



Interreg - IPA CBC
Bulgaria - Serbia



ZAJEDNIČKA METODOLOGIJA ZA VOLONTIRANJE U POGRANIČNOM REGIONU BUGARSKE I SRBIJE

***Metodologija uspostavljanja lokalnih volonterskih centara u okviru
Regionalnog prekograničnog volonterskog servisa***

**Timočki Omladinski centar, Zaječar, Srbija
Slobodan omladinski centar, Vidin, Bugarska**

Ova publikacija je napravljena uz pomoć sredstava Evrpsoke unije kroz Interreg-OPA Program prekogranične saradnje Bugarska-srbija pod brojem CCI No 2014TC1615CB007. Jedinstveno odgovorno lice za sadržaj ove publikacije je Timočki Omladinski centar I ni na koji način ne može biti tumačen kao stav Evropske unije ili Upravljačkog tela programa.

**Maj, 2017.
OBRAZOVNI GRAFIT**

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Intereg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



UVOD	3
SVRHA IZRADE METODOLOGIJE	3
TERMINOLOGIJA.....	3
ŠTA JE VOLONTERSKI RAD?	4
MOTIVACIJA ZA VOLONTERSKIM ANGAŽOVANJEM	5
SAGOREVANJE VOLONTERA.....	6
PRAVA VOLONTERA.....	7
OBAVEZE VOLONTERA	8
PRAVA ORGANIZACIJE KOJA PRIMA VOLONTERE	8
OBAVEZE ORGANIZACIJE KOJA PRIMA VOLONTERE	8
VOLONTERSKA POLITIKA I PROCEDURE	9
VRSTE VOLONTERSKIH PROGRAMA	10
VOLONTIRANJE U SOCIJALNOM RADU I SOCIJALNOJ ZAŠTITI KAO DEO DRUŠTVENOG VOLONTIRANJA	10
<i>Volonterski rad u oblasti socijalnog rada i socijalne zaštite u zajednici</i>	11
<i>Volonterski rad sa socijalnim grupama</i>	12
<i>Volonterski rad sa decom i mladima koji su korisnici socijalne zaštite</i>	12
<i>Volonterski rad sa starim licima</i>	13
<i>Volonterski rad sa osobama sa invaliditetom</i>	13
<i>Volonterski rad sa žrtvama nasilja</i>	13
<i>Volonterski rad sa manjinskim grupama ili manjinskim zajednicama</i>	14
MEĐUNARODNI VOLONTERSKI KAMPOVI	14
DUGOROČNO VOLONTIRANJE.....	16
KRATKOROČNE VOLONTERSKJE AKCIJE.....	18
REGIONALNI VOLONTERSKI SERVIS	18
USPOSTAVLJANJE LOKALNIH VOLONTERSKIH CENTARA – LVC	19
RAZVOJ I USPOSTAVLJANJE LOKALNOG VOLONTERSKOG CENTRA.....	19
PROGRAMSKI RAZVOJ LOKALNOG VOLONTERSKOG CENTRA	21
VOLONTERSKI MENADŽMENT	21
PLANIRANJE VOLONTERSKOG PROGRAMA	22
OPISI POSLOVA VOLONTERA	22
OGLAŠAVANJE VOLONTERSKIH PROGRAMA I POZIVANJE VOLONTERA	23
ODABIR I USKLADIVANJE VOLONTERA I VOLONTERSKIH POZICIJA	24
ORIJENTACIJA I OBUKA	24
SUPERVIZIJA VOLONTERA	25
EVALUACIJA VOLONTERSKOG PROGRAMA, VOLONTERA I ZAPOSLENIH.....	26
PRIZNAVANJE I NAGRAĐIVANJE VOLONTERSKOG RADA	27
PRILOG 1. OPIS VOLONTERSKJE POZICIJE	28
PRILOG 2. UPITNIK ZA VOLONTERE.....	29
PRILOG 3. VOLONTERSKA KNJIŽICA	30
PRILOG 4 POZIV NA VOLONTIRANJE.....	31
PRILOG 5. OBUKA ZA ORGANIZATORE VOLONTERSKIH CENTARA.....	32

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



Uvod

Metodologija uspostavljanja lokalnih volonterskih centara je vodič ili „korak po korak“ dokument koji može da pruži podršku svima koji u svojoj lokalnoj zajednici žele da pokrenu određene promene i da u njih uključe građane/volontere. Vodič može poslužiti i kao svojevrsni podsetnik onima koji već imaju iskustava u upravljanju volonterskim programima, ili se u tom procesu suočavaju sa problemima. Akcenat je stavljen na programe organizacija civilnog društva i drugih potencijalnih organizatora volonterskih programa u lokalnoj zajednici. Među njima mogu biti svi koji imaju potrebu i dobit od uključivanja volontera.

Ovaj metodološki vodič je objavljen u okviru projekta "Volonteri pomeraju granice" čiji je nosilac organizacija Timočki Omladinski centar, Zaječar, Srbija, u partnerstvu sa Slobodnim omladinskim centrom, Vidin, Bugarska. Projekat je kofinansiran sredstvima EUu okviru programa prekogranične saradnje INTERREG-IPA Bugarska – Srbija i ima za cilj stvaranje uslova za održivu saradnju u pograničnom regionu u cilju povećanja učešća mladih u životu zajednice kroz volontiranje. Specifičan cilj projekta je takođe da izgradi mrežu volonterskih centara ovog pograničnog područja i obezbedi razvoj volonterskog u socijalnom radu odnosno socijalnoj zaštiti.

Svrha izrade Metodologije

Volontiranje je javna praksa koja se razvila u poslednjih nekoliko godina u Bugarskoj i Srbiji, uglavnom zahvaljujući naporima organizacija nevladinog sektora. Istovremeno, to je jedan od prioriteta u Evropi, a važan je deo nacionalne politike za mlade u obe zemlje. Ovaj metodološki vodič je prepoznat od strane projektnih partnera kao dokument koji može da podrži sve ljude (i ostale) koji žele da doprinesu volonterskom radu u različitim domenima socijalnih potreba.

Volonterskom radu kao obliku učestvovanja građana u procesima razvoja zajednice, posvećuje se sve više pažnje na globalnom nivou. Ujedinjene nacije su 5. decembar proglasile za Međunarodni dan volontera, a 2001. godina je bila proglašena Međunarodnom godinom volontera. Evropska unija volonterskom radu posvećuje puno pažnje. Naročito se podstiče omladinski aktivizam kroz volonterski rad, kao način uključivanja mladih u društvene promene, mogućnost za mobilnost, sticanje socijalnog i radnog iskustva, i posebno kao oblik svojevrsnog neformalnog učenja i celoživotnog obrazovanja.

Terminologija

Socijalno volontiranje u Metodologiji uspostavljanja lokalnih volonterskih centara prepoznavamo kao društveno koristan rad ili volontiranje generalno. Volontiranje u oblasti socijalnog zaštite je poseban segment ove Metodologije. U ovom dokumentu, kao deo specifičnog cilja projekta, pokušaćemo da jasno definišemo šta je volontiranje u oblasti socijalnog rada ili socijalne zaštite i koji su koraci uspostavljanja efikasnog volonterskog menadžmenta u ovoj oblasti.



ŠTA JE VOLONTERSKI RAD?

Volonterski rad menja svest ljudi, poboljšava kvalitet života, doprinosi razvoju stabilnog društva, razvija solidarnost i toleranciju u zajednici i menja stavove ljudi prema građanskom društvu. Zasnovan je na dobroj volji i u osnovi termina volontiranje nalazi se pojam slobodna volja. Društvena i ekonomska korist od volonterskog rada je nesumnjiva: u Evropi volontira više od 100 miliona ljudi. Ipak, dobit zajednice iz ušteda od dobrovoljnog rada je samo deo ukupne dobiti.

Međutim, bez obzira na opštu tendenciju podsticanja volonterskog rada, još uvek jednako postoje i otpor, stereotipi i sumnje u uspešnost stabilnih programa i projekata zasnovanih na dobrovoljnom radu volontera. Jedan od nedostataka je nedostatak zakonske regulative u ovoj oblasti u Bugarskoj a postojanje Zakona o volontiranju u Srbiji, koji na terenu nije dovoljno dobro prihvaćen i trenutno često kritikovan.

Socijalni sektor u Bugarskoj i Srbiji ima problema kada je u pitanju kvalitetno pružanje usluga svojim korisnicima, što direktno utiče na samo rešavanje postojećih problema kod socijalno ugroženih kategorija stanovništva. Ove poteškoće su uzrokovane nedovoljnim ulaganjima u socijalni sektor, nedostatkom ljudskih i materijalnih kapaciteta, te često komplikovanom i zahtevnom administracijom.

Jedan broj pripadnika našeg društva svojim aktivnim učešćem želi da doprinese rešavanju postojećih problema, a samim tim i razvoju društva u celini. Ovo aktivno učešće najviše se ističe kroz volonterski i humanitarni rad. Pozitivni rezultati ovakvog angažovanja su vidljivi u našem okruženju i to preko različitih programa, koje realizuju organizacije i/ili javne institucije, a koji uključuju volonterski rad i volontere. Neki primeri takvog rada su: organizovanje kreativnih radionica sa decom i mladima, prikupljanje pomoći za decu bez roditeljskog staranja, angažovanje volontera u različitim ekološkim aktivnostima i kampanjama, organizovanje različitih kulturnih manifestacija, volonterski kampovi i sl. Kako bi omogućili kvalitet pomenutih volonterskih usluga, neophodno je definisati jasnu strukturu stabilnih volonterskih programa. Primer toga je Lokalni volonterski centar.

Lokalni volonterski centar uključuje programe koji se realizuju na lokalnom nivou, angažujući lokalne volontere i doprinoseći u rešavanju postojećih problema u lokalnoj zajednici. Iako ih možda tako ne nazivaju u okviru svojih redovnih programa, sve nevladine organizacije, udruženja ili javne institucije koje uključuju lokalne volontere spontano razvijaju lokalne volonterske programe. Ovi programi mogu da sadrže različite vrste aktivnosti i različite korisničke grupe, podrazumevati različit uzrast volontera, a sve to u skladu sa problemima kojima se bave ili ciljevima koje žele ostvariti.

Na osnovu ovih pokazatelja, kao i samog svog iskustva u radu sa volonterima, organizacije nosioci projekta „Moving borders for volunteering“ su doneli odluku da uspostave strukturu Regionalnog volonterskog servisa koja bi doprinela bolje organizovanom radu sa volonterima, unapredila rad organizacija i javnih institucija koje angažuju volontere. Dalje, želeli smo da razvijemo strukturu koja bi



na odgovarajući način odgovorila i na problem nedovoljne informisanosti zajednice o volonterskom radu i mogućnostima za volontiranje u okviru različitih oblasti u Regionalnom volonterskom servisu a preko Lokalnih volonterskih centara. Dakle, Regionalni volonterski servis je mreža Lokalnih volonterskih centara. Lokalne volonterske centre pokreću lokalne organizacije.

Motivacija za volonterskim angažovanjem

Volonteri igraju najveću ulogu u realizaciji projekata organizacija civilnog društva. Mogli bismo reći da gotovo ne postoji aktivnost organizacija civilnog sektora koja je realizovana bez učešća volontera. Kako je volonterski rad zasnovan na dobroj volji, jedan od najvažnijih faktora pri okupljanju i zadržavanju volontera je njihova motivacija.

