih. SEEYN glavni metod je volontерizam tako da SEEYN radi na uspostavljanju prvog regionalnog Instituta za volonterski servis u jugoistočnoj Evropi.

Detalji o članicama, programima i projektima se nalaze na www.seeyn.org

Prodavci izdanja Saveta Evrope Sales agents for publications of the Council of Europe

AUSTRALIJA/AUSTRALIA

Hunter Publications 58A, Gipps Street
AUS-3066 COLLINGWOOD, Victoria
Tel.: (61) 3 9417 5361
Faks: (61) 3 9419 7154
E-pošta: [Sales@hunter-pubs.com.au](mailto:sales@hunter-pubs.com.au)
<http://www.hunter-pubs.com.au>

BELGIJA/BELGIUM

La Librairie européenne SA
50, avenue A. Jonnart
B-1200 BRUXELLLES 20
Tel.: (32) 2 734 0281
Faks: (32) 2 735 0860
E-pošta: info@libeurop.be
<http://www.libeurop.be>

Jean de Lannoy

202, avenue du Roi
B-1190 BRUXELLLES
Tel.: (32) 2 538 4308
Faks: (32) 2 538 0841
E-pošta: jean.de.lannoy@euronet.be
<http://www.jean-de-lannoy.be>

KANADA/CANADA

Renouf Publishing Company Limited
5369 Chemin Canotek Road
CDN-OTTAWA, Ontario, K1J 9J3
Tel.: (1) 613 745 2665
Faks: (1) 613 745 7660
E-pošta: order.dept@renoufbooks.com
<http://www.renoufbooks.com>

ČEŠKA REPUBLIKA/CZECH REPUBLIC

Suweco Cz Dovoz Tisku Praha
Ceskomoravska 21
CZ-18021 PRAHA 9
Tel.: (420) 2 660 35 364
Faks: (420) 2 683 30 42
E-pošta: import@suweco.cz

DANSKA/DENMARK

GAD Direct
Fiolstaede 31-33
DK-1171 COPENHAGEN K
Tel.: (45) 33 13 72 33
Faks: (45) 33 12 54 94
E-pošta: info@gaddirect.dk

FINSKA/FINLAND

Akateeminen Kirjakauppa
Keskuskatu 1, PO Box 218
FIN-00381 HELSINKI
Tel.: (358) 9 121 41
Faks: (358) 9 121 4450
E-pošta: akatilaus@stockmann.fi
<http://www.akatilaus.akateeminen.com>

FRANCUSKA/FRANCE

La Documentation française
(Diffusion/Vente France entière)
124, rue H. Barbusse
F-93308 AUBERVILLIERS Cedex
Tel.: (33) 01 40 15 70 00
Faks: (33) 01 40 15 68 00
E-pošta:

commandes.vel@lادocfrancaise.gouv.fr

<http://www.lادocfrancaise.gouv.fr>

Librairie Kléber (Vente Strasbourg)
Palais de l'Europe
F-67075 Strasbourg Cedex
Faks: (33) 03 88 52 91 21
E-pošta: librairie.kleber@coe.int

NEMAČKA/GERMANY

AUSTRIJA/AUSTRIA
UNO Verlag
AM Hofgarten 10
D-53113 BONN
Tel.: (49) 2 28 91 90 20
Faks: (49) 2 28 94 90 222
E-pošta: bestellung@uno-verlag.de
<http://www.uno-verlag.de>

GRČKA/GREECE

Librairie Kauffmann
28, rue Stadiou
GR-ATHINAI 10564
Tel.: (30) 1 32 22 160
Faks: (30) 1 32 30 320
E-pošta: ord@otenet.gr

MAĐARSKA/HUNGARY

Euro Info Service
Hungarexpo Europe Kozpont ter 1
H-1101 BUDAPEST
Tel.: (361) 264 8270
Faks: (361) 264 8271
E-pošta: euroinfo@euroinfo.hu
<http://www.euroinfo.hu>

ITALIJA/ITALY

Libreria Commissionaria Sansoni
Via Duca di Calabria 1/1, CP 552
I-50125 FIRENZE
Tel.: (39) 556 4831
Faks: (39) 556 41257
E-pošta: licosa@licosa.com
<http://www.licosa.com>

HOLANDIJA/NETHERLANDS

De Lindeboom Internationale Publikaties
PO Box 202, MA de Ruyterstraat 20 A
NL-7489 AE HAAKSBERGEN
Tel.: (31) 53 574 0004
Faks: (31) 53 572 9296
E-pošta: books@delindeboom.com
<http://home-1-worldonline.nl/lindeboo/>

