

VOLONTERI

Dragocjeni saradnici

Malgoržata Ošman

Pavel Džordan

(Crnogorsko izdanje)

VOLUNTEERS: A VALUABLE RESOURCE

ALL RIGHTS RESERVED

Pravo prevoda i distribucije za Crnu Goru dobio je
Centar za razvoj nevladinih organizacija, Podgorica

Johns Hopkins University, Institute for Policy Studies, 1997
Ehyman Park Building
34th Nort Charles Street
Baltimore, Maryland 21218
U.S.A.

Nijedan dio ove publikacije ne smije se upotrebljavati ili reprodukovati u
komercijalne svrhe ni u jednom obliku bez pismene dozvole izdavača.

Ako se djelovi ove publikacije koriste u nekomercijalne svrhe,
autori i izdavač moraju biti jasno naznačeni.

SADRŽAJ

| | |
|--|----|
| PREDGOVOR..... | 3 |
| UVOD..... | 5 |
| NOVA VIZIJA SOCIJALNOG RADA..... | 6 |
| ORGANIZOVANJE VOLONTERSKOG PROGRAMA..... | 6 |
| KO MOŽE DA POSTANE VOLONTER?..... | 6 |
| ŠTO VOLONTERI MOGU DA RADE? | 7 |
| POTREBE VOLONTERA | 9 |
| POTREBE ORGANIZACIJE | 11 |
| KOORDINIRANJE VOLONTERSKOG PROGRAMA | 12 |
| REGRUTOVANJE VOLONTERA | 13 |
| ODRŽAVANJE OPŠTEG INFORMATIVNOG SASTANKA..... | 14 |
| INTERVJUISANJE POTENCIJALNIH VOLONTERA..... | 15 |
| OPIS POSLA..... | 17 |
| PRIPREMA VOLONTERA ZA RAD..... | 18 |
| MISIJA | 18 |
| UVOD I OBUKA | 19 |
| PRIPREMNI PERIOD | 20 |
| PODRŠKA I NADGLEDANJE VOLONTERA..... | 21 |
| ODNOS IZMEĐU VOLONTERA I STALNO ZAPOSLENIH | 21 |
| NAGRAĐIVANJE VOLONTERA..... | 22 |
| OTPUŠTANJE VOLONTERA..... | 23 |
| VOLONTERSKI CENTAR U VARŠAVI | 27 |
| KLJUČNI ELEMENTI USPJEŠNOG PROGRAMA..... | 29 |

PREDGOVOR

Malo je pojava koje su toliko puno uticale na oživljavanje demokracije i funkcionisanje tržišnog sistema u Centralnoj i Istočnoj Evropi kao što je uspostavljanje širokog spektra privatnih, neprofitnih i nevladinih organizacija tokom osamdesetih i ranih devedesetih godina. Takve organizacije su procvjetale u skoro svakoj oblasti – zdravstvu, ranom dječijem obrazovanju, brizi za starije ljude, zaštiti čovjekove sredine, ljudskim pravima, pomoći fizički i mentalno ugroženim ljudima, kao i mnogim drugim oblastima, oblikujući sve dinamičnije civilno društvo.

Uprkos svojoj dinamici i značaju, neprofitni sektor u Centralnoj i Istočnoj Evropi ostao je, ipak, „osjetljiva biljka”, koju javno mnjenje i vladina politika samo djelimično potpomažu, dok je, s druge strane, ograničavanju poreske i pravne odredbe koje su, vrlo često restriktivne. Štaviše, iskustvo u organizovanju tih organizacija je ograničeno, a formalna obuka gotvo da i ne postoji.

Da bi doprinio olakšavanju tog problema, Institut za političke studije Univerziteta Džons Hopkins ustanovio je, ranih devedesetih, program obuke pod nazivom Projekat trećeg sektora, kako bi se obezbijedilo detaljnije upoznavanje sve većeg broja lidera neprofitnog sektora u sedam centralno – istočnoevropskih zemalja (Poljska, Mađarska, Češka Republika, Slovačka, Slovenija, Bugarska i Rusija) s vještinama neprofitnog upravljanja. Ovaj projekat je naknadno osnovao Program obuke trenera koji je doprinio stvaranju mreže od 56 domaćih trenera i sedam lokalnih partnerskih organizacija za obuku visokog kvaliteta za neprofitne menadžere u regionu.

Seriya priručnika, u koju spada i ova sveska, napravljena je s namjerom da se potpomogne rad trenera unutar HOPKINSONOVE MREŽE ZA NEPROFITNI TRENING, kao i drugih neprofitnih trenera u Centralnoj i Istočnoj Evropi. Svrha ove serije jeste da se obezbijedi lako pristupačna građa o glavnim problemima upravljanja neprofitnim sektorom koja će biti prilagođena posebnim usovima u Centralnoj i Istočnoj Evropi.

Priručnik o volonterskom menadžmentu Pavela Džordana i Malgoržate Ošman je odličan primjer doprinosa koji ova serija priručnika može učiniti.

Svojim jasnim i neposrednim jezikom Džordan i Ošmanova naznačavaju korake kojima neprofitna organizacija mora da se kreće kako bi razvila uspješan volonterski program. Oni jasno pokazuju da se volonterski menadžment ne može obavljati u vakumu ili na ad hoc način. Uloge volontera moraju se precizno definisati, a volonteri brižljivo odabrati, obučiti i nadgledati. Volonteri moraju, isto tako, da razumiju kako se njihov doprinos uklapa u širu misiju organizacije. Baš zbog toga se ova sveska dobro uklapa u cjelinu ove serije.

Nadamo se da će ovi priručnici biti od koristi neprofitnim menadžerima u Centralnoj i Istočnoj Evropi i drugdje, u njihovim pokušajima da svoju posvećenost i ideje sprovedu u konkretna dostignuća ljudi u organizacijama u kojima rade. Nadamo se da će u tom procesu oni, zajedno s drugim trenerima u mreži kojima smo pomogli, doprinijeti ne samo održanju neprofitnog sektora već i opštem razvoju demokratije i civilnog društva u tom regionu.

Zahvaljujem se Institutu za otvoreno društvo koji je omogućio izdavanje ove serije priručnika, kao i fondacijama, spomenutim na unutrašnjim koracima ove brošure, što su, u opštijem smislu, omogućili projekat Trećeg sektora univerziteta Džon Hopkins. Takođe dugujem zahvalnost Kerol Duga, (Carol Dugan), menadžeru za Pojekat treći sektor, Donaldu Robinsonu (Donald Robinson), našem predstavniku za područje Centralne i Istočne Evrope, kao i urednici Meri Grosman (Mery Grosman) bez koje ova serija nikada ne bi bila ostvarena.

Lester M. Salamon

Direktor

Institut za političke studije Univerziteta Džons Hopkins
Baltimor, Merilend, SAD

UVOD

Zašto su nam potrebni volonteri? Prije četiri godine, kada smo u Varšavi predložili da se započne s programom pod nazivom Volonterski centar, naše znanje o tome bilo je vrlo uopšteno. Iskustvo u našoj profesiji, kao i radu s drugim ljudima iz različitih organizacija, pomogli su nam da shvatimo kako je volonterstvo način na koji se građani mogu uključiti u društvo i doprinijeti promjenama u načinu života. U ljude koji mogu biti zainteresovani za volontiranje spadaju penzioneri i starije osobe koje više ne koriste svoje znanje i iskustvo, zatim oni koji rade, ali žele da učine i nešto više za društvo, te, najzad, mladi ljudi koji su tek započeli svoju karijeru. Skoro svako može da postane volonter. Volonterski poslovi se mogu osmisлити tako da čak i oni koji imaju ozbiljna fizička ograničenja mogu dati značajan doprinos.