Dosadašnja praksa mnogih institucija i organizacija je orijentisana na produkt volonterskog rada, mnogo više nego na sam proces volontiranja. Praktično, to znači da se rukovođenje organizacije (opravdano) mnogo više posvećuje uspešnoj realizaciji projekata, nego stvaranju uslova za motivišuće okruženje za volonterski angažman. Uključivanje volontera ipak iziskuje ostvarivanje kvalitetne komunikacije između volontera i rukovodstva, učešće volontera u donošenju odluka, posvećivanje pažnje potrebama volontera, mentorstvo, edukaciju, praćenje uspešnosti i nagrađivanje volontera. Ukoliko se ne obezbedi takvo okruženje za volonterski angažman, može doći do demotivisanosti, pa čak i do sagorevanja volontera koji u tom slučaju nekvalitetno obavlja svoj posao, gubi interes za dalji angažman ili potpuno napušta volontersku poziciju.

Prilikom angažovanja osobe za volonterski rad neophodno je utvrditi koji su to faktori koji podstiču motivaciju i šta su očekivanja te osobe. Saznanje o ličnoj motivaciji osobe koja se prijavila da volontira pomaže nam da pronađemo adekvatan angažman, otkrijemo koji niz postupaka će nam pomoći da zadržimo volontera, i šta je najbolja nagrada za tu osobu, i njeno vreme i rad koji su uloženi u organizaciju. Postoje brojni alati koji se lako mogu prilagoditi organizaciji i koji se koriste u svrhe uparivanja volontera sa odgovarajućom volonterskom pozicijom. Najčešće se pripremi generalni upitnik koji sadrži pitanja kroz koja se dobijaju očekivanja, želje i motivacija volontera – pitanja poput „U kojoj oblasti želiš da se angažuješ? Zašto baš u toj oblasti?“ ili „Koliko sati nedeljno možeš posvetiti volontiranju?“, „Šta bi želeo/la da naučiš iz svog volonterskog angažmana?“ i sl. Ovim pitanjima postavljaju se osnovi angažovanja volontera koji određuju aktivnosti koje organizacija može preporučiti volonteru. Čak i ukoliko organizacija uključi volontere za specifične aktivnosti unapred objavljene, trebalo bi dati volonteru da popuni ovakav upitnik kako bi proces zadržavanja volontera i daljeg angažovanja imao osnovu.

Motivacija za rad predstavlja veoma značajan faktor svakog volonterskog rada. Motivi za volontiranjem mogu se svrstati u dve osnovne kategorije: motivi u vezi sa zadovoljenjem osnovnih sopstvenih potreba i motivi usmereni ka drugim članovima zajednice. Prva grupa motiva su takozvani motivi vezani za samofokusiranje. Ova grupa motiva predstavlja lični angažman volontera sa ciljem upoznavanja novih ljudi, sticanje novih prijateljstva, ispunjavanje potrebe za podrškom i razumevanjem,



potrebe za prihvatanjem i pripadanjem, ispunjavanje slobodnog vremena, potreba da se iskažu lična uverenja i vrednosti. Takođe, tu može biti i želja za iskazivanjem postojećih znanja i veština, kao i sticanje novih kompetencija, zatim mogućnost dobijanja preporuke za buduće poslove. Dakle, motivi za volonterski rad pojedinca može biti i usmeren ka cilju svog ličnog i profesionalnog razvoja.

Motivi okrenuti ka drugima mogu biti želja za pomaganjem, želja za ličnim doprinosom nekom problemu unutar zajednice i doprinosu razvoju društva, te podrška pozitivnim promenama unutar društvene zajednice. Često se ističe da je želja da se pomogne drugima prilikom volontiranja jača od ličnog interesa volontera, mada to ne mora uvek biti slučaj. Pored želje za doprinos društvenoj zajednici, jedan od motiva može biti i osećaj duga prema društvu.

Motivi za volontiranje kod osobe mogu biti višestruki, ali uglavnom postoji jedan koji je primaran. Svaki od volontera ima razlog koji ga je motivisao na uključivanje u neku od aktivnosti, koji treba uvažiti i omogućiti im da kroz volonterski rad zadovolje svoje potrebe, ali takođe i potrebe ciljne grupe.

Funkcionalni pristup volontiranju analizira razloge zbog kojih se ljudi odlučuju na volontiranje, šta je to šta ih motiviše za angažmane u aktivnostima koje im ne donose profit i šta je to što ih motiviše za nastavak volontiranja i kontinuirani angažman na ovom polju. Veoma bitnim se ističe uvid u društvene i lične psihološke potrebe, postavljene ciljeve, njihove planove i motive.

Sagorevanje volontera

Nasuprot funkcionalnom pristupu u radu volontera, ističe se proces sagorevanja volontera. Sagorevanje volontera ili gubitak motivacije, smanjena energija, povećana neefikasnost, napetost, umor, razdražljivost i ciničan stav prema radu. Ovo stanje je prvi zapazio Frojderberger kod volontera koji su pomagali beskućnicima i zavisnicima od psihoaktivnih supstanci. On je primetio da neki od volontera posle određenog vremena ispoljavaju znake gubitka motivacije, smanjene posvećenosti i emocionalne iscrpljenosti i prvi put definisao ovu pojavu kao sagorevanje volontera.

Najčešće se sagorevanje ili izgaranje određuje kao sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i doživljaja umanjenog ličnog postignuća naročito karakterističnog za humanistička i pomagačka zanimanja.

Emocionalna iscrpljenost predstavlja reakciju organizma na stres, opisuje se kao kontinuirano "trošenje" individue i karakteriše se neraspoloženjem. Depersonalizacija se karakteriše ciničnim stavom i doživljajem otuđenosti od ljudi tokom radnog angažovanja. Umanjeno postignuće se ogleda u vidu negativne evaluacije ličnih kompetencija i produktivnosti, kao i u doživljaju smanjene samoefikasnosti uključuje i razvoj negativnih stavova i ponašanja u odnosu na posao, organizaciju i okruženje. Često se vezuje za rad, pa i volonterski u humanističkim ili pomagačkim strukama (socijalni radnici, zdravstveni radnici).

Sindrom izgaranja se ispoljava u nekoliko faza: Prvu fazu čini entuzijizam i velika posvećenost poslu, zatim sledi stagnacija usled razočaranosti zbog neadekvatnog odgovora na prethodno uloženi trud, nakon toga sledi emocionalno povlačenje i izolacija, da bi na kraju usledila apatija odbrana od hroničnog



nezadovoljstva. U poslednjoj fazi se osoba odlučuje za promenu ili se problem još više produbljuje. Izgaranje je fenomen koji je naročito prisutan u humanističkim profesijama koje su orijentisane ka različitim vidovima pomoći ljudima, u kojima dominira rad podrške ili pomoći sa ljudima. Tu mogu da spadaju i volonteri koji se angažuju na poslovima u socijalnoj zaštiti tzv. socijalno volontiranje.

Ipak, postavlja se pitanje, zašto se kod pojedinih ljudi, zaposlenih ili volontera u istoj struci, koji obavljaju svoj posao pod istim okolnostima, javlja izgaranje, a kod drugih se ne zapažaju takvi simptomi. Neminovno se nameće odgovor kojeg se veliki broj istraživača drži, da pored prirode posla, osobine ličnosti volontera igraju važnu ulogu. Takođe, karakteristike volonterske pozicije koje se odnose na opterećenost obimom posla i dužinom radnog angažovanja, kao i na loše međuljudske odnose i nedostatak podrške kolega.

Kako u volonterskom menadžmentu veoma značajnu ulogu čini upravo zadržavanje volontera u organizaciji, za uspešan proces neophodno je identifikovati potrebe volontera i stalno pratiti kakvo je zadovoljenje tih potreba tako i nastale promene u potrebama. Da bismo identifikovali te potrebe neophodno je znati šta je to što volontere motiviše na volonterski rad.

Pretpostavke osoba koje rade sa volonterima o motivacionim faktorima za volontiranje mogu se značajno razlikovati od onoga što je realna situacija, tj. istinska motivacija volontera, tako da je izuzetno značajno da pratimo razvojni proces volonterskog rada u organizaciji ili instituciji kroz elemente efikasnog volonterskog menadžmenta.

Kako bi dobro uredili odnose između organizacija koje organizuju volonterski rad i volontera jasno su definisana prava i obaveze obe strane. Tako su nastala opšte važeća prava i obaveze volontera i prava i obaveze organizacija, koja će ovde biti navedena. Međutim, postoje brojna pravila i obaveze a nosioci volonterskog rada i volonteri imaju slobodu da ih menjaju i dopunjuju u međusobnom dogovoru.

Prava volontera

Volonteri imaju prava:

- na angažman na poslovima koji su prilagođeni njihovim interesovanjima, sposobnostima i mogućnostima i potrebama organizacije;
- na jasan pisani opis položaja, uključujući i ciljeve, očekivane rezultate, odgovornosti, kvalifikacije i odgovornosti volontera;
- na adekvatnu orijentaciju i obuku kako bi se osiguralo efektivno volontiranje;
- da budu tretirani kao ravnopravni članovi tima koji doprinose ciljevima organizacije;
- na podršku članova organizacije i pristup resursima neophodnim za uspešan rad;
- na prikladno prepoznavanje i uvažavanje volonterskog iskustva;
- na prepoznavanje njihovog doprinosa;
- na mogućnost da daju povratnu informaciju (npr. slobodno izražavanje stavova);
- na šansu da rastu i da se razvijaju kao volonteri kroz aktivno učešće na specijalizovanim obukama, sastancima i sl.;



- na mogućnost da okončaju njihov volonterski angažman;

Obaveze volontera

Volonteri imaju obaveze:

- da prihvate volontersku poziciju koja je realno kreirana prema njihovim interesovanjima, mogućnostima i potrebama organizacije;
- da steknu znanja o njihovoj poziciji i razviju veštine i znanja kroz orijentaciju i obuku;
- da se upoznaju sa vodičem za volontere;
- da budu informisani u razvoju organizacije kroz publikacije i druge metode komunikacije;
- da budu u kontaktu sa njihovim mentorom ili supervizorom za volontere u organizaciji;
- da budu članovi tima – da budu pouzdani u izvršavanju posla;
- da prate sva interna pravila i procedure;
- da sprovode restrikcije i preporuke menadžmenta organizacije;
- da poštuju pravila poverljivosti organizacije;
- da koriste resurse organizacije u skladu sa potrebama poslova organizacije;
- da štite i rade u interesu dobre slike organizacije;
- da poštuju organizaciju profesionalnim nastupom i izgledom;
- da pruže dovoljne i blagovremene informacije u vezi sa krajem volonterskog angažmana;

Prava organizacije koja prima volontere

Organizacija ima prava:

- da angažuje volontere u skladu sa svojim interesima, kapacitetima i potrebama organizacije;
- da prikuplja i čuva kontakt informacije volontera;
- da zna ograničenja i očekivanja volontera;
- da obezbedi mogućnost za jasnu komunikaciju sa volonterima;

Obaveze organizacije koja prima volontere

Organizacija ima obaveze:

- da uključi volontere za postizanje ciljeva organizacije;
- da definiše svrhu, očekivane rezultate, odgovornosti, kvalifikacije od volonterske pozicije;
- da pruži podršku volonterima za uspešni angažman;
- da kreira pozitivno, izazovno i društveno vrednosno volontersko iskustvo;
- da pripremi članove organizacije za rad sa volonterima kroz obuke i razvoj resursa;
- da održava poverljive informacije o volonterima i da ih koristi jedino za potrebe posla;

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



- da informiše volontere o promenama u organizaciji;
- da prepozna doprinos volontera i njihov uspeh;

Volonterska politika i procedure

Sukob interesa

Od volontera se očekuje da postupaju u najboljem interesu organizacije i se uzdrže od bilo kakvih aktivnosti koje izazivaju potencijalni sukob interesa (lični, profesionalni ili poslovni) sa ovom organizacijom. Volonteri bi trebali da održavaju visok standard radne etike.