NORVEŠKA/NORWAY

Akademika, A/S Universitetbokhandel
PO Box 84, Blindern
N-0314 OSLO
Tel.: (47) 22 85 30 30
Faks: (47) 23 12 24 20

POLJSKA/POLAND

Gowna Ksiegarnia Naukowa
im. B. Prusa
Krakowskie Przedmiescie 7
PL-00-068 WARSZAWA
Tel.: (48) 29 22 66
Faks: (48) 22 26 64 49
E-pošta: inter@internews.com.pl
<http://www.internews.com.pl>

PORUGALIJA/PORTUGAL

Livraria Portugal
Rua do Carmo, 70
P-1200 LISBOA
Tel.: (351) 13 47 49 82
Faks: (351) 13 47 02 64
E-pošta: liv.portugal@mail.telepac.pt

ŠPANIJA/SPAIN

Mundi-Prensa Libros SA
Castelló 37
E-28001 MADRID
Tel.: (34) 914 36 37 00
Faks: (34) 915 75 39 98
E-pošta: libreria@mundiprensa.es
<http://www.mundiprensa.com>

ŠVAJCARSKA/SWITZERLAND

Adeco Van Diermen
Chemin du Lacuez 41
CH 1807 BLONAY
Tel.: (41) 21 943 26 73
Faks: (41) 21 943 36 05
E-pošta: info@adeco.org

VELIKA BRITANIJA/UNITED KINGDOM

TSO (formerly HMSO)
51 Nine Elms Lane
GB-LONDON SW8 5DR
Tel.: (44) 207 873 8372
Faks: (44) 207 873 8200
E-pošta: customer.services@theso.co.uk
<http://www.the-stationery-office.co.uk>
<http://www.itsofficial.net>

SJEDINJENE AMERIČKE DRŽAVE i KANADA/UNITED STATES OF AMERICA and CANADA

Manhattan Publishing Company
2036 Albany Post Road
CROTON-ON-HUDSON,
NY 10520, USA
Tel.: (1) 914 271 5194
Faks: (1) 914 271 5856
E-pošta: info@manhattanpublishing.com
<http://www.manhattanpublishing.com>

Izdanja Saveta Evrope/Council of Europe Publishing

F-67075 Strasbourg Cedex

Tel.: (33) 03 88 41 25 81 Fax: (33) 03 88 41 39 10 E-pošta: publishing@coe.int <http://book.coe.int>

CIP - Katalogizacija u publikaciji
Narodna biblioteka Srbije, Beograd

COBISS.SR-ID

MEDUNARODNI VOLONTERSKI SERVIS



1998. GODINE, SAVET EVROPE I EVROPSKA KOMISIJA ODLUČILI SU DA POČNU ZAJEDNIČKO DELOVANJE NA POLJU OBUCE EVROPSKIH OMLADINSKIH RADNIKA I IZ TOG RAZLOGA SU INICIRALI SPORAZUM O PARTNERSTVU. CILJ OVOG SPORAZUMA, KOJI SE SASTOJI OD NEKOLIKO UGOVORA, JE DA „PROMOVIŠE AKTIVNO EVROPSKO GRADANSTVO I GRAĐANSKO DRUŠTVO DAVANjem PODSTICAJA OBUCI MLADIH LIDERA I OMLADINSKIH RADNIKA KOJI DELUJU U EVROPSKIM OKVIRIMA“. SARADNJA OVE DVE INSTITUCIJE POKRIVA ŠIROK SPEKTAR AKTIVNOSTI I IZDANJA, KAO I RAZVIJANJE SREDSTAVA ZA DALJE ŠIRENJE MREŽA.

TRI GLAVNE KOMPONENTE DELOVANJA PARTNERSTVA SU: KURSEVI OBUCE (DUGOROČNA OBUKA ZA TRENERE I OBUKA O EVROPSKOM GRADANSTVU), IZDANJA (I PAPIRNE I ELEKTRONSKIE VERZIJE ČASOPISA I MATERIJALA ZA OBUKU) I SREDSTVA ZA STVARANJE MREŽA IBASA TRENERA I MOGUĆNOSTI RAZMENEJ. KRAJNJI CILJ JE PODIZANJE STANDARDA U OBUCI OMLADINSKIH RADNIKA NA EVROPSKI NIVO I DEFINISANJE KRITERIJUMA KVALITETA ZA TAKVU OBUKU.