Demokratija se tek razvija u Poljskoj. Politička sloboda nam sada dopušta da osnivamo partije i udruženja, glasamo na izborima, otvaramo lične račune u bankama, imamo čekovne knjižice i kreditne kartice, kao i da se priključimo na Internet. Poljska postaje potrošački orjentisano društvo sa svim dobrim i lošim posledicama te promjene. Dobra posledica te promjene je pojava nevladinih organizacija koje koriste volontere.

U ovom priručniku ćemo se baviti i teorijskim znanjima i praktičnim tehnikama koje se mogu primjenjivati prilikom regrutovanja volontera i njihovog podsticanja da posvete svoje vrijeme nekoj organizaciji. Tehnike koje mi preporučujemo mogu biti od koristi onima koji žele da otvore volonterske centre u zemljama gdje takve institucije nijesu još osnovane. U pisanju ovog priručnika koristili smo američke i britanske primjere, dopunivši ih našim vlastitim idejama koje su specifične za Poljsku.

Naše trogodišnje iskustvo u radu s volonterima pokazalo je da rad zaista može predstavljati zadovoljstvo. Vjerujemo da će angažovanje radnika – volontera u mnogim organizacijama i programima predstavljati veliku pogodnost. Za volontere rad predstavlja jedno značajno i važno ispoljavanje njihove energije.

NOVA VIZIJA SOCIJALNOG RADA

U Poljskoj postoji duga tradicija socijalnog rada, uzajamne pomoći i uključivanja u probleme s kojima se drugi suočavaju. U prošlosti, ljudi koji su to radili nazivani su socijalnim radnicima i altruistima, ali ne i volonterima.

Poljski termin EOLONTARIUSZ (“volonter”, od lat. voluntairus = voljan, sklon) tradicionalno je korišten da bi se opisala osoba koja kod nekoga radi bez materijalne nadoknade, ili pak, neko ko želi da stupi u vojsku. Nas zanima šire značenje tog termina i njegov društveni kontekst koji je dobro poznat u zemljama s dugom tradicijom volonterskog rada, ali je nov za nas, u Poljskoj.

Ukoliko želimo da upotrebljavamo riječ ‘Eolontarusz’ (volonter) u tom novom značenju, moramo definisati ko je volonter i kakve aktivnosti on ili ona obavlja. Na našim obukama postavljamo pitanja o oblastima u kojima volonteri rade. Odgovor je, najčešće, da volonteri rade gdje god su potrebni – ne samo u domenu socijalne pomoći, već i u svim oblastima društvenog života i prirodne sredine. Definicija volonterstva koju mi koristimo je sljedeća: volonterstvo je neplaćena, svjesna, slobodna djelatnost čiji je cilj dobrobit drugih ljudi. Svako može postati volonter u svakoj oblasti društvenog života, gdje god postoji potreba, ali ne može svaki volonter obavljati sve vrste poslova. Jasno nam je da u mnogim zemljama roditelji, članovi porodice i prijatelji često “volontiraju” zbog svoje posebne obaveze s nekom osobom i, mada je takav tip volonterstva izuzetno važan, on ne potpada pod našu definiciju, niti se o njemu raspravlja u ovom priručniku.

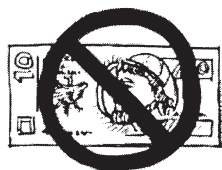
ORGANIZOVANJE VOLONTERSKOG PROGRAMA

Ko može da postane volonter?

Najčešći odgovor na pitanje ko može da postane volonter jeste da volonter mora da bude sposobna i odgovorna osoba koja volonterskom radu može posvetiti svoje vrijeme i znanje. Osim male djece, bilo koja

osoba koja svjesno radi za dobrobit drugih, a dobrog je mentalnog i fizičkog zdravlja, može biti volonter. Jasno je, da ne može svaka osoba raditi u svakoj organizaciji. Mjesto gdje ona može da volontira zavisi od zahtjeva određenog programa, lokacije same organizacije i sposobnosti volontera.

Koje su osobine dobrog volontera? To je jedno kontroverzno pitanje koje obično izaziva burne rasprave tokom obuke. Najčešće se spominju sljedeći kvaliteti: otvorenost, senzibilnost, sposobnost za saradnju, profesionalnost, spremnost da se radi bez materijalne nadoknade, tolerancija, jaka motivacija i odsustvo nekog interesa. Volonter mora da zadovolji veoma visoka očekivanja i treba da bude izuzetna, gotovo idealna ličnost. U realnim situacijama volonteri vjerovatno neće zadovoljiti sva naša očekivanja, ali neke od tih osobina se zaista mogu steći. Od svih, naprijed nabrojanih osobina odabrali bismo, kao najvažniju, spremnost da se radi bez materijalne nadoknade.



Šta volonteri mogu da rade?

Poslovi koje volonteri treba da rade obično se određuju u skladu s poslovima koje obavljaju stalno zaposleni, a volonteri se tu angažuju kao pomoćnici ili asistenti. To nije loš sistem, ali on može imati za posledicu ograničavanje uloge volontera. Organizacije bi trebalo da budu maštovite prilikom određivanja područja u kojima će volonteri raditi, kao i poslova koje će obavljati.

Jedna organizacija može volonterima prepustiti poslove koji možda nikad neće prerasti u plaćene poslove, sa punim radnim vremenom, ali su ipak korisni jer odgovaraju ciljevima programa. To su, na primjer, posjete pacijentima u bolnicama, raznošenje obroka po kućama, rad sa djecom u školama, ili pokazivanje istorijskih spomenika.

Rad volontera treba da bude efikasno organizovan i profesionalno obavljen. Mnogi se protive određenju volontera kao profesionalca, jer oni nisu plaćeni, a posao koji obavljaju nije nužno profesionalni rad. Ali to je, ipak, suženo vođenje volontera. Volonter može obavljati sve vrste poslova, a ne samo jednostavne stvari, one koje ne iziskuju profesionalne vještine. Volonter nije samo dobročinitelj i pomoćnik, odnosno društveno orjentisan

i brižan građanin, već, isto tako, i učitelj, stručnjak za kompjutere, političar, inženjer ili dizajner. Štaviše, koji god posao da rade, volonteri treba da rade profesionalno.

U određivanju volonterskih zadataka, organizacije treba da sagledavaju posebne sposobnosti svakog pojedinca. Bez obzira na iskustvo stalno zaposlenog osoblja, uvijek postoje neka ograničenja u njihovom znanju. Volonteri tu mogu da pridodaju neku specifičnost. Zbog toga je dobro imati volontere različitog životnog doba i iz različitih profesija.

Organizacije bi trebalo da razmisle o djelatnostima koje se mogu obavljati van redovnog radnog vremena – na primjer, vikendom, uveče, jednom nedjeljno, za vrijeme pauze za ručak, ili kao dio nekog drugog posla. Ne mora svaki posao da se obavlja u kancelariji. Neke stvari se mogu uraditi i kod kuće, na nekom drugom mjestu, u staračkim domovima, religijskim institucijama, u drugim kancelarijama, u parku, ili tokom praznika. Šire razmišljanje o volonterskom poslu, u kome se on posmatra samo kao dopuna stalno zaposlenima, pomoći će organizacijama da smisle nove ideje i razviju nove mogućnosti.

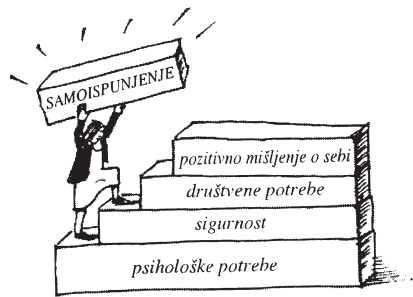
Na pitanje – zašto neka organizacija treba da angažuje volontere, odgovaramo da volonteri mogu:

- Obavljati poslove koji nisu plaćeni;
- Obezbijediti novu dimenziju i nove ljude za organizaciju;
- Donijeti nove ideje u organizaciju;
- Učiniti da organizacija stekne veće povjerenje u zajednici;
- Pružiti usmenu informaciju o organizaciji drugim članovima zajednice;
- Doprinijeti pribavljanju novčanih sredstava;
- Podstaći civilne aktivnost.