Radna etika i ponašanje

Uspeh i ugled organizacije zasniva se na principima poštenja i etičkog ponašanja. Naša reputacija za poštenje zahteva striktno poštovanje duha važećih zakona i propisa, kao i ličnim naporima da se postigne visok standard ponašanja i ličnog integriteta.

Poverljivost

Volonteri bi trebali da poštuju poverljivost informacija o programima, projektima, uslugama organizacije sa kojim se upozna tokom volonterskog angažmana.

Seksualno uznemiravanje i diskriminacija

Organizacija se brine da obezbedi okruženje slobodno od svih oblika diskriminacije i seksualnog uznemiravanja. Akcije, reči, šale i komentari na osnovu pola, rase, boje kože, nacionalnosti i etničkog porekla, religije, invaliditeta, seksualne orijentacije ili bilo koje druge zakonom zaštićene karakteristike nisu tolerisani. Volonteri sa pitanjima ili pritužbi u vezi diskriminacije bilo koje vrste se podstiču da se obrate svom supervizoru ili menadžmentu organizacije.

Registar

Organizacija čuva informacije o svakom volonteru, uključujući poziciju, dužnosti i lične podatke. Registar se održava od strane organizacije. Podaci o volonterima podležu istoj poverljivosti kao i one kod plaćenog osoblja. Volonteri se ohrabruju da dokumentuju svoje volonterske sate.

Grupni sastanci

Volonteri se ohrabruju da dolaze na redovne sastanke i kao i svi ostali poštuju određena pravila za grupne sastanke. Sastanci se sazivaju i održavaju u skladu sa potrebama organizacije i volontera. i podrazumevaju redovne dolaske. Grupne sastanke može voditi koordinator LVCa ili moderatori grupa. Dnevni red se sastavlja pre sastanka i moguće ga je menjati pred sastanak ukoliko postoje aktuelna i važna pitanja o kojima bi trebalo da se priča na sastanku. Potrebno je kreirati pozitivnu atmosferu na sastanku koja bi omogućila volonterima i ostalima da se na sastancima prijatno osećaju. Time ćemo podstaći volontere da redovno dolaze na sastanke.

Oblici komunikacije sa volonterima

Volonter uglavnom komunicira sa mentorom ili supervizorom za volontere. Ali, svi angažovani mogu da budu dostupni za kontakt sa volonterima.

Mediji i odnosi sa javnošću

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



Jedino zaposleni ili volonteri u organizaciji koji su ovlašćeni za odnose sa javnošću mogu da daju izjave u ime organizacije.

Predstavljanje organizacije

Kao predstavnik organizacije, volonter je odgovoran za demonstriranje povoljne slike kroz izgled, ponašanje i jezik.

Resursi organizacije

Volonter je obavezan da resurse organizacije koristi na ekonomičan način, za interese i u svrhu posla. U određenim slučajevima, ali uz dozvolu odgovorne osobe, organizacije može dozvoliti korišćenje resursa u privatne svrhe.

VRSTE VOLONTERSKIH PROGRAMA

Volontiranje u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti kao deo društvenog volontiranja

Socijalni rad ima za cilj da poboljša kvalitet života pojedinaca, kao i da promeni čitav društveni sistem u cilju postizanja veće socijalne pravde. Socijalni radnici imaju zadatak da pomognu ljudima da prevaziđu neke od najtežih izazova u životu.

Ono što razlikuje socijalni rad od drugih profesija, je fokus na modelu "ličnost - okruženje", i njegovim naglaskom na socijalnoj pravdi. Socijalni radnici se ne bave samo sa unutrašnjim problemima pojedinca, već se bave i odnosom pojedinca sa drugima, strukturom njegove zajednice, zajednice i socijalnog okruženja kao i sistemom i politikama koje utiču na pronalaženju načina za prevazilaženje izazova u životu.

Volonteri koji se uključe u oblast socijalnog rada ili socijalne brige imaju isti cilj - da podrže i podstaknu bolji kvalitet života pojedinaca i postizanje veće socijalne pravde u društvu. Volonteri u ovoj oblasti pomažu ljudima da prevaziđu neke od najtežih izazova u životu. Bave se odnosom pojedinca sa drugima, podrškom zajednice pojedincu i svojim angažovanjem podstiču da socijalno okruženje pozitivnije utiče na pojedinca ili grupu koja je na neki način isključena.

Volonterski rad u oblasti socijalnog rada ili socijalne brige naglašava pristup zasnovan na snagama, jer svaki pojedinac ima svoje snage i resurse te je uloga socijalnog radnika pa jednim delom i volontera da pomogne u izgradnji njihove baze ličnih sposobnosti koje doprinose prevazilaženju problema. Volonterski rad u oblasti socijalnog rada u odnosu na kategorije korisnika varira, služi mladima i starima, ljudima iz svih sfera života u raznim institucijama, ne samo u specijalizovanim socijalnim uslugama, već u bolnicama, školama, organizacijama.

Moving Borders for Volunteering



Većina socijalnih radnika, pa i volontera, u ovoj oblasti rade direktno sa pojedincima, parovima, porodicama ili grupama. Oni pomažu korisnicima koji su izloženi siromaštvu, nasilju, zavisnosti, nezaposlenosti, traumama i različitog su razvojnog i zdravstvenog statusa.

Potrebno je naglasiti da volonteri ne moraju da budu profesionalci u ovoj oblasti da bi se angažovali kao volonteri u oblasti socijalnog rada ili socijalne zaštite. Kao što je u osnovi volonterskog rada, potrebna je dobra volja i motivacija da se volonter uključi u rad.

Specifičnost volonterskog rada u ovoj oblasti pronalazi se u specifičnostima problemskih situacija pojedinaca ili grupa sa kojima volonter radi. Nije isto raditi da starima u domu sa stare ili sa zavisnicima od psihoaktivnih supstanci u nevladinoj organizaciji. Specifičnost se dakle odlikuje problemima korisnika volonterskog rada. Od toga zavisi koji oblici rada će biti zastupljeni, vreme koje će volonter posvetiti, sposobnosti i veštine volontera koje su potrebne, obuka volontera, supervizija i posebno podrška volonteru.

U nastavku Metodologije izdvojene su neke od ciljnih grupa u radu volontera u oblasti socijalnog rada i socijalne zaštite.

Volonterski rad u oblasti socijalnog rada i socijalne zaštite u zajednici

Usluge socijalnog rada i zaštite u lokalnoj zajednici su ključne za efikasnu socijalnu inkluziju, borbu protiv siromaštva i učešće u društvu svih ugroženih grupa. U poslednjih nekoliko godina, socijalna politika ima za cilj razvoj usluga u zajednici i kod kuće kako bi se zamenio institucionalni model zbrinjavanja.

Usluga u zajednici je vid pomoći i podrške koji se odvija u zajednici u kojoj korisnik prirodno pripada. Socijalne usluge koje se pružaju u zajednici se dele na dve vrste - stambene (tamo gde je smeštaj – sigurne kuće, krizni centri, itd.) i nestambeni (dnevni centri, centri za podršku i savetovanje, lični asistenti, itd).

U skladu sa procenom stanja, potreba, snaga i rizika korisnika i drugih značajnih osoba u okruženju korisnika definišu se i usluge volontera socijalnih usluga u zajednici. Spekter aktivnosti je veliki i razlikuje se u različitim lokalnim zajednicama i organizaciji sistema socijalnih usluga. Neke od aktivnosti koje mogu da obavljaju volonteri su:

- različite aktivnosti u dnevnim boravcima: edukativne i kreativne radionice, individualni rad, rad sa grupom; Na primer: edukativne radionice u svratištu za decu sa ulice;
- usluge podrške za samostalan život odnosno stanovanje uz podršku; u okviru obuke za samostalni život i druge vrste podrške neophodne za aktivno učešće korisnika volonteri mogu da pomognu pojedincu ili grupi da ostvare samostalan život; Na primer: volonter u „kući na pola puta“;
- pomoć u kući starima ili licima koja ne mogu u potpunosti da obavljaju svakodnevne aktivnosti; Na primer: volonter koji provede 2 sata u toku 2 dana u nedelji sa starijom osobom koja živi sama;

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



- personalna asistencija; Na primer: volonter čita ispitnu literaturu i pomaže studentu koji je slabovid da položi ispit;
- podrška u slučajevima nasilja poput SOS telefona ili određenih drugih savetodavnih ili edukativnih/reedukativnih usluga i aktivnosti; Na primer: volonter vodi iskustvenu grupu žrtava nasilja u porodici;

Volonterski rad sa socijalnim grupama

Društvene zajednice su prave unije, prirodni krugovi pripadnosti. Postoji značajna povezanost između ljudi u takvoj zajednici. To su grupe koje imaju trajnu, održivu prirodu, ljudi shvataju njihovu pripadnost i povezanost. Pripadnosti nekoj zajednici ostavlja trag kao pečat na njihovom identitetu. Društvene zajednice mogu biti etničke, lokalne, verske i neke manje zajednice kao što su rod, porodica, neformalne grupe.

Programi socijalne zaštite predviđaju načine kako da se pomogne pojedincima ali i socijalnim grupama. Socijalna grupa se razlikuje od prirodnih društvenih zajednica. Osobe koje pripadaju određenoj socijalnoj grupi nemaju pravo jedinstvo, integraciju i povezivanje poput društvenih zajednica. Socijalna grupa je formirana od strane ljudi sličnog društvenog statusa sa istim ili sličnim karakteristikama (nezaposleni, siromašni, samohrani roditelji, različite osetljive grupe – osobe sa invaliditetom, osobe sa poteškoćama u razvoju ili sličnog zdravstvenog statusa).

Mi ćemo se kratko zadržati na specifičnostima nekih od glavnih društvenih grupa koje su predmet socijalnih usluga.

Volonterski rad sa decom i mladima koji su korisnici socijalne zaštite

Postoje mnogobrojni razlozi koji dovode do povećanja potrebe kod dece za socijalnom pomoći. To su grupe dece ili mladih koji zbog različitih problema nemaju jednako učešće u društvu (siromaštvo, problemi u porodici, deca bez roditelja, deca i mladi beskućnici, deca i mladi sa invaliditetom, deca i mladi sa poteškoćama u razvoju, deca i mladi u riziku ili lošeg zdravstvenog statusa). Veruje se da bi socijalna podrška trebalo da se manifestuju pre svega kao "pomoć za samopomoć." To podrazumeva da bi osobu trebalo učiti da sama rukovodi svojim teškoćama i da sama rešava svoje probleme. Vrlo je važno da se formira preduslov za uspešno samoostvarenje i aktivno socijalno ponašanje koje se formira putem socijalnog učenja. Socijalno učenje obuhvata znanja i veštine za samospoznaju, razumevanje zavisnosti i odnose u društvu, komunikaciju, podelu osećanja, misli, iskustva, rešavanje sukoba i sl.

Uloga socijalnog radnika, pa i volontera, je da se zaštite interesi deteta. Dok radi sa decom, socijalni radnik treba da radi i sa porodicom. Porodica je sistem i njena ravnoteža može biti poremećena po mnogo čemu, a neravnoteža sistema se odražava najviše na razvoj dece. Socijalni rad sa decom i mladima ima edukativni karakter i važno je koristiti inkluzivne principe edukacije u cilju pružanja mogućnosti da se deci i mladim da pruže jednake šanse u svim aspektima života.

Moving Borders for Volunteering



Volonterski rad u ovoj oblasti može da podrži svaki od navedenih aspekata socijalne zaštite prema deci i mladima kao njihovim korisnicima. Programi podrške u koje mogu biti uključeni volonteri mogu biti različiti a u skladu sa okruženjem i potrebama zajednice u kojoj se realizuje. Volonteri ne moraju da budu stručna lica ali moraju da se angažuju u skladu sa svojim sposobnostima, veštinama i interesovanjima. Uz adekvatnu obuku, podršku i superviziju volonter jednako može da doprinese programima socijalne zaštite kao i socijalni radnik. Svako u svom delokrugu posla zaslužuje da bude maksimalno afirmisan.

Volonterski rad sa starim licima

Starost se definiše kao doba najlošije adaptacije i zavisi od životnog iskustva svakog pojedinca. Problemi starih lica su u direktnoj vezi sa fizičkim, fiziološkim, mentalnim i socijalnim promenama koji se javljaju sa starenjem. Sa starenjem se pojačava trend smanjenog učešća u društvu što izaziva niz negativnih iskustava, javlja se osećaj izolacije i usamljenosti.

Zadaci volontera u radu sa starim licima treba da budu usmereni na ispunjavanje njihovih potreba i želja, da im pomognu u rešavanju svakodnevnih problema, da ih podrže da vode ispunjen život i imaju osećaj korisnosti za sebe i za najbliže. Time se eliminiše osećaj izolovanosti, usamljenost i beznađe kod starih.

Volonterski rad sa osobama sa invaliditetom

Invaliditet predstavlja svako ograničenje ili nedostatak sposobnosti za rad na način ili u obimu prihvaćen za populaciju bez invaliditeta. Cilj programa socijalnog rada sa osobama sa invaliditetom je socijalna inkluzija ili uključivanje osoba sa invaliditetom u društvo i javni život.

Volonteri se često i lako uključuju u ove programe socijalnog rada. Kao sredstvo ovih programa uspešno se koriste metode rada sa grupama i zajednicama. (vidi poglavlje Volonterski rad u oblasti socijalnog usluga u zajednici).

Volonterski rad sa žrtvama nasilja

Nasilje u porodici je fenomen koji se često ostaje skriven a uznemiravajući je zbog teških fizičkih, psiholoških i socijalnih posledica za žrtve. Nezaposlenost i stres glavni su uzroci nasilja u porodici. Najčešće izloženi nasilju žive u nepovoljnim materijalnim uslovima, ali se javlja i kod porodica bez materijalnih poteškoća

Nasilje podrazumeva psihološku traumu. Psihološka trauma je stanje u kojem osoba doživljava duboku duševnu bol i unutrašnju nestabilnost. Žrtve obično ne prepoznaju u sebi mentalne posledice nasilja. Teško im je da potraži pomoć. Njihov položaj je pasivan.

U kontekstu nasilja u porodici pojavljuju se periodi povećane napetosti, koji obično počinju sa psihičkim nasiljem, dalje agresijom, nepoštovanjem i na kraju fizičkim nasiljem. Nasilje u porodici ima ozbiljne posledice, neposredne i dugoročne na sve članove porodice. Deca, koja žive u takvom okruženju, obično svedoci nasilnih scena, ili su i sami izloženi nasilju. Njihovo emocionalno stanje i fizičko zdravlje su ugroženi. Stiču krivicu, nesigurnost, ranjivost, česti su poremećaji ponašanja, poteškoće u školi i



poremećaji spavanja. Postoji rizik na duži rok, neka deca razvijaju previše tolerancije prema nasilju i prihvataju ovu vrstu ponašanja kao normalan način komunikacije, izražavanje osećanja i rešavanja konflikata – tj. nose ga u svoju buduću porodicu.

Volonterski rad sa žrtvama nasilja se ogleda u programima psiho-socijalne podrške. Mogu se ostvarivati na različite načine: kroz individualne razgovore, razgovore u grupi, kreativne i psiho-socijalne radionice. Mogu biti posredni programi kao što su SOS telefoni ili preko nekih edukativnih materijala ili direktni kada se ostvaruju u direktnom kontaktu.

Volonteri koji se uključe u rad sa žrtvama nasilja neophodno je da su dovoljno informisani, obučeni i da imaju redovnu podršku mentora i/ili supervizora. Rad sa žrtvama bilo kog oblika nasilja nosi sa sobom rizik od velikog opterećenja volontera teškim informacijama i volonteri mogu da trpe veliki pritisak u želji da pomognu. Zato je važna dobra selekcija volontera, posedovanje specifičnih sposobnosti i veština i kao što smo već napomenuli dobra obuka i podrška volonteru.

Volonterski rad sa manjinskim grupama ili manjinskim zajednicama

Manjinske grupe ili manjinske zajednice se mogu definisati prema različitim karakteristikama - nacionalnosti, veri, itd. Svaka zajednica ima svoje karakteristike i u skladu sa određenim pravilima, pojedince povezuje sa grupom koja ih razlikuje od drugih ljudi u jednoj zemlji ili gradu.

Za volontera koji radi sa manjinskim grupama ili zajednicama veoma je važno da ima pozitivan stav i da prihvata različitosti. Jedan od najvažnijih poslova volontera je da učestvuje u promeni stava društva prema manjinskim grupama ili zajednicama, razvoju tolerancije i uklanjanju stereotipa i predrasuda.

Važno je da je volonter sposoban da jasno i precizno definiše svoju ulogu, pronađe sebe u skladu sa svojim interesovanjima a da sa ciljnom grupom izgradi odnos međusobnog poverenja. U partnerstvu i zdravom okruženju zajedno mogu da razvijaju pozitivan i tolerantan stav okoline prema manjinskoj grupi ili zajednici.

Međunarodni volonterski kampovi

Volonterski kampovi su jedan od najrasprostranjenijih oblika volonterskog rada. Prvi volonterski kamp održan je davne 1920, a praksa pokazuje da je s godinama broj volonterskih kampova raste.

Volonterski kamp

Volonterski kamp je jedinstven oblik volonterskog rada koji okuplja volontere iz različitih zemalja, kultura i pozadina, s ciljem da se kroz zajednički rad socijalizuju, upoznaju sa lokalnom zajednicom i rade na rešavanju lokalnih problema.

Filozofija kampova

Kampovi su kratkoročni projekti s dugoročnim ciljevima. Udruženim snagama volontera i ljudi iz zajednice rešavaju se problemi na lokalnom nivou, što se reflektuje i na globalni. Kampovi se organizuju u cilju promovisanja mira, povećanja tolerancije, rušenja stereotipa i održavanja pravih vrednosti.

Moving Borders for Volunteering



Ishodu kampa najviše doprinosi lična motivacija i doprinos pojedinca. „Deluj lokalno, misli globalno“ je motivaciona deviza svakog volonterskog angažmana, pa tako i volonterskog kampa.

Osnovni elementi kampa su:

- posao
- studijski deo
- zabava

Trajanje

Kampovi obično traju od dve do četiri nedelje, okuplja od pet do dvadeset pet volontera, a skladno sa brojem volontera, kampovi mogu imati jednog do tri lidera. Najveći deo volonterskih kampova održava se u periodu od juna do oktobra. Naravno, postoje i kampovi koji se održavaju i u periodu od novembra do maja, ali oni nisu tako brojni.

Posao

Na kampu se radi optimalno 6 sati. Na početku kampa, u dogovoru sa liderom kampa, volonteri prave radni ugovor u kom određuju koliko će raditi i od koliko do koliko sati. Na primer, ako je kamp u nekoj tropskoj zemlji verovatnije je da će se raditi rano ujutru pre nego u podne, odnosno, vreme rada će se uskladiti sa vremenskim prilikama i/ili klimom područja na kojem je kamp smešten.

Posao na kampu zavisi od vrste kampa. Na primer mogli bismo da radimo na očuvanju okoline na plažama na Dunavu; da organizujemo pomoć u centru za decu sa invaliditetom; da učestvujemo u organizaciji festivala na Islandu; da pravimo od starih stvari nove itd. U skladu sa ovim tj. željama i interesima pojedinca, kampove možemo svrstati u nekoliko kategorija koje zavise od lokalnih specifičnosti i karakteristikama organizacije koja ga sprovodi:

1. Umetnost, Kultura, Lokalna istorija
2. Zaštita životne sredine, ekologija i održivi razvoj
3. Rad sa decom i tinejdžerima
4. Osobe sa invaliditetom
5. Mirovni kampovi
6. Sport i rekreacija
7. Međugeneracijska solidarnost

Pored posla, bitan element kampova je i njegov studijski deo.

Studijski deo može obuhvatati prezentaciju organizacije ili lokalnog partnera i/ili radionice na određenu temu (kao što je mir) i sl. Takođe, pored studijskog dela, nezaobilazan deo kampa je zabava. Najčešće se uvode sportske aktivnosti, karaoke, učenje jezika, obilazak grada, a pre svakog dolaska na kamp učesnici bi trebalo da pripreme nešto čime će predstaviti svoju zemlju, da ponesu nešto što je karakteriše: jelo, recept, piće, instrument i sl. Tokom prve nedelje kampa organizuje se takozvano Interkulturalnog večer gde će svaki učesnik kampa predstaviti svoju zemlju i ponuditi ostalim učesnicima specijalitet u vidu hrane i pića.

Jezik kampa

Engleski je jezik koji se najčešće koristi na kampovima. Ako je za prijavu na određeni kamp potreban neki drugi jezik, to će biti naglašeno u opisu kampa.



Na kampu se, pored engleskog, u međusobnoj komunikaciji možete koristiti i bilo kojim drugim jezikom, tj. jednim od onih koji su zastupljeni na kampu. Iskustvo nam kaže da je posle engleskog na kampovima najčešće upotrebljavan francuski, nemački, ruski, španski, poljski itd. Sve u svemu, jedna od prednosti kampa je što ćete po njegovom završetku možda pričati savršen engleski, ili poboljšati svoje znanje nekog drugog jezika.

Volonteri

Svaki projekat je mešovita grupa volontera iz raznih zemalja. Praksa je da na kampu budu maksimalno dva učesnika iz iste zemlje kao i da bude jednak (ili približno isti) broj muškaraca i žena. Volonteri će se međusobno upoznati tek po dolasku na kamp, znači, dok ne dođete na kamp ne znate s kim ćete volontirati.

Dakle, posao, edukacija i zabava, glavne su odlike volonterskog kampa. Bitno je napomenuti da je volonterima na kampu obezbeđen smeštaj i hrana, a mogući su i izleti u obližnji grad.

Kampovi su uglavnom u ruralnim sredinama, a ponekad se dešava da se održavaju u gradu. Ti kampovi u gradu su uglavnom festivalskog tipa, tu volonteri imaju zadatak da pomognu oko pripreme festivala, a često tokom festivala volonteri drže i određene radionice.

U opisu ponuđenog kampa date su sve osnovne informacije kao što su: dolazak do mesta održavanja kampa, posao, jezik, broj potrebnih volontera, a u određenim slučajevima i visina članarine (participacije), ukoliko je potrebno platiti je. Redak je slučaj da se na kampovima u Evropi plaća participacija, osim na Islandu. Trebalo bi znati da se u Africi za svaki kamp mora platiti participacija. Naravno, za kampove na ovom kontinentu potrebna je određena fizička priprema, tj. prilagođavanje za teren na koji se ide npr. vakcinisanje protiv tropskih bolesti i sl.

Hrana i smeštaj

Volonteri na kampu sami kuvaju hranu. Uglavnom se podele u kitchen teams tj. kuhinjske timove, gde svako dobije zaduženja. Sami kupuju hranu, spremaju obroke i čiste za sobom.