Ako organizacija želi da ima grupu uspješnih i zadovoljnih volontera, ona mora da prepozna kako svoje potrebe, tako i potrebe volontera. Tek prepoznavanjem tih potreba, organizacija može da donese odluku o tome šta treba učiniti da bi se one zadovoljile.

Potrebe volontera

Abraham Maslov (Masloe) je predložio koristan način viđenja ljudskih potreba uz pomoć piramide na pet nivoa. Potrebe koje je on izdvojio su fiziološke (žed, glad i toplota), sigurnost (zaštita od opasnosti i povrede), društvene (prijateljstvo, pripadanje, prihvaćenost), pozitivno mišljenje o sebi (samopoštovanje, status, autoritet) i samoispunjenje (razvoj sopstvenih sposobnosti ličnosti). Prema ovoj shemi, potrebe višeg nivoa mogu biti zadovoljene samo ukoliko su zadovoljene sve potrebe nižih nivoa. Na primjer, uspješno samoispunjenje zavisi od zadovoljenja fizioloških potreba, sigurnosti, društvenih potreba i pozitivnog mišljenja o sebi. Motivacija za volonterskim radom često proističe iz potrebe za kontaktima s drugim ljudima, kao i prevazilaženja osjećanja usamljenosti. Volonteri često osjećaju da im je veoma važno da pronađu svoje mjesto u grupi. Grupa pruža svojim članovima osjećanje jedinstva, zajedništva i sigurnosti, kao i podršku. Volontiranje zadovoljava prirodnu potrebu za pripadanjem grupi s čijim vrijednostima i ciljevima volonter može potpuno da se poistovijeti. U svijetlu Maslovljeve teorije, volontiranje može zadovoljiti više nivoa ljudskih potreba.



Frederik Herzberg (Herzberg) je svrstao ljudske potrebe u dvije kategorije:

1. Potrebe za podrškom – koje su u vezi s osjećanjem sigurnosti, radnim uslovima, odnosima sa drugima i novcem. Herzberg je uočio da ovi faktori sami po sebi ne motivišu ljude ali njihovo odsustvo bi, sasvim sigurno, imalo za posledicu nedostatak motivacije. Na primjer, garantovanje odgovarajućih uslova za rad neće, samo po sebi, podstaći ljude da rade. Sto ili stolica koju volonter dobije neće podstaći tu osobu da ostane i potruđi se da radi bolje. Odsustvo tih pogodnosti može, međutim, dovesti do toga da jedna osoba napusti organizaciju.

2. Motivacione potrebe su povezane s traženjem i postizanjem zadovoljstva. Motivacioni činioci su:

- Postignuće;
- Priznanje;
- Novi izazovi;
- Veća odgovornost;
- Odrastanje i razvoj.

Pitali smo one koji su se prijavljivali za Volonterski centar u Varšavi zašto su željeli da volontiraju. Rezultati 170 intervjuja koje smo tu imali su sljedeći:

- Želim da pomognem onima kojima je potrebna pomoć 61%
- Nadam se da ću naučiti nove vještine 46%
- Želim da nešto radim 41%
- Iz vlastitog zadovoljstva 31%
- Želim da upoznam nove ljude 29%
- Dugujem zahvalnost 11%
- Želim da se borim za određenu stvar 7%
- Imam slobodno vrijeme 4%

Radeći u svojim profesijama, ljudi često ne mogu da zadovolje sve svoje potrebe. Iz tog razloga, volonterski rad može predstavljati dobru promjenu, jer dopušta ljudima da izbjegnu rutinu i dosadne svakodnevne obaveze.

Obično pokušavamo da radimo one stvari koje nam se čine važnim i značajnim za zadovoljenje naših sopstvenih potreba. Ali, volontiranje može, takođe, zadovoljiti i potrebe za kontaktima sa drugim ljudima, za bliskoću, samoispunjenjem i promovisanjem određenih vrijednosti. Volonterski rad svima pruža priliku da potraže neko svoje mjesto, bez obzira na novac koji se tu nudi. Ljudi koji volontiraju mogu obavljati poslove koje, inače, nikad ne bi obavljali da su za njih plaćeni.

Volonteri koji posvećuju vrijeme i trud nekoj organizaciji žele da se osjećaju dijelom te organizacije, žele da budu pitani, kao i da mogu da utiču na odluke koje se u toj organizaciji donose. Činjenica da ih drugi ljudi pitaju za mišljenje, i uvažavaju njihovo stanovište, pokazuje koliko su oni ozbiljno shvaćeni. Čak i ako volonteri ne rade svakog dana, ne treba ih odvajati od grupe s kojom rade. Kada volonteri predlažu promjene u organizaciji, treba saslušati šta imaju da kažu. Dobar način da se to uradi je putem “kutije za prijedloge” koja bi bila dostupna kako stalno zaposlenima tako i volonterima.

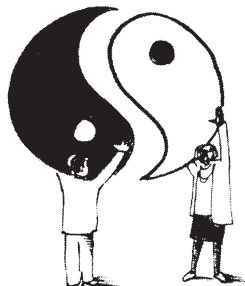


Mogućnost uticaja čak i na najmanje stvari u radu neke organizacije predstavlja posebnu vrstu motivacije, jer to može pomoći da se volonter osjeća kao dio te organizacije i kao neko ko može pomoći da se promijeni način na koji ona funkcioniše.

Potrebe organizacije

Za jednu organizaciju je vrlo važno da tačno naznači zašto joj je potreban volonter i šta će ta osoba da radi. Nema potrebe da se pišu dugački opisi cijele organizacije – dovoljno je da se samo odredi kakvu će to potrebu zadovoljiti jedan volonter, ili više njih ukoliko svi obavljaju isti zadatak. Organizacije vrlo često griješe kada ne prepoznaju i ne evidentiraju svoje potrebe već se pri angažovanju volontera oslanjaju na intuiciju. Ovo obično ima za posledicu davanje bilo kakvog posla volonteru, “tek da nešto radi” ili zahtjev da obavlja neku nezanimljivu i glupu aktivnost.

Važno je analizirati ulogu volontera uz konsultacije sa budućim saradnicima. Ukoliko jedna organizacija ne napravi takvu analizu i ne uključi ljude u proces odlučivanja, snosiće zbog toga posledice. Prvo, rizik je u tome što se nekome može činiti da postoji potreba koju drugi ne moraju da vide. Drugo, odsustvo konsultacije vodi tome da volonter neće biti uključen u tim i sarađivati s drugima. Što je opis dužnosti potencijalnih volontera precizniji, to će se bolje razumjeti i potrebne sposobnosti i znanja. Kada organizacija jednom prepozna svoje potrebe i tip ličnosti koji joj treba, ona može razviti detaljan opis volonterovih obaveza.



Organizacija ne bi trebalo da prima svakoga ko se prijavi. Spoj između volontera i organizacije neće biti srećan ukoliko obje strane nijesu zadovoljne. Mnoge organizacije, međutim, vjeruju da treba primiti svakoga ko se prijavi. One pri tom ne provjeravaju da li je određena osoba tu pravi izbor, ili da li su njene vrijednosti u skladu sa vrijednostima organizacije. Najvažnije je, međutim, da se prava osoba uputi u pravu organizaciju.