Ako je učesnik kampa osoba sa dijabetesom, alergijama, vegetarijanac i sl. potrebno je da u prijavi za kamp naglasi šta sme a šta ne sme da jede.

Reč "kamp" ne mora odmah da znači da je smeštaj u šatorima. Naprotiv, uglavnom je smeštaj u školama, studentskim domovima, planinarskim domovima, ali ima i slučajeva da je smeštaj u šatorima, vašim ili su šatori obezbeđeni.

I na kraju, da ne zaboravimo, posao, hrana, smeštaj, zabava, učenje, usavršavanje ili učenje jezika, dobar provod, nezaboravno iskustvo, pomoć ljudima, ili životnoj sredini samo su neki od činioca koji kampove čine toliko popularnima. Svako bi trebalo da se barem jednom u životu prijavi na volonterski kamp.

Dugoročno volontiranje

Dugoročno volontiranje podrazumeva projekte sa različitim temama, u trajanju od 2 nedelje do 12 meseci u okviru kojih su volonteru pokriveni svi troškovi života, a organizuju se kroz različite programe širom sveta.

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



Jedan od najpopularnijih programa za dugoročno volontiranje je EVS koji je deo programa „Erasmus +“ KA1 (Key action 1)¹ i namenjen je za dugoročnu razmenu volontera između zemalja Evropske unije i najvećeg dela ostalih zemalja sveta. EVS daje mogućnost mladima od 17 do 30 godina starosti (u pojedinim slučajevima to mogu biti i mladi od šesnaest godina) da žive i rade u drugim zemljama kao volonteri

Svaki projekat uključuje tri zainteresovane strane. Prvo, tu je volonter, zatim organizacija koja će pomoći volonteru da pronađe odgovarajući projekat, a potom izvršiti sve potrebne pripreme za njegov odlazak (Sending organizacija – SO) i treća strana je organizacija koja se odlučila da ugosti volontera u svojoj zemlji (Hosting organizacija – HO).

Da bi se neka organizacija našla u ulozi SO ili HO potrebno je da za to bude akreditovana. Baza podataka o svim organizacijama koje su akreditovane da primaju i šalju volontere je dostupna na internetu. Svima koji žele da odu da volontiraju, ova baza još služi i kao sredstvo za informisanje o organizacijama koje su zainteresovane da prime volontera.

Projekat traje od najmanje dve nedelje do godinu dana. Aktivnosti volontera su osmišljene tako da donose dobrobit lokalnoj zajednici u zemlji gde se projekat odvija, ali i da imaju jasno definisan obrazovni cilj za samog volontera. Volonteri EVS-a često rade sa decom, tinejdžerima, osobama sa invaliditetom, imigrantima, starim licima, beskućnicima i drugim manjinskim i/ili marginalnim grupama ali i na drugim redovnim aktivnostima organizacije. EVS projekti se, takođe, mogu baviti kulturom ili zaštitom životne sredine. Učestvovanje u EVS-u je za volontere besplatno. Za vreme volontiranja preko EVS-a volonteru su pokriveni troškovi stanovanja i ishrane i svaki volonter dobija određeni iznos novca za trošak, džeparac.

U svakom EVS projektu mora učestvovati barem jedna zemlja članica EU; broj volontera i partnerskih organizacija iz susednih Partnerskih zemalja ne sme da premaši broj volontera i partnerskih organizacija iz Programskih zemalja.

Šta može da bude tema EVS-a?

Aktivnosti volontera su osmišljene tako da donose dobrobit lokalnoj zajednici u zemlji gde se projekat odvija, ali i da imaju jasno definisan obrazovni cilj za samog volontera. Volonteri EVS-a često rade sa decom, tinejdžerima, osobama sa hendikepom, imigrantima, starim licima, beskućnicima i drugim manjinskim i/ili marginalnim društvenim grupama. EVS projekti se, takođe, mogu baviti kulturom ili zaštitom životne sredine.

Iskustvo koje mnogo znači!

Mlada osoba puno može da dobije volontirajući u stranoj zemlji. Živeći i radeći u drugačijoj sredini, volonteri upoznaju sami sebe, istovremeno uče kako da se prilagode drugoj kulturi i stiču nove veštine. Volonterski projekti imaju značaja i za lokalnu zajednicu koja je volontera ugostila.

¹ https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/opportunities-for-individuals/young-people/european-voluntary-service_en



Kratkoročne volonterske akcije

Organizovanje koncerata, festivala, uličnih akcija, jednodnevnih radnih ili promotivnih akcija, konferencija i drugih skupova, umnogome se može olakšati angažovanjem volontera, čime se i smanjuje finansijski trošak i „začinjava” sam rad. Kako za ovakve aktivnosti uglavnom nisu potrebne posebne kvalifikacije, može se računati na veliki broj prijavljenih volontera, što je najčešće i najpotrebnije.

Generalno, pri planiranju kratkoročnih aktivnosti potrebno je proceniti da li vam i zašto vam volonteri trebaju. U većini slučajeva, volonteri su vam potrebni zbog toga što organizujete određenu kratkoročnu akciju, a obim posla je prevelik za kapacitete vašeg tima ili organizacije. Kada procenite zašto vam trebaju volonteri, koji su to poslovi i koliko traju, potrebno je odrediti jednu osobu koja će koordinirati radom volontera i stajati im na raspolaganju. Koordinator volontera (volonterski menadžer) priprema opis posla i/ili poziv za volontere.

Poziv je najbolje i najjednostavnije poslati na email liste i grupe na društvenim mrežama, mada, ako vam je potreban veliki broj volontera, preporučuje se oglašavanje i putem radija, štampanih medija ili televizije.

U samom pozivu ili opisu pozicije bitno je navesti sledeće:

1. vrstu posla koji će obavljati volonter,
2. vreme volontiranja,
3. potrebne veštine, kvalifikacije (ako su potrebne),
4. mesto volontiranja,
5. benefit (dobit) za volontera,
6. kontakt i rok za prijavljivanje.

U većini slučajeva, ovakve zadatke može izvršiti većina ljudi, uz kratku obuku na zadatu temu. Stoga, kada vam se prijavi dovoljno volontera, u skladu sa vašim potrebama, organizujte orijentacioni sastanak. Na sastanku upoznate volontere sa ciljem akcije, željenim rezultatima, njihovom ulogom, konkretnim zadacima i pravima i obavezama.

Nije na odmet podeliti i štampani materijal, kao podsetnik. Kada krenete u realizaciju aktivnosti, kontakt osoba mora biti dostupna za volontere i uvek spremna da im pomogne, i/ili da ih posavetuje.

Nakon uspešno realizovane akcije, bitno je organizovati sastanak ili druženje sa volonterima, u cilju evaluiranja akcije i postignutih rezultata, ali i zarad odavanja priznanja volonterima za uloženi rad, vreme i energiju. Jer da nije volontera, akcija se možda ne bi ni realizovala.

Sledi primer akcije u kojima su angažovani volonteri.

REGIONALNI VOLONTERSKI SERVIS

Regionalni volonterski servis (RVS) je mreža koja već postoji u nekim zemljama, gde su poznati i pod nazivom volonterski centri. Dakle pored lokalnih, postoje i regionalni i nacionalni volonterski centri, čija je uloga više zasnovana na pružanje informacija, izgradnju kapaciteta i pružanje neophodnih resursa za



razvoj lokalnih servisa/centara i volonterskih programa. Njihova je uloga više koordinaciona, vezana za razvoj volonterskog rada na regionalnom nivou, nego što se odnosi na direktan rad sa volonterima i konkretne volonterske programe.

Lokalni volonterski centar (LVC) je program koji omogućava sprovođenje kvalitetnog i organizovanog rada sa volonterima, a svojom realizacijom daje doprinos u rešavanju problema u lokalnoj zajednici.

Uspostavljanje Lokalnih volonterskih centara – LVC

Sledeći pojmovi pojašnjavaju oblasti rada jednog LVC-a:

- sprovođenje kvalitetnog i organizovanog rada sa volonterima – LVC je program koji s jedne strane brine o interesima volontera a sa druge strane, o potrebama organizacija i javnih institucija.
- LVC pomaže u rešavanju problema u lokalnoj zajednici – uspostavljanjem ovog sistema se povećava uticaj i doprinos volonterskog rada u rešavanju problema u lokalnoj zajednici.

Na osnovu iznetih oblasti rada Lokalnog volonterskog centra, definisali smo konkretne korake ili zadatke LVC-a:

- uspostavljanje balansa između ponude i potražnje za ljudskim resursima (volonterima) – U svakoj lokalnoj zajednici postoji problem nedovoljne informisanosti javnosti o mogućnostima za volontiranje, tako da organizacije i institucije imaju problem u pronalaženju volontera. LVC kroz svoju strukturu spaja ove dve strane, te na taj način doprinosi uspostavljanja balansa.
- u saradnji sa javnim institucijama i nevladinim organizacijama, kreiranje i sprovođenje kvalitetnih ostalih lokalnih volonterskih programa na osnovu identifikovanih potreba lokalne zajednice i potencijalnih korisnika programa.
- LVC vrši okupljanje volontera i njihovu evidenciju u bazi podataka, te obezbeđuje njihovu kvalitetnu pripremu, dodatnu edukaciju, superviziju, monitoring i evaluaciju realizacije programa, kao i zakonitost u angažovanju volontera.
- LVC podiže kapacitete javnih institucija i nevladinih organizacija sa ciljem uspostavljanja jedinstvenog i organizovanog rada sa volonterima (volonterski menadžment).
- LVC, u saradnji sa javnim institucijama i nevladinim organizacijama, promovise i razvija volontizam, te zajedno sa njima radi na uspostavljanju volonterske politike i mera podrške u saradnji sa lokalnim vlastima.

Razvoj i uspostavljanje Lokalnog volonterskog centra

Uspostavljanje i razvoj jednog LVC se odvija na sledeća dva nivoa: razvoj strukture i programski razvoj. Strukturalni razvoj LVC je razvoj tima Lokalnog volonterskog servisa. Za kvalitetan razvoj jednog LVC najodgovornije je njegovo osoblje ili tim angažovanih ljudi. Kojom će se brzinom razvijati LVC zavisi od



stručnosti ljudi angažovanih u njemu. Iako je poželjno da tim poseduje potrebna znanja i veštine, ukoliko to nije slučaj – putem različitih seminara i treninga, kao i kroz konkretne aktivnosti, on se može obući za rad. Pored toga, i tim koji ima potrebno znanje i veštine mora konstantno pratiti nove metodologije i pristupe u radu, te na taj način unapređivati i rad samog lokalnog volonterskog centra.

pozicije u timu jednog LVC-a mogu da budu sledeće²:

1. **Koordinator LVC** – Za ovu poziciju vam je potrebna osoba koja ima iskustva u radu sa volonterima i kreiranju volonterskih programa. Kako je ova osoba zadužena i za celokupni rad LVC i njegovu saradnju sa drugim organizacijama ili javnim institucijama, ona bi trebala da poseduje i određena iskustva iz menadžmenta i iskustva na uspostavljanju partnerskih odnosa. Za ovaj posao su savršeni takozvani volonterski menadžeri, tj. osobe koje su prošle određene edukacije vezane za organizovanje rad sa volonterima.

2. **Asistent koordinator LVC** – Kako LVC poseduje svoju bazu podataka u kojoj su evidentirani svi volonteri i organizatori volonterskih usluga, potrebna vam je osoba koja će redovno voditi upis novih volontera, promene u dosijeu svakog volontera, unos podataka u volonterske knjižice, te vođenje generalne administracije LVC.