Često potencijalni volonter ne zna tačno šta bi to on ili ona zaista želio (željela) da radi. Ključ za rješavanje tog problema jeste da se opis posla za svaku volontersku aktivnost dobro razjasni. Kada je neka osoba regrutovana za posao koji nije odgovarajući za nju, ili joj je data uloga koju on (ona) ne može da obavi, vrlo je vjerovatno da će to voditi neuspjehu i obje strane će, stoga, biti nezadovoljne.

KOORDINIRANJE VOLONTERSKOG PROGRAMA

Vrlo je važan, a često podcijenjen posao jeste rad koordinatora volontera. Važno je da svaka organizacija koja angažuje volontera ima nekoga zaduženog za taj posao. Koordinator volontera bi trebalo da:

- Želi da obavlja funkciju koordinatora volontera;
- Želi da radi sa ljudima;
- Ima dara za rukovođenje;
- Ima dovoljno vremena da obavlja tu funkciju.

Iako naprijed pomenuti elementi mogu da izgledaju očigledni, većini koordinatora organizacija dodjeljuje tu funkciju bez konsultacije s njima. Svi mi znamo kako to izgleda kada nam je neki posao nametnut. Koordinator bi trebalo da budu stalno dostupni, tako da mogu ispunjavati sve dužnosti koje taj posao zahtijeva. Mi smo u našem centru imali sreće da angažujemo jedan broj koordinatora koji su zadovoljavali osnovne

uslove. U maloj organizaciji koordinator može biti i šef organizacije. Bolje je, međutim, ako se uloga koordinatora dodijeli nekom drugom, pošto rukovodioci i menadžeri obično nemaju vremena da posvete punu pažnju tom poslu.

REGRUTOVANJE VOLONTERA

Često je bolje ako regrutovanje obavlja volonter, a ne plaćeni službenik. Motivi regrutovane osobe i osobe koja obavlja tu regrutaciju mogu biti slični, i to će, svakako, olakšati njihovu komunikaciju.

Prije nego što organizacija počne da traži volontera, treba razmisliti o tome šta ona može da pruži. To, na primjer, može biti prijatna atmosfera, prestiž koji se stiče kroz rad u određenoj organizaciji, ili iskustvo u profesiji. Kada organizacija jednom stekne uvid u šire razumijevanje svojih potreba i karakter osobe koju traži, u to kako da obučava, pripremi, podrži i nagradi tu osobu, onda može da razmišlja o tome kako da nađe pravog volontera.

Prilikom regrutacije volontera, mogu se primjenjivati različiti metodi, kao što su:

- Raspitivanje kod kolega i prijatelja;
- Javno oglašavanje;
- Razgovor s prijateljima prijatelja;
- Organizovanje intervjuja;
- Isticanje plakata;
- Prisustvovanje sastancima izabраниh grupa.

Uspješno regrutovanje može oduzeti malo više vremena ali dobra organizacija treba da traži pogodnog volontera onoliko dugo koliko je to neophodno. Organizacija treba da ima u vidu da svaka osoba s kojom razgovara može predstavljati potencijalnog volontera i treba da pokuša da ubijedi ljude da je volontiranje prilika da se učestvuje u važnim stvarima.

Osnovni element uspješnog poziva je jasna definicija volonterovog posla. Organizacija treba da definiše posao koji će volonter raditi i naglasi značaj tog posla za uspjeh cjelokupnog programa. Ona ne treba, na primjer, samo da traži

volontere koji će kuvati obroke za siromašne i stare, nego, prije svega, ljude koji bi željeli da riješe probleme gladnih i usamljenih starih ljudi, obezbijede odgovarajuće uslove života za neizlječivo bolesne, ili, pak, koristeći svoje vlastito iskustvo, pomognu onima koji se nalaze u sličnim situacijama. Važno je podsticati ljude da požele da rješavaju stvarne životne probleme.

Poziv volonterima koji nije neposredno povezan s radom sa osobama u nevolji – kao što su, na primjer, kancelarijski i administrativni poslovi – trebalo bi da istakne značaj tih aktivnosti za rješavanje cjelokupnog problema. Na primjer, organizacija ne bi trebalo da traži ljude koji će raditi na prikupljanju novčanih sredstava, nego da pokuša da ih ubijedi da je **“ostvarenje našeg glavnog cilja – a to je da se pomogne siromašnim i bespomoćnim ljudima – ograničeno zbog nedostatka ljudi voljnih da rukovode promotivnom kampanjom i prikupljanjem sredstava.”**

Ovakav vid oglašavanja pomaže potencijalnim kandidatima da steknu svijest o tome da vrijeme koje će oni provesti šaljući pisma sa zahtjevima za finansijskom pomoći predstavlja vrijedan doprinos samom projektu.

Organizacija, isto tako, treba da zna da način na koji se ona predstavlja volonteru zavisi od tipa osobe koju želi. Na primjer, može joj biti potreban volonter za jednokratni posao (doktor – volonter za jedan jedini ljekarski pregled djece, organizovanje poslova za značajnog člana zajednice i sl.), povremeni posao (učesće na specijalnoj olimpijadi ili posebnom događaju uoči Božića), ili dugoročan posao (rad s neizlječivo bolesnim ljudima, pojedinačna terapija za autistično dijete, rad s djecom u patološkim uslovima ili nezavisan posao u organizaciji – na primjer, kao koordinator volontera). Ukoliko organizacija traži osobu s posebnim kvalifikacijama i ličnim karakteristikama, trebalo bi da se porazgovara i sa prijateljima i bivšim kolegama te osobe.

Održavanje opšteg informativnog sastanka

Ljudi koji se jave na poziv za volontere trebalo bi da budu pozvani na opšti informativni sastanak kako bi se upoznali sa programom i vrstama poslova koji stoje na raspolaganju.

Onima koji su zainteresovani, trebalo bi dati da popune upitnike. U njima treba da se nalaze pitanja o njihovim motivima za volonterski rad; vrsti posla koju bi željeli da rade; očekivanjima u vezi s radom u toj

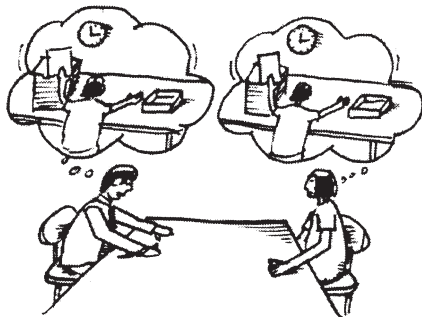
organizaciji; njihovom ranijem volonterskom iskustvu; vremenu koje mogu da posvete poslu; njihovoj spremnosti da učestvuju u obuci; i njihovim ograničenjima (npr. zdravstvenim, ili u pogledu lokacije i prevoza). Kandidate bi takođe trebalo pitati o njihovoj starosti, polu, obrazovanju, profesionalnom iskustvu, broju telefona i mjestu stanovanja, i saopštiti im kada mogu da očekuju odgovor od organizacije.

Ukoliko organizacija želi da regrutuje grupu volontera za kratkoročni posao koji ne iziskuje nikakve posebne pripreme (npr. pakovanje, lijepljenje marki ili dijeljenje bedževa tokom takmičenja), nema potrebe da se vode detaljni razgovori sa svakim kandidatom. Organizacija bi jednostavno mogla da održi sastanak s grupom izviđača, studenata ili članova penzionerskog kluba, tokom kojeg bi im se predstavila uz opis posla koji treba obaviti. Oni koji su zainteresovani, mogli bi da se upišu na listu zainteresovanih. Drugi metodi podrazumijevaju korišćenje plakata, članke u novinama, radio najave, brošure, predavanja, pozive i individualne razgovore.

Intervjuisanje potencijalnih volontera

Kada koordinator prepozna potencijalne volontere za složenije poslove, onda treba pojedinačno da ih intervjuiše. Tokom intervjuja, dvije strane mogu razgovarati o svojim očekivanjima i zadacima koje treba obaviti. Koordinator treba da odluči kada će se sastanak održati i da odvoji svoje slobodno vrijeme za prijateljsku i prijatnu razmjenu informacija na mjestu na kome neće biti ometani. Na početku, koordinator mora da istakne da je ponosan na organizaciju u kojoj radi. S obzirom na to da nema propisa o zapošljavanju ili otpuštanju volontera, nema ni pisanog ugovora.

Zbog svega ovoga, rizik od budućeg razočaranja umanjuje se u onoj mjeri u kojoj dvije strane precizno odrede svoja očekivanja. Pored razmatranja prirode posla i vremena koje je potrebno da se on uradi, od presudne je važnosti da se volonter upozna sa normama



koje se poštuju u organizaciji i da se pažljivo saslušaju njegova ili njena očekivanja. Uobičajena greška koja se pravi tokom intervjua je propuštanje da se spomenu osjetljive teme jer se razgovor o njima ne čini prikladnim. Najvažniji element intervjua je određivanje i usaglašavanje obje strane. Za organizaciju je to važno, jer ona regrutuje novog člana koji će imati izvjesna prava i obaveze. To je važno i za kandidata, pošto će on ili ona morati da se prilagode normama i pravilima organizacije. Tokom intervjua svaka strana bi trebalo da postavi izvjestan broj pitanja.

Osoba koja vodi intervju trebalo bi da pita:

- Jeste li upoznati s pojedinostima o ovoj organizaciji, njenim ciljevima i vrijednostima?
- Zašto ste zainteresovani za ovu vrstu posla?
- Kakva su vaša očekivanja u vezi s radom u našoj organizaciji?
- Da li ste ikada radili kao volonter?
- Koliko vremena možete posvetiti radu u našoj organizaciji?
- Da li biste željeli da uzmete učešća u pripremnom treningu?
- Imate li nekakva ograničenja (npr. zdravstvena ili u pogledu lokacije i prevoza)?
- Imate li neka posebna interesovanja, hobije?
- Imate li nekog iskustva koje bi bilo korisno za ovaj posao?
- Da li više volite da radite sami, ili kao dio tima?

Volonter bi trebalo da pita:

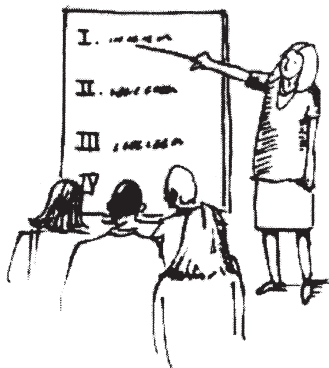
- Šta bi ja trebalo da radim?
- Koliko vremena bi trebalo da radim? Da li je to fiksno ili promjenljivo?
- Da li ću uvijek moći nekog da kontaktiram?
- Da li će biti nekakve obuke?
- Da li postoji grupa za podršku volonterima?
- Da li ću imati prilike da proširim svoje dužnosti?
- Šta će se desiti ukoliko nisam uspješan?

- Mogu li da računam na nečiju podršku?
- Ako se umorim od posla, da li ćete me bez problema pustiti da odem?

Ima poslova koje treba utvrditi na određeno vrijeme, kao što je, na primjer, period od najmanje šest mjeseci ukoliko terapija nekog djeteta toliko traje, pa ne bi bilo dobro da tokom tog perioda dođe do zamjene volontera. Ukoliko je to slučaj, to treba razjasniti na samom početku. U svim slučajevima organizacija i volonter treba da se dogovore oko perioda potrebnog za najavu odlaska, kao, na primjer, mjesec dana ranije. Nagao i neočekivan odlazak mogao bi izazvati brojne probleme. Tokom intervjua, koordinator bi trebalo da pokuša da pruži iskrene, konkretne i opsežne odgovore na sva pitanja. Bez obzira na ishod intervjua, sastanak treba da protekne uz obostrana pozitivna očekivanja. Ako kandidat ne može da zadovolji potrebe organizacije, koordinator bi trebalo da to otvoreno kaže i bude spreman da pruži razloge za to.

Opis posla

Kada je volonter regrutovan, organizacija treba da odredi šta će on raditi i kako će se ti poslovi obavljati. Opisom posla bi trebalo da se specifikuje radno vrijeme. Nema ničeg goreg za timski rad od odsustva jasnog razumijevanja obaveza svih članova tima. Ako obaveze nisu jasno shvaćene, ishod bi mogao biti kaos, sukob i nerazumijevanje.



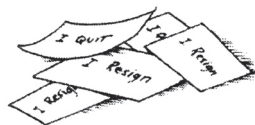
PRIPREMA VOLONTERA ZA RAD

Misija

Glavni metod prihvatanja volontera u organizaciju jeste njihovo uključivanje u njenu misiju. Značaj problema koje organizacija želi da riješi, uspostavljene vrijednosti i određeni ciljevi su ono što podstiče njene članove na rad. Volonteri neće dugo ostati u nekoj organizaciji ako ne vide valjan razlog zbog kojeg u njoj rade.

Evo jednog primjera viđenja misije u svakodnevnim aktivnostima:

Najvažniji posao organizacije X je da pruži pomoć teško bolesnim ljudima koji ne napuštaju svoje domove. Ta organizacija zapošljava 30 lokalnih medicinskih sestara i angažuje 20 volontera. Menadžeri iz te organizacije, pokušavajući da dobiju nove klijente, ističu slogan: 'pružanje pomoći teško bolesnoj osobi je naš najvažniji posao'. Pa ipak, kako se organizacija razvija, javlja se potreba za štednjom, tako da medicinske sestre provode sve manje i manje vremena sa pacijentima a standardi usluge se pogoršavaju. Volonteri koji prave društvo bolesnim ljudima, nastoje da ih oraspolože i sl., shvataju šta se zbiva i pokušavaju da o tome obavijeste menadžere organizacije. Međutim, ništa se ne mijenja. Volonteri mogu uvidjeti raskorak između onoga što organizacija propovijeda kao svoju misiju i onoga što je učinjeno. Prava misija organizacije nije više da se brine za one koji su bolesni, već da poveća broj klijenata. To bi moglo izazvati ostavke velikog broja volontera i propast organizacije..



Gornji primjer pokazuje kako je teško zadržati volontere ako svi zaposleni ne razmišljaju ozbiljno o vrijednostima svoje organizacije i ako se ciljevi koji su istaknuti da bi se volonteri privukli, razlikuju od onih koji se

u organizaciji praktikuju. Volonteri žele da osjećaju da učestvuju u nečem značajnom za društvo, te da njihova saradnja sa stalno zaposlenima pomaže da se postignu zajednički ciljevi. Ništa nije tako obeshrabrujuće kao loši primjeri. To i jeste jedan od razloga zašto neke organizacije nisu sklone da angažuju volontere. Volonteri vrše neku vrstu društvene kontrole, vodeći računa o tome da organizacija zaista promoviše ciljeve i vrijednosti koje propovijeda. Kad su svi zaposleni u organizaciji uključeni u njenu misiju, onda će to biti i volonteri.

Uvod i obuka

Mnogi ljudi se ne osjećaju komotno kada dođu u novu sredinu. Zbog toga je važno da organizacija upozna volontere sa detaljnim opisom njihovog posla. Organizacija takođe treba da obezbijedi ugodnu atmosferu i objasni poslove propisanim redom. Volontere bi trebalo provesti kroz organizaciju i upoznati sa ljudima sa kojima će sarađivati. Taj, ponekad simbolički cilj, ima važnu funkciju. Time se volonteru saopštava sledeće: “Vidite, mi vas tretiramo kao punopravnog člana naše organizacije; od ovog trenutka, vi ste jedan od nas.”