3. **Osoba za odnose sa javnošću** – Da biste kvalitetno promovisali LVC u lokalnoj zajednici, potrebna vam je osoba koja će planirati i realizovati strategiju promocije i medijske prezentacije. Ova aktivnost je izuzetno važna, jer putem promocije LVC-a, osim što prezentujete svoj rad, vi privlačite zainteresovane ljude za volontiranje, kao i moguće partnere sa kojima ćete razvijati volonterske programe.

4. **Moderatori grupa volontera** – su osobe koje su angažovane na praćenju rada grupa volontera i pružanju podrške volonterima. Ove pozicije nisu neophodne u realizaciji LVC-a jer mogu biti vrlo korisne za volontere, pogotovo ukoliko volonteri volontiraju na programima sa osetljivim grupama ljudi (npr. osobe sa težim oblicima mentalne ili fizičke invalidnosti) ili grupama ljudi kod kojih postoji rizično ponašanje (npr. maloletnička delikvencija).

4. **Edukatori** – Obavezno je da volonteri prođu određene obuke pre nego što počnu sa volontiranjem. Prva i možda najvažnija obuka se tiče osnovnih prava i obaveza volontera i odgovara na početno pitanje – šta znači biti volonter? To je baza obuke koja se može nadograditi i ostalim veštinama koje bi pomogle volonteru u njegovom radu.

5. **Mentori i supervizori** – Ove osobe su vam potrebne tokom realizacije volonterskih programa. Njihova uloga je da prate realizaciju programa i da kroz supervizijski rad omoguće potpunu podršku volonterima tokom njihovog angažmana. Oni učestvuju i u procesu evaluacije nakon završetka programa i daju smernice za unapređenje postojećih i uspostavljanje novih volonterskih programa. Ovo osoblje može biti angažovano i od strane vaših partnera, tj. nevladinih organizacija i javnih institucija, koje su kreirale određene volonterske programe na kojima su angažovani volonteri. Moderatori grupa mogu imati i ulogu supervizora volontera.

² Predložene pozicije u timu Lokalnog volonterskog centra važne su i svaka ima svoj doprinos u radu LVC-a. Međutim, one nisu obavezne na početku rada svakog LVC da budu ovako definisane ukoliko organizacija nema uslova i resursa za to. Mogu da budu nešto čemu organizacija teži u budućnosti.



Krajnja struktura ljudskih resursa u okviru LVC će zavisi od nivoa razvijenosti i njegovih potreba, te je tako moguće da se ova struktura proširi i drugim pozicijama – osobljem koje će pratiti i unapređivati metodologiju rada i postojeće resurse po pitanju različitih oblasti organizovanog rada (supervizija i monitoring, evaluacija, istraživanje potreba, itd).

Jedna od veoma bitnih komponenti logistike jednog LVC je **funkcionalna baza podataka volontera** i organizatora volonterskih usluga. Postoje i posebni računarski programi baze podataka u okviru kojeg svaki volonter ima otvoren dosije u koji se unose sve bitne informacije o volonteru, kao i istorija njegovog volonterskog angažmana. Baza podataka pruža i mogućnost otvaranja dosijea organizatora volonterskih usluga, tj. drugih nevladinih organizacija i javnih institucija koje traže i angažuju volontere preko LVC. Ova baza podataka podiže rad LVC na profesionalniji nivo, jer u svakom trenutku možete dobiti informacije o svakom volonteru i organizatoru volonterskih usluga, a pogotovo u onom trenutku kada volonteri traže pisma preporuke ili potvrde o svojim volonterskim angažmanima. Ovi podaci unose se i u volonterske knjižice, koje se nakon prvog volonterskog angažmana izdaju volonterima.

Programski razvoj Lokalnog volonterskog centra

Programski razvoj svakog volonterskog centra je, u stvari, uspostavljanje efektivnog i organizovanog rada sa volonterima odnosno volonterski menadžment. Lokalni volonterski centar u saradnji sa svojim lokalnim partnerima kreira volonterske programe. Moguće prvo napraviti jedan sastanak na kojem bi jasno objasnili strukturu LVC i mogućnosti koje pruža LVC. Partneri, organizacije i institucije koje bi primile volontere potom kreiraju volonterske programe. LVC je dalje partner i podrška.

Dakle, ako ste organizacija koja razvija LVC zajedno sa partnerima prolazite kroz volonterski menadžment. Dobro je na početku jasno definisati koji deo volonterskog menadžmenta je veća odgovornost i čija je koja uloga u sprovođenju volonterskih programa. Kada se sve dogovorite, preporuka je taj dogovor staviti na papir u formi Sporazuma o saradnji.

Volonterski menadžment

Elementi efikasnog volonterskog menadžmenta su:

- **Planiranje volonterskog programa**
- **Opisi poslova volontera**
- **Oglašavanje volonterskih programa i pozivanje volontera**
- **Orijentacija i obuka**
- **Supervizija volontera**
- **Evaluacija volonterskih programa, volontera i zaposlenih**
- **Priznavanje i nagrađivanje volontera**

Moving Borders for Volunteering



Planiranje volonterskog programa

Prvi neophodan korak pri uspostavljanju volonterskog programa unutar organizacije ili lokalne zajednice je planiranje volonterskog programa. Planiranje je najbolji način da se osigura kvalitetan i uspešan volonterski program. U toku planiranja, možda prvo pitanje koje organizacija koja prima volontere bi trebalo da postavi je: **Zašto angažujemo volontere, a ne plaćeno osoblje?**

Prava vrednost angažovanja volontera treba biti viđena kroz mnoštvo različitih veština i posvećenosti volontera motivisanih zajedničkom vizijom, ciljevima i vrednostima.

Zatim: koji je okvir programa? Koji konkretan problem u zajednici pokušavate rešiti realizacijom ovog programa? Okvirni broj volontera koji su vam potrebni za uspešnu realizaciju programa? Ciljna grupa: da li će program biti ponuđen samo određenoj ciljnoj grupi (studenti, đaci, penzioneri i sl.) ili mnogim strukturama u zajednici? Vremenski okvir volonterskog angažmana, tj. koliko sati u toku nedelje će volonteri biti angažovani, kojim danima? Koje veštine očekujemo da volonteri poseduju za učešće u našem programu?

Nakon pažljivog razmatranja navedenih pitanja, organizacija donosi odluku da li želi da razvije svoj volonterski program ili ne. Odgovori na navedena pitanja i dileme vam daju uvid u snage i izazove sa kojima se trenutno suočavate pri pokretanju volonterskog programa.

Razlozi koji najčešće dovode do sagorevanja volontera i prestanka volontiranja, čak i kada su volonteri posvećeni misiji i ciljevima organizacije kojoj pomažu, su loši međuljudski odnosi, zadaci bez direktne i jasne veze sa ciljevima organizacije, nerazumni rokovi, nedostatak povratne informacija i priznanja, loše liderstvo unutar programa, neefikasan radni proces i sl.

Dobar volonterski program ogleda se u saradnju između osoblja i volontera angažovanih na projektu, posvećenost obeju strana i poštovanje doprinosa drugih. Volonteri će najčešće izbegavati okruženja koja su prema njima negativna, neprijateljska ili samo indiferentna. Volonteri su slobodniji od plaćenog osoblja te će češće odlučiti da izbegnu neprijatne situacije i da investiraju svoje vreme u one organizacije koje najvećim delom svoje angažovanje usmeravaju ka rešavanju problema u zajednici, a ne u one gde se energija troši na loše međuljudske odnose.

Opisi poslova volontera

Nakon donošenja odluke o tome da organizacija pokrene volonterski program, potrebno je jasno definisati svaki opis radnog mesta volontera. Opis radnog mesta volontera bi trebalo da se sastoji od sledećih elemenata:

Naslov pozicije treba biti precizan; osoblju u organizaciji naslov pomaže da razumeju ulogu namenjenu volonteru. Naslov pozicije volonteru omogućava osećaj identiteta.

Mesto rada objašnjava gde će volonter raditi – kod kuće, u kancelariji, na „terenu“, itd.

Učinak objašnjava opšte ciljeve i svrhu volonterske pozicije s obzirom na rezultate celokupnog volonterskog programa, organizacije, klijenta ili misije. To je najvažniji deo opisa radnog mesta volontera.

Odgovornosti i dužnosti su sugerisane pojedinačne i jasno definisane aktivnosti koje treba obaviti kako bi se postigli prethodno definisani svrha i ciljevi. Reč „sugerisane“ nagoveštava da volonter poseduje



određeni autoritet da predlaže druge moguće aktivnosti za postizanje rezultata, s tim da ih prethodno treba odobriti supervizor.

Kvalifikacije su jasan i sažet profil poželjnog volontera koji uključuje tražene veštine, stavove, iskustva, znanja i lične karakteristike.

Potrebna predanost je procenjen broj sati i fleksibilnost u vremenskom planiranju koji se traže od volontera.

Obrazovanje ukazuje na vrstu opštih i specifičnih obuka koje se nude i zahtevaju za zadatak.

Korist / Dobrobit koju bi volonter uživao ili ostvario tokom obaveze na poziciji može biti u obliku osiguranja, mesta za parkiranje, naknade troškova, itd.

Evaluacija definiše kako će se ostvareni rezultat meriti i oceniti.

Datum pisanja ili ažuriranja opisa radnog mesta.

Supervizor i/ili mentor volontera i njihovi kontakti pomoći će potencijalnom volonteru da razume s kim bi u organizaciji trebalo da sarađuje i kome i kako da izveštava.

Oglašavanje volonterskih programa i pozivanje volontera

Danas su jasno definisane i strukturalno osmišljene brojne promotivne strategije svih programa pa i volonterskih. Razlozi kreiranja jasno definisane promotivne strategije mogu biti razni. Jedan od, a koji je u fokusu volonterskog rada, je promocija volonterskog rada i vrednosti koje nosi volonterski rad.

Kako organizacije mogu da oglase svoj program i pozovu volontere? Kada kažemo kreiramo, mislimo na jasno definisanje koraka promocije koja prati realizaciju programa. U tom smislu, promotivne strategije se planiraju zajedno sa projektom ili programom za koji angažujemo volontere.

Volonterski programi, kao što je već rečeno, mogu da nude razne volonterske pozicije. U skladu sa volonterskom pozicijom, kreira se i tačan opis posla koji objašnjava volonteru šta je zapravo njegov zadatak. Kako bi angažovali volontere koji će biti zadovoljni svojim zadatkom i visoko motivisani da uspešno realizuju zadatak, možemo iskoristiti mogućnost koju nam pruža oglašavanje, a oglašavanje volonterskih programa se definiše na osnovu ciljne grupe. Postoje tri aspekta oglašavanja volonterskih programa:

1. Oglašavanje ka ciljnoj grupi. Ovaj vid oglašavanja se koristi kada želimo da angažujemo volontere koji bi volontirali u svojoj struci. Zapravo, kada je volonterska pozicija ili angažman vezan za određenu struku. Primeri koji potkrepljuju ovaj vid oglašavanja su volonterske pozicije u obrazovnim, vaspitnim ili zdravstvenim institucijama koje se bave određenim delom populacije i trebaju im stručna lica u toj oblasti (škole, vrtići, bolnice).

2. Oglašavanje bez ciljne grupe. Kada želimo da povećamo broj aktivista nevladine organizacije – pozivamo buduće volontere koji su motivisani da nam se priključe i zajedno sa nama aktivno učestvuju u programima/projektima organizacije. Tada pristupamo oglašavanju na opštem nivou i pozivamo sve ljude dobre volje da nam se priključe.