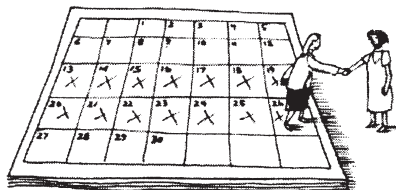
Početna prijatna atmosfera otvara vrata ka daljoj saradnji.

Nakon predstavljanja organizacije u cjelini, koordinator bi trebalo da jasno odredi posao i plan obuke za novu osobu. Period obuke zavisi od poslova koje će volonter obavljati. Ukoliko zadaci nijesu mnogo komplikovani, obuci će se posvetiti manje vremena. Postoje, međutim, i poslovi koji zahtijevaju duže pripreme. Na samom početku, kada se volonter ne osjeća sigurnim u svojim poslovima nameće se potreba za pomoći i podrškom koordinatora. Koordinator je osoba koja se brine o volonterovom radnom mjestu i održava kontakt sa njim. Važno je reći: “Je li sve u redu? Da li imate sve što vam je potrebno? Kako je na poslu?”

Pripremni period

Pripremni period pruža objema stranama da se upoznaju i pomaže da se niko ne osjeća neprijatnim ako jedna od strana odluči da prekine sporazum.

Na primjer, jedna mlada djevojka ponudila je pomoć koordinatoru volontera koji radi sa neizlječivim bolesnicima. Takva dužnost je veoma teška i zahtijeva duge pripreme i odlučnost. Koordinator koji je bio upoznat sa dnevnim obavezama, objasnio je djevojci koliko je taj posao težak. Djevojka nije odustala i bila je primljena. Međutim, oni nisu odredili probni period. Nakon nekoliko posjeta, volonterka je, bez predhodne najave, prestala da dolazi na posao. Koordinator je bio vrlo nezadovoljan zbog toga što je djevojka otišla bez riječi. Niko od njih, međutim, nije odredio probni period za tako težak posao. Razgovor koji je obavljen na početku nije bio dovoljan.



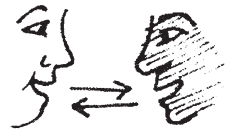
Tek kroz sam posao, djevojka je uvidjela da nije bila u stanju to da radi. Pošto je bila vrlo ushićena i tvrdoglava oko svoje odluke da radi, djevojci je bilo neprijatno da kaže: "Žao mi je ne mogu to da podnesem, moraću da odem." Jedan unaprijed dogovoreni pripremni period mogao je spriječiti tu radikalnu odluku da se iznenada ode, a koordinator ne bi imao neprijatnosti zbog gubitka volontera punog entuzijazma.

Karakter posla i obim odgovornosti će ukazati koordinatoru na to kako da novu osobu uputi u posao. Postoji razlika između volontera koji adresira i markira koverta i nekoga ko obavlja profesionalno savjetovanje. Na primjer, u britanskoj službi građanske pomoći, program obuke volontera traje 4 mjeseca. Organizacija ne bi trebalo da podcijeni nužnost pripreme volontera za buduće dužnosti.

Podrška i nadgledanje volontera

Volonteri najčešće postavljaju sledeće pitanje: “Ko će mi pomoći u slučaju da mi je potrebna pomoć? Mogu li se, u teškim trenucima, obratiti nekome za pomoć, pogotovo ako nijesam uspješan u onome što radim?” Za takve stvari je uglavnom odgovoran koordinator. Odgovarajuća tehnička podrška, kao što su radni prostor za tu osobu, pristup mašini za fotokopiranje, kompjuteru i drugoj opremi nepochodnoj za taj posao, takođe je bitna.

Koordinator bi trebalo da bude prijatna osoba koja brine o volonterima. Kad postoji potreba koordinator bi trebalo da pruži podršku volonterima, naročito ako nijesu uspješni. Zbog toga je stalni kontakt obavezan. On se može održavati putem pojedinačnih sastanaka, ali trebalo bi održavati i česte sastanke svih volontera. Stalna komunikacija omogućava razmjenu informacija o tome što se događa i da li je došlo do nekih promjena.



Dobra komunikacija i otvorenost sastanaka sprječava volontere da odu. Kada koordinator stvori atmosferu povjerenja, volonteri će se dobro osjećati u toj organizaciji. Druga važna funkcija tih sastanaka je uzajamna pomoć. U nekim programima, kao što je, na primjer, pojedinačni rad sa autističnom djecom, zajednički sastanci roditelja i volontera su neophodni za planiranje dalje terapije za dijete.

Koordinator je odgovoran za ispravno obavljanje posla volontera i treba da traži od volontera da se drže svega onog što je dogovoreno. Koordinatorova dužnost je da organizuje posao tako da svako jasno razumije što se od njega i od drugih očekuje. Koordinator treba da pruži šansu svakom volonteru, koji to želi, da napreduje, i trebalo bi da podrži sve one koji imaju probleme na poslu.

Odnos između volontera i stalno zaposlenih

Rad volontera i atmosfera koja ih okružuje nijesu uvijek prijatni. Koordinator treba da probudi razumijevanje i zahvalnost kod stalno zaposlenih za rad volontera. Koordinatorov zadatak je da spriječi da volonteri budu zapostavljeni. Da bi smanjio napetosti koje se tu mogu javiti, koordinator bi trebalo da stalno komunicira kako sa volonterima, tako i sa stalno

zaposlenima. Koordinator bi, takođe, trebalo da podstiču saradnju između volontera i stalno zaposlenih. Volontera bi trebalo upoznati s najznačajnijim ljudima u organizaciji, pozvati ga na sastanke i redovno obavještavati o politici same organizacije. Ne bi trebalo ignorisati ni pojedinačne želje i potrebe, kao ni ograničenja i senzitivnost volontera.

NAGRAĐIVANJE VOLONTERA

Organizacija bi trebalo da razmisli o načinima na koje može da nagradi svoje volontere. Ljudi vrlo često zaborave koliko je važno da oni koji sa njima rade budu motivisani za rad. Nagrade pokazuju da li organizacija odaje priznanje ljudskim vrijednostima. Koordinator treba da stvori osjećaj kod volontera da su cijenjeni. Najvažnija nagrada je kazati – hvala. Ali, nagrada je i kada stvorimo prijatnu atmosferu za rad, upamtimo volonterovo ime i kada mu posvetimo svoje slobodno vrijeme.

Najmanje jednom godišnje, koordinator bi trebalo da organizuje sastanak sa svim volonterima i stalno zaposlenima i da im preda nagrade. Tom prilikom treba sve podsjetiti na misiju, strukturu i politiku organizacije. Na taj način organizacija dozvoljava volonterima da prepoznaju svoje mjesto u cjelokupnoj strukturi. Takav postupak je naročito važan kada su u pitanju rutinski poslovi, kao što je arhiviranje i unošenje podataka. Za uspješnu motivaciju neophodno je vidjeti samoga sebe u kontekstu vrijednosti i uspjeha cijele organizacije.



Drugi oblici nagrađivanja volontera uključuju:

- Proslava Dana volontera;
- Slanje čestitki za rođendan;
- Davanje bedževa sa znakom organizacije;
- Spominjanje imena volontera u izvještaju organizacije;
- Pozivanje volontera na neformalne sastanke tima;

- Slanje čestitki sa lijepim željama;
- Pomoć u razvijanju i sticanju novih vještina.

Izrazi zahvalnosti će dovesti do željenih rezultata ukoliko upamtite da bi neko trebao da:

- Vrlo često izražava zahvalnost;
- Koristi razne oblike priznanja;
- Bude iskren;
- Ispolji zadovoljstvo nekom osobom, a ne samo poslom;
- Zapamti da priznanje mora biti u skladu sa ostvarenjima;
- Koristi iste ili slične nagrade za jednaka ostvarenja;
- Pokloni posebnu pažnju onim ostvarenjima koje volonter najviše cijeni.

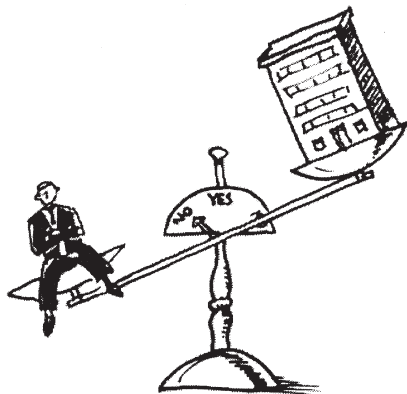
Treba koristi razne oblike nagrađivanja volontera. Ne želi, na primjer, svako da bude hvaljen u prisustvu velikog broja ljudi, da prima diplome, obavještava supervizore o tome što radi nakon posla, ili da daje intervju u medijima. Pored podsticanja motivacije, nagrađivanje doprinosi dobroj radnoj atmosferi i promoviše efikasnost. Organizacija treba da obezbijedi i socijalne pogodnosti koje uživaju svi zaposleni, kao što su ručak na poslu (uobičajena praksa u Centralnoj i Istočnoj Evropi), zaštitnu odjeću i razne popuste.

OTPUŠTANJE VOLONTERA

Koordinator ima teške dužnosti da otpusti volontera čiji rad ne zadovoljava. Odgovornost koordinatora je da prikupi potrebne argumente, donese odluku i obavi završni razgovor.

Obično je neprijatno kad nekoga treba otpustiti. Čak i kada je riječ o stalno zaposlenima, menadžeri smatraju da je to vrlo teško. Ta odluka, međutim, mora biti neopoziva. Situacija je posebno složena kada je otpuštena osoba volonter koji određenoj organizaciji dobrovoljno posvećuje svoje vrijeme, energiju i motivaciju. Koordinator može biti zaista zahvalan toj osobi i, otuda, neodlučan kad treba razmotriti mogućnost otpuštanja.

Koordinator bi, međutim, trebalo da shvati da i volonteri imaju svoje interese. Time se mijenja odnos između volontera i organizacije. Volonteri takođe zadovoljavaju svoje potrebe. Čim to uvide, ljudi koji rade sa volonterima ne bi trebalo da se osjećaju krivima. Ako volonter ima pravo da kaže “Zbogom” organizaciji, organizacija ima prava takođe da kaže “Zbogom” volonteru.



Balansiranje između potreba volontera i potreba organizacije je ključno kada organizacija treba da kaže volonteru: “Hvala na vašoj saradnji.” Koordinator ima tri prilike da volonteru ukaže na to da njihovo partnerstvo nema perspektive.

1. Tokom prvog intervjuu. To je prilika da se uporede kvaliteti kandidata s potrebama organnizacije. Ukoliko ta osoba nije odgovarajuća za organizaciju, koordinator bi to trebalo da saopšti kandidatu na uljudan način. Koordinator ne bi trebalo pretjerano da se trudi da za svakog nađe odgovarajući posao ako to nije moguće.

Ukoliko je moguće bilo bi dobro pokušati da se istoj osobi nađe mjesto u nekoj drugoj organizaciji. Ta osoba može ostaviti tako dobar utisak da koordinator poželi da ostavi otvorenu mogućnost za neku buduću saradnju, ili posao koji bi zadovoljio i organizaciju i kandidata. Volontere ne bi trebalo primati samo zato što su se prijavili. Kada neka organizacija primi neodgovarajuće ljude – a to nije tako rijetko – teško je za njih pronaći neki posao, pa im se često daje bilo šta “tek da nešto rade”. Bolje je na samom početku ne primiti te ljude, nego docnije reći: “Mislim da smo napravili grešku, bolje je ukoliko nam se putevi razdvoje.” Ukoliko se to desi, koordinator bi mogao biti kriv što nije bio dovoljno pripremljen i nije razjasnio situaciju na samom početku.

2. Na kraju obuke ili probnog perioda. Neophodno je odrediti taj period na samom početku. Za to vrijeme, dvije strane se mogu upoznati i opustiti. Volonter se može upoznati s tipom posla, atmosferom i navikama svoga tima, te vidjeti da li može da ispuni zadate dužnosti. U početku volonteri ne mogu da znaju da li će biti zadovoljni ponuđenim poslom. Tek nakon izvjesnog vremena oni mogu da kažu: “Da, to je nešto što bih volio da radim” ili “Ovo je tako dosadno, ne želim to da radim”.

Važno je, isto tako, da ljudi iz organizacije upoznaju novu osobu. Može li on ili ona da radi na ponuđenom poslu? Da li ta osoba pokazuje želju da saraduje i prihvata propisane norme? Ako koordinator stekne negativno mišljenje o novom volonteru, i lično je ubijeđen da ta osoba ne odgovara timu, on bi trebalo da obavijesti volontera na kraju probnog perioda.

3. Kada se sukobi jave na kraju probnog perioda. Problemi se mogu javiti čak i nakon uspješnog probnog perioda. Situacije te vrste mogu se javiti kada volonter ne ispunjava zadatke, ne snalazi se na poslu, krši norme organizacije, ili ne može da nađe mjesto u timu. Kada koordinator dobije signal da nešto ne ide kako treba, treba da stupi u kontakt i razmotri sljedeće mjere:

- o Da razgovara sa tom osobom. Neka od pitanja koja tu treba postaviti su:
 - Da li se osjećate dobro u svojoj ulozi, ili biste željeli da je promijenite?
 - Da li ste dobro pripremljeni za posao?
 - Da li provodite više vremena na poslu nego što ste željeli?
 - Imate li nekakav lični problem koji utiče na vaš posao?
- o Ako se dogovori i dalje ne poštuju, koordinator može obavijestiti osobu o posljedicama takvog odnosa, objasniti koje su to granice preko kojih se ne smije preći i naglasiti da volonter može biti otpušten.
- o Ako, uprkos upozorenjima, ponašanje volontera ostane nepromijenjeno, koordinator bi trebalo da ga otpusti.

Vrlo često je teško sa sigurnošću znati da li će se neki problem još više zakomplikovati u budućnosti. Ukoliko volonter ima nekakav problem, koordinator bi trebalo da mu ponudi pomoć, ali ne smije preuzeti na sebe rizik ometanja rada cijele organizacije. Pružanje neograničenih mogućnosti volonteru da se promijeni, moglo bi da naruši saradnju u timu. Drugi mogu primijetiti da postoje izuzeci od pravila i početi da se ugledaju na loš primjer. Takva situacija može takođe izazvati loše raspoloženje, pošto različit odnos prema različitim ljudima može biti vrlo iritirajući.

Odvajanje, čak i kada je jasno da uklapanje nije dobro, može biti teško.



Reći volonteru zbogom, na uljudan način, bez obzira na okolnosti njegovog otpuštanja, jeste obilježje vrhunske organizacije. Bez obzira na poteškoće, najbolje je reći ovo: “Hvala, naša saradnja nije bila uspješna, ali će, možda, biti bolja na nekom drugom mjestu”. Važno je to učiniti kako iz poštovanja prema osobi koja odlazi, tako i zbog ugleda same organizacije.

Svako treba da bude obaviješten

o razlozima otpuštanja volontera. Ono ne treba da se desi u atmosferi nerazumijevanja. Razlog za to je vrlo jednostavan – svaki drugi volonter u organizaciji će to shvatiti lično, pa će reći: “Ako su tako nešto uradili osobi X, to isto mogu uraditi i meni”. Koordinator se mora pobrinuti oko toga da čak i najproblematičniji volonter bude otpušten na primjerman način.