3. Oglašavanje u okruženju. Lokalni projekti ili akcije poput lokalnih volonterskih radnih kampova su aktivnosti kojima trebaju lokalni volonteri – osobe koje su upoznate sa okruženjem, problemima i prednostima tog okruženja i od velike su pomoći u cilju uspješnije realizacije projekta.

Oglašavanje volonterskih programa i pozivanje volontera realizuje se putem akcija na javim mestima (trgovi, prometne ulice, studentski kampusi); zatim su to prezentacije u raznim institucijama i organizacijama (na fakultetima, u školama, studentskim i srednjoškolskim domovima); oglašavanje uz pomoć medija, putem internet prezentacija; i oglašavanje putem promotivnog materijala (plakata, brošura i sl.) i njihovom distribucijom.

Sušтина u oglašavanju volonterskih programa i pozivanju volontera je u informaciji koju šalјemo. Kako bi informacija bila jasna, primamlјiva i svrsishodna, treba prilagoditi naćin putem kojeg se kreira poruka. Posebno kreirana poruka koja se šalјe ka potencijalnim volonterima zove se pozivna poruka.

Pozivna poruka odgovara na pitanja:

KO realizuje program?

ŠTA bi trebalo da se radi? **ŠTA** se od volontera oćekuje?

GDE se realizuje program?

KADA se realizuje program?

ZAŠTO se realizuje taj program – koji je njegov cilj?

Odabir i usklađivanje volontera i volonterskih pozicija

Vrlo je važno da volonter pronađe svoju poziciju ili da volonterska pozicija pronađe volontera. To je momenat koji obezbeđuje ili sputava uspeh volonterovog rada. Naravno, kasnije dolaze ostali koraci u volonterskom menadžmentu kojima motivišemo volontere da budu dosledni, srećni i zadovolјni u svom radu.

Jedan vid odabira volontera je intervju ili usmereni razgovor. Intervju je tehnika mođe da nam pomogne da istražiјmo da li je potencijalni volonter i pravi volonter za našu poziciju. Ali, intervju ne pomađe samo instituciji/organizaciji koja prima volontere, ovaj korak mođe i treba da pomogne i volonteru koji tokom intervјua mođe da dobije više informacija o svom mogućem angađmanu i razjasni sebi neke nedoumice. Zapravo, intervju treba da bude razgovor na obostranu korist i zadovolјstvo.

Napomena: pre intervјua postoji njegova priprema putem koje se formulišu pitanja koja će nam pomoći u vođenju razgovora. Što je bolја priprema, to su odgovori koje dobijemo korisniji.

Orijentacija i obuka

Orijentacija je prvi susret volontera i organizacije. Oznaćava pripremi period za volontera kada se planski, organizovano i sistematićno volonteru daju sve informacije o organizaciji. Ukljućivanje volontera u rad organizacije je isto kao i primanje novog radnika i ponašanje prema volonteru ne sme da bude drugaćije i zato što je volonter i ne prima novćanu nadoknadu.

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranićne saradnje Bugarska-Srbija.



Ukoliko postoji mogućnost, dobro je organizovati jedan zajednički sastanak zaposlenih gde će oni imati prilike da se predstave volonteru i volonter zaposlenima. Vrlo je važno započeti volonterski angažman sa zadovoljstvom, sa osećanjem da pripadaš organizaciji ili instituciji gde volontiraš i da si dobrodošao. Ukoliko vaša orijentacija odlično prođe, budite ubeđeni da imate još jednog ođanog radnika – volontera. Oriientacija uključuje i obilazak i upoznavanje svih prostorija i posebno mesta gde ste predvideli da volonter obavlja svoje dužnosti. Ukoliko nemate mogućnosti da posebno odvojite sto za rad volontera, objasnite to otvoreno volonteru i napravite raspored korišćenja prostora i/ili sredstava za rad. O tome svi zaposleni treba da budu informisani.

Obuka je proces koji volonteru može da pomogne u obavljanju njegovih obaveza, posebno ako njegova volonterska pozicija zahteva određene veštine i znanje. Postoje različiti koncepti obuka u skladu sa volonterskim programima. Osnovni paket mora da sadrži:

1. „Šta znači biti volonter?“ je prvi nivo obuke i osnova je za upućivanje volontera u volonterski rad.
2. Stručne obuke usklađene sa specifičnostima populacije sa kojom volonteri rade. Tako, na primer, ukoliko će volonteri raditi sa starim osobama, neophodno je obezbediti obuku putem koje se volonteri mogu upoznati sa specifičnostima trećeg doba.
3. Obuke po izboru volontera koje su se nudile tokom njihovog volontiranja.

Da pojasnimo: prvi i drugi nivo su obuke pre odlaska ili na samom početku volonterskog rada, a kasnije volonteri mogu da se izjasne koje bi veštine želeli da steknu na osnovu čega možemo organizovati treninge.

Primeri metodologije treninga za organizatore volonterskih servisa i primer obuka za volontere su u priložima priručnika.

Supervizija volontera

Supervizija u volonterskom menadžmentu može biti unutar organizacije u kojoj volontira, u okviru rada na volonterskog poziciji ili izvan organizacije kao lična podrška.

Ona osigurava da volonteri, aktivisti i koordinatori slede ciljeve, vrednosti i procedure organizacije i projekata. Supervizija proces je redovnog preispitivanja potreba volontera i zaposlenih i rezultira predlozima mogućih promena u procedurama upravljanja, volonterskim aktivnostima i prikladnim opisima radnih mesta. Da bi bili sposobni da svoje zadatke obavljaju valjano, supervizori treba da poseduju iskustvo u radu s korisnicima i sa volonterima, te da budu upoznati s radom organizacije. Svaki volonter bi trebao da ima jednog ili više supervizora koji su iskusni(ji) od njega u tom konkretnom poslu i koji mu pružaju ciljane obuke i mentorstva za što kvalitetnije ispunjavanje zadataka u okviru volonterske pozicije.

Kad su volonteri tek na početku svoje volonterske obaveze u organizaciji i projektu, supervizori treba da ih usmeravaju, ali i pitaju za mišljenje i da li shvataju dodeljene zadatke. Čim volonterima poraste samopouzdanje i kad se počnu osećati prisno, poznato i povezano s organizacijom i projektom, od strane supervizora će im trebati manje usmeravanja, a više podrške i podučavanja. Supervizor

Moving Borders for Volunteering



volonterima nikada ne sme da zapoveda, on treba da ih uputi na osnovu kombinacije njihovih potreba i zadataka.

Supervizija volontera treba da osigurava brigu i o volonterovom ličnom napretku na veštinama i stavovima korisnim u životu uopšte, brigu o unutrašnjem upoznavanju i rastu njegove ličnosti i mogućnosti da se nosi sa raznim situacijama u budućnosti na osnovu naučenog iz interakcije s drugima tokom volontiranja. Ovakva supervizija periodično okuplja volontere angažovane u okviru jednog ili više volonterskih programa, te omogućava grupnu podršku naročito korisnu u radu volontera sa posebnim grupama korisnika (npr. osobe sa posebnim potrebama, licima ometenim u mentalnom razvoju, itd.), zato što je rad sa ovom populacijom stresan i zahteva veliku emotivnu uključenost.

Supervizija je bitna aktivnost svakog volonterskog programa, jer u okviru nje pružamo podršku volonterima i na osnovu nje po potrebi prilagođavamo sam program, angažujemo nove volontere ili vršimo dodatne edukacije. Koju vrstu supervizije ili kakvu kombinaciju gore opisanih vrsta supervizije će organizacija / volonterski menadžer odabrati u volonterskom programu, zavisi umnogome od potreba korisnika, volontera i osoblja, te mogućnostima i okolnostima organizovanja rada volontera.

Evaluacija volonterskog programa, volontera i zaposlenih

Dva osnovna motiva za sprovođenje evaluacije volontera i volonterskog programa su:

- Omogućiti volonterima da u potpunosti iskoriste svoje potencijale i
- Dostići kvalitetniji nivo uključivanja volontera u rad organizacije.

Prednost evaluacije volonterskih programa jeste u tome što praktično oni sami sebe evaluiraju. Ukoliko bilo koja od tri strane uključene u program (organizator, volonter i korisnik volonterske usluge) nije zadovoljna procesom i/ili načinom sprovođenja aktivnosti program skoro neminovno propada: ili će nezadovoljna organizacija prekinuti program, ili će nezadovoljni volonteri napustiti organizaciju, ili će nezadovoljni korisnici odbijati usluge volontera. Ako bilo koja od tri strane odustane, program nije uspešan. Samo postojanje programa ukazuje na to da se program dobro vodi.

Ipak, ovo ne znači da ne postoje problemi ili mogućnosti za unapređivanje programa, te je svakako potrebno sprovesti planiranu, unapred pripremljenu profesionalnu evaluaciju.

Evaluacioni sastanci trebali bi biti organizovani na način da predstavljaju dvosmernu komunikaciju. To je prilika za koordinatora volontera da razgovara o angažmanu i učinku volontera dajući predloge za unapređenje. Istovremeno evaluacija predstavlja i priliku za volontera da predstavi svoje viđenje kako se njegov angažman može unaprediti, a ponekad ovo može biti i uvod za razgovor o eventualnom premeštanju volontera na drugu poziciju ukoliko za to postoji potreba. U toku evaluacije volonterima treba pružiti priliku da daju svoju ocenu svih elemenata programa na kome su angažovani kao i same organizacije – kvalitet pružene obuke, da li su obećanja ispunjena, međuljudske odnose u timu i organizaciji, prihvaćenost volontera od strane osoblja, posvećenost misiji i sl.



Priznavanje i nagrađivanje volonterskog rada

Priznavanje rada volontera svakako sledi kao rezultat konstantnog praćenja rada i angažmana volontera u toku obavljanja njegovih zaduženja i izuzetno je značajan element efikasnog volonterskog menadžmenta. Volonteri koji dobijaju redovan povratnu informaciju ili potvrdu svog rada, sigurni su kvalitet svog rada, i ne nameće im se dilema da li je nekom uopšte stalo do njihovog truda.

U praksi volonterskog menadžmenta neretko dolazi do propusta usled toga što se misli da se pojedini aspekti rada sa volonterom sami po sebi „podrazumevaju“. Nikada se ne sme pretpostaviti da volonteri znaju da je njihov rad cenjen od strane korisnika ili organizatora volonterskog programa. Prepoznavanje njihovog rada bi trebalo da bude integralni deo samog programa, a može se sprovoditi i formalnim i neformalnim pristupom – u skladu sa situacijom.

Jedno od „zlatnih pravila“ rada sa volonterima jeste upravo da se nikada ne sme dozvoliti da se volonteri osećaju nedovoljno cenjenima ili u potpunosti necenjenima. Odavanje priznanja volonterima je jedan izuzetno efikasan metod zadržavanja volontera na projektu ili u organizaciji. Prepoznavanje i priznavanje bi trebalo dolaziti od strane različitih osoba uključenih u realizaciju volonterskog programa i na različite, adekvatne, načine.



Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



Prilog 1. Opis volonterske pozicije

Pomoćnik u nastavi

Mesto rada:

Volontiranje će se održavati u prostorijama predškolske ustanove/centra za multikulturalnost „Žil Vern“, koji se nalazi na adresi Đorđa Nikšića Johana 30, Novi Sad. Sve bliže informacije o našem udruženju i našim aktivnostima možete pronaći na internet adresi.

Cilj/svrha:

Osnovni rezultat volontiranja pomoćnika u nastavi treba da bude obogaćivanje aktivnosti koje vrši vaspitač, koje bi omogućile što bolje uočavanje i praćenje ličnih kao i umetničkih sklonosti svakog deteta individualno; razvijanje osećaja pripadnosti grupi, kao i razvijanje svih socijalnih kodeksa ponašanja kod svakog deteta, a da se ne guši njegova individualnost i različitost. Kao poseban učinak od izuzetne važnosti je i nega dece.

Odgovornosti i dužnosti:

Volonter će u toku prvih mesec dana biti upućen u rad ustanove. Naime, njegovo prisustvo bi se, utoku tog perioda, svodilo više na opservaciju nego na aktivno učešće u nastavi ili rešavanju određenih situacija, što bi mu dozvolilo da uoči raspored, načine rada i vrste aktivnosti u toku dana. Nakon prvog upoznavanja sa ustanovom, kada se volonter bude za to osećao u potpunosti spremnim, biće mu omogućeno da samostalno izvodi razne aktivnosti. Od volontera očekujemo da poštuje dogovorene planove. Od izuzetne važnosti je da volonter odgovorno pristupi svojim obavezama – da dolazi tačno u dogovoreno vreme, da na vreme obavesti o eventualnoj nemogućnosti dolaska i da pronađe zamenu za svoje aktivnosti, kao i da pomaže vaspitaču oko nege dece.

Kvalifikacije:

Kvalifikacije nisu od presudnog značaja za volontiranje u našoj ustanovi, najvažnija je iskrena želja da se radi sa decom kao i ispoljavanje razumevanja i topline prema njima. Prednost će imati oni koji, pored gore navedenih osobina, poseduju neke od talenata vezanih za muziku, slikanje, pozorište, sport, matematiku ili sklonost ka dečjoj literaturi. Volonter je obavezan da donese potvrdu o sanitarnom pregledu kao i potvrdu o tome da nije zakonski gonjen ili kažnjavan.



Prilog 2. Upitnik za volontere

Ime i prezime: _____

Kontakt telefon i e-mail: _____

Škola / fakultet, smer: _____

Datum rođenja: _____

Da li si nekad volontirao/la? Ako jesi, navedi gde i koliko dugo.

–

Zašto želiš da volontiraš? _____

Tvoje veštine i interesovanja? _____

Koliko vremena možeš da posvetiš volonterskom radu?

- a) Jedan dan u nedelji po 2-3 sata
- b) Dva dana u nedelji po 2-3 sata
- c) Tri dana u nedelji po 2-3 sata
- d) Više od tri dana u nedelji
- e) Jednokratno i povremeno na pojedinačnim događajima
- f) _____

Nazivi obuka koje bi voleo/la da prođeš kroz volonterski rad?

(možete zaokružiti više od jedne obuke)

- 1. Osnove volontiranja – prava i obaveze volontera
- 2. Razvoj komunikacijskih veština
- 3. Kako voditi radionice
- 4. Nasilje I diskriminacija
- 5. Vaši predlozi: _____

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



Prilog 3. Volonterska knjižica

Predlog minimalnog seta informacija koje volonterska knjižica treba da sadrži. Dizajn treba da prati vizuelni identitet projekta, džepna veličina.

Osnovne informacije:

- Mesto za fotografiju (veličina za ličnu kartu),
- Ime i prezime,
- Jedinstveni matični broj građana,
- Datum rođenja,
- Adresa,
- Nacionalnost,
- Datum izdavanja.

Table za evidenciju volonterskog rada:

- Organizator volontiranja,
- Opis volonterskih usluga (obaveze i zaduženja),
- Trajanje volonterskog angažovanja,
- Mesto volontiranja (grad, država),
- Stečene kvalifikacije i kompetencije,
- Pečat i potpis,
- Ostale relevantne napomene.

Edukacije.

- Lista treninga, seminara i drugih edukativnih aktivnosti koje je pohađao volonter.

Kraka lista volonterskih prava i obaveza.

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



Prilog 4 Poziv na volontiranje

Volontiraj za planetu

VOLONTIRAJ U AKCIJI „SAT ZA NAŠU PLANETU“

Akcija Svetskog fonda za zaštitu prirode (WWF) pod nazivom **Earth Hour 2009**. (Sat za našu planetu) poziva sve da u **subotu 28. marta na sat vremena ugase svetla, od 20:30 do 21:30**, kako bi dali doprinos borbi protiv klimatskih promena.

Više o samoj inicijativi možete naći na www.earthhour.org/srbija, gde se i sami možete pridružiti akciji i biti među milijardu ljudi kojima je stalo do planete.

Volonterski centar Vojvodine je jedan od partnera WWF-a u akciji „Sat za našu planetu“ – Earth Hour 2009, te nam je za akciju u Novom Sadu potrebna volonterska podrška.

Volonteri i volonterke su potrebni kako bi animirali što veći broj građana da se priključe ovoj globalnoj akciji. Uz aktiviste/kinje VCV-a volonteri i volonterke će učestvovati u:

- deljenju informativnog materijala
- pružanju informacija o akciji na info-štanu

Potrebno je 5-10 sati slobodnog vremena u toku sledeće nedelje (22–28. mart).

Volontiraj za planetu! Prijavi se!

Pošalji svoje ime, prezime i kontakte **do subote, 21. marta.**

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



Prilog 5. Obuka za organizatore volonterskih centara

Lokalni volonterski centar

kako omogućiti mladim ljudima da uz pomoć volonterskog rada budu aktivni u svojoj lokalnoj zajednici?

-predlog metodologije treninga -

	1. dan	2. dan	3. dan	4. dan	5. dan
I sesija		Uvod u volonterski menadžment	Regionalni volonterski servis, Lokalni Volonterski Centar - okvir, primer dobre prakse, Prekogranična saradnja – platforma za saradnju i razmenu volonterskih iskustava;	Lokalni Volonterski Servis – Šta je to LVC i kakva je njegova uloga? Strukturalni razvoj LVC-a Programski razvoj LVC-a	Planiranje i programiranje Lokalnog Volonterskog Centra – Akcioni plan
II sesija	Dolazak učesnika	(definicija volonterskog rada, motivacija volontera, demotivišući faktori, vrste volontiranja, zakonski okvir)			
III sesija	Upoznavanje	Predstavljanje volonterskih međunarodnih radnih kampova	Poseta lokalnim znamenitostima	Planiranje i programiranje Lokalnog Volonterskog Centra – Akcioni plan	Evaluacija treninga i podela sertifikata Odlazak učesnika
IV sesija	Predstavljanje učesnika i njihovog rada, predstavljanje projekta, partnera i edukatora	Predstavljanje Evropskog volonterskog servisa			



Prilog 6. Obuka za volontere

obuka za volontere: volontiranje

Predlog prvog dela treninga za volontere; svaki sledeći deo obuke preporuka je da bude u skladu sa ciljnom grupom i da se planira i realizuje sa organizacijom koja prima volontere.

Cilj: upoznavanje volontera sa osnovama volonterskog rada, ispitivanje njihovih motiva i potreba za volontiranjem		
Vreme	Aktivnost	Opis aktivnosti
12-13.40	Predstavljanje plana rada	Dolazak učesnika i predstavljanje plana rada
	Upoznavanje	Name game
	Predstavljanje	Intervju u paru „Ko sam ja, ko si ti?“
	Igre imenima	Ja sam i volim da radim...
	Očekivanja, strahovi doprinosi	Pisanje očekivanja, strahove i doprinose za vreme volontiranja. Čitanje i formulisanje najčešćih.
	Kreiranje zajedničkog ugovora.	Šta mi je važno da bih se dobro osećao/la i radio/la u ovoj grupi? Trener piše odgovore učesnika na flip chart papir.
13.40 – 13.50	Pauza za osveženje	
13.50 – 15.00	Igrica za koncentraciju, energiju	
	Individualni rad	Svako piše pojedinačno svoju definiciju volontiranja
	Rad u manjoj grupi	U okviru grupe formulišu svoju definiciju volontiranja
	Plenum	Zajednička definicija cele grupe Motivacija za volontiranje
15-15.10	Pauza za osveženje	
15.10-16.40	DA/NE diskusija	Učesnici se raspoređuju u prostoriji u zavisnosti koliko se slažu sa pročitanim tvrdnjama (prema ideji voditelja). Razvija se diskusija.
	Teorijski deo	Šta je volonterizam. Istorijski osvrt. Primeri dobre prakse. Učesnici dele svoja iskustva. Podele volontiranja (dugoročno, kratkoročno, na lokalnu)



	Igrica	Dirigent – pogodi ko vodi pokrete u krugu
16.40 – 16.50	Pauza	
16.50 – 18.00	Brainstorming	Šta su prava a šta obaveze volontera
	Teorijski deo	Prava i obaveze volontera
	Kviz PPT	Koliko znam o volontiranju
	Evaluacija	

Moving Borders for Volunteering

Naziv projekta: Volonteri pomeraju granice

Broj projekta: CB007.1.22.039/Broj ugovora: RD 02-29-275

Ovaj projekat se kofinansira od strane Evropske unije kroz Interreg-IPA program prekogranične saradnje Bugarska-Srbija.



Literatura koja je korišćena i koja može biti korisna u daljem istraživanju teme:

1. Begović, H. (2006): O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb: Volonterski centar Zagreb.
2. Esmond, J. i Dunlop, P. (2004) „Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the Underlying Motivational Drives of Volunteers in Western Australia”, Australija, CLAN WA Inc.
3. Esmond J. (2004) „Booming recruiting: An action research project“, Perth, Australija, Volunteering Secretariat, Department for Community Development’.
<http://www.volunteering.communitydevelopment.wa.gov.au/files/booming-recruiting.pdf>
4. Jurić, D. (2006): Volunteer Management Handbook. Zagreb: Volonterski centar Zagreb.
5. Jurić, D. (2007): Volonterski menadžment. Zagreb: Volonterski centar Zagreb.
6. Jevđić, J. (2007): Volontiranje ljude čini sretnim – Priručnik za razvoj lokalnog volonterskog servisa. Banja Luka: OKC Banja Luka.
7. Kološnjai-Nenin, M. (2007): Priručnik za rad sa volonterima. Novi Sad: UG „Ukrštanje“.
8. McCurley, C. (1995). Building understanding and collaboration: creating synergistic relationships between staff and volunteers. Washington D. C.: The Points of Light Foundations.
9. Merrill, C. V. (1995). Combine inspiring leadership and effective management: The underpinnings of a strategic volunteer program. Washington D.C.: The Points of Light Foundation.
10. Points of Light Foundation, (1995). Changing the Paradigm: Volunteer involvement self assessment kit. Washington, D.C.: Points of Light Foundation
11. McCurley, S. & Lynch, R., Volunteer Management: Mobilizing all the Resources of the Community, Downers Grove, IL: Heritage Arts Publishing, 1996.
12. Omoto, A. M., Snyder, M. (2002). Considerations of Community The Context and Process of Volunteerism, American Behavioral Scientist 45(5): 846–67.
13. Popov, S., Popov, T. (2015): Karakteristike sindroma izgaranja u humanističkim profesijama i strategije prevencije u Zborniku radova: Aktuelna defektološka praksa. Novi Sad: Društvo defektologa Vojvodine.
14. Perić, B. (2009): Volonterski menadžment. Novi Sad: Volonterski centar Vojvodine.
15. Perić, B. (2007): Lokalni volonterski servis. Novi Sad: Volonterski centar Vojvodine.
16. T-kit on International Voluntary Service (2002), Council of Europe and European Commission dostupno na www.euromedyouth.net/IMG/pdf/tkit5-2.pdf, posećeno 08.04.2017.
17. Clary, E. G., Snyder, M. i Ridge, R. (1992) „Volunteers’ motivations: a functional strategy for the recruitment, placement, and retention of volunteers”, Nonprofit Management and Leadership, vol. 2, pg. 333-350