Dalje će biti riječi o jednom slučaju iz Poljske koji bi mogao da ilustruje neke od spomenutih koncepcija.

VOLONTERSKI CENTAR U VARŠAVI

Od 1993. naš tim, Kancelarija za podršku za inicijative samopomoći – BORIS (Biuro Obslugi Ruchu Inicijaty Samopomocoych), rukovodi programom pod nazivom „Volonterski centar”. Jedna od naših aktivnosti je i rukovođenje Berzom za razmjenu rada volontera. Organizacije koje žele da angažuju volontere, kao i ljudi koji žele da volontiraju, kontaktiraju nas i mi služimo kao mjesto susreta te dvije grupe. Koordinator volontera su pozvani da učestvuju u našoj obuci o rukovođenju volonterima. Mi planiramo programe rada za volontere, a one koji su spremni da rade, šaljemo u neku organizaciju. Naš cilj, u kome nemamo uvijek uspjeha, jeste da obučimo koordinate i stvorimo grupe volontera koji žele da rade za neku organizaciju.

Cilj projekta je da se promoviše učešće građana u zadovoljavanju potreba drugih ljudi. Željeli bismo da organizujemo fondacije za profesionalno volontiranje putem organizovanja regrutacije, obuke, koordinacije i evaluacije volontera. Želimo da eliminišemo negativni stereotip klasičnog pseudo-volontera i socijalnog radnika.

Da bismo stvorili naše ciljeve, počeli smo sa:

- *Uvidom u organizacije u Varšavi koje zapošljavaju volontere;*
- *Promovisanjem ideje volonterstva među vladinim i nevladinim organizacijama putem nas – medija i poslovnih krugova, kao i obavještanjem ljudi o vrijednostima volontiranja;*
- *Primjenom nekih elemenata volonterskog programa pomoću pilot programa koji se sprovodi u saradnji s dvije odabrane organizacije;*
- *Pokretanjem Berze za razmjenu rada volontera;*
- *Osnivanjem biblioteke o volonterstvu;*
- *Kontaktiranjem volonterskih centara u drugim zemljama radi razmjene iskustava;*
- *Pisanjem uputstva za volonterski rad.*

Tokom prve godine, pomogli smo nekoliko zainteresovanih organizacija da se pripreme za korišćenje volontera. Zatražili smo od organizacija koje su željele volontere da izaberu koordinatora i pošalju ga na naš trening.

Organizacija je morala da nam dostavi detaljan program koji bi volonteri preuzeli.

Bilo je tu i ljudi koji su kod nas došli da bi našli volonterski posao. Nakon potrebnog intervjua i kratke obuke, oni su slani u odabranu organizaciju.

Naš cilj je bio da napravimo najbolji moguć spoj između očekivanja i

potreba potencijalnih volontera i zainteresovanih organizacija.

Radili smo sa 250 volontera i 60 organizacija i napravili veliku bazu podataka o našim učesnicima. Zahvaljujući intenzivnoj promotivnoj kampanji (40 novinskih članaka i 15 radio programa), pronašli smo nove grupe ljudi zainteresovanih za volontiranje.

Krajem marta 1996, organizovali smo 41 obuku u Poljskoj (416 sati), uključujući 11 treninga za volontere (sa 210 učesnika) i 30 treninga za koordinatore (u kojima je učestvovalo 563 ljudi). Cifre o učešću ukazuju na veliko zanimanje za taj posao. Obuka i promocija doveli su, 1996. godine, do otvaranja volonterskih centara u tri grada u Poljskoj.

Jedan od elemenata koji povezuje naše volontere i ljude koji prihvataju tu ideju je naš znak. Bedž sa tim znakom nose svi oni koji su uključeni u program Volonterskog centra.

Primjeri volonterskog rada koji obavlja naša organizacija su sljedeći:

- *Stanari staračkog doma su organizovali obdanište za djecu zaposlenih*
- *Penzioneri iz jednog naselja organizovali su dnevni boravak za djecu pod geslom: "Ako nemate svoju babu ili dedu, dođite kod nas!"*



- *Volonteri su otvorili 'hotel' za kućne ljubimce čiji vlasnici nisu tu za praznike.*

Mi u našoj organizaciji smo smatrali da je neophodno da osnujemo grupu za podršku volonterima. Grupa za podršku organizuje sastanke Volonterskog kluba. Ima puno problema koji su vezani za volonterski rad, a ovo je forum u kome svako može da daje nove predloge za rad, razgovora o postignutom i pozove predstavnike drugih organizacija.

Godine 1996. varšavski Volonterski centar je osnovao mrežu u kojoj sarađuju četiri volonterska centra iz Varšave, Poznanja, Gdanjska, Toruna. Volonterski centar im obezbeđuje model rada, svu potrebnu dokumentaciju i svoj znak.

Varšavski centar obezbeđuje koordinaciju i podršku mreži, a organizovao je i obuku i konsultacije za predstavnike regionalnih centara. Mjesečni sastanci članova mreže održavaju se u različitim centrima. Nadamo se da ćemo osnovati i nove centre u Katowicama, Krakovu, Lođu i Ostorjercu Svjetokrškom.

KLJUČNI ELEMENTI USPJEŠNOG VOLONTERSKOG PROGRAMA

U ovom priručniku smo razmotrili najvažnije elemente uspješnog volonterskog programa. Mada specifični programi mogu varirati od zemlje do zemlje, i od organizacije do organizacije, glavni elementi uspješnog volonterskog programa su slični. Nadamo se da će spisak najvažnijih poslova, koji slijedi, pomoći svima koji su zainteresovani da razviju uspješan program.

Najvažniji poslovi

- ✓ Definirati pojam 'volonter' u zavisnosti od konkretne situacije.
- ✓ Odrediti šta volonter može da učini za organizaciju.
- ✓ Opisati tip ličnosti i vještine koje organizacija očekuje od volontera.

- ✓ Razumjeti potrebe i volontera i organizacije.
- ✓ Osmisliti dobar metod regrutovanja.
- ✓ Održavati opšte informativne sastanke i preliminarne intervjuje.
- ✓ Osmisliti opis posla.
- ✓ Koordinisati obuku i unapređenje volontera.
- ✓ Razumjeti misiju organizacije.
- ✓ Podržavati i nadgledati volontere.
- ✓ Pojasniti odnos između volontera i stalno zaposlenih.
- ✓ Osmisliti sistem nagrađivanja volontera.
- ✓ Osmisliti časne metode otpuštanja.



Bilješka o autorima:

Malgožata Ošman je sociolog iz Varšave u Poljskoj i stručnjak je na polju volonterskog menadžmenta. Posvećena promociji volonterizma širom Centralne i Istočne Evrope. Ona je, od 1993. godine, koordinator projekta Volonterski centar u BORIS – u, poljskom centru nevladinih organizacija. Godine 1997, Ošmanova je postala i predsjednik novog Udruženja volonterskih centar u Varšavi, pa je u mogućnosti da i dalje pomaže razvoj neprofitnog sektora u Centralnoj i Istočnoj Evropi.

Pavel Džordan je, 1993. godine postao direktor i predsjednik Kancelarije za podršku pokretu za inicijative samopomoći (BORIS) u Varšavi. Posredstvom BORIS–a, radio je na podršci NVO u pet glavnih oblasti: obuka, tehnička pomoć, pokretanje i razvoj zajedničkih projekata sa NVO i vladinim institucijama, zajedničke aktivnosti sa stranim organizacijama, promocija volonterstva i razvoj mreže. Živi u Varšavi i ima magistraturu iz društvenih i političkih nauka sa Varšavskog univerziteta.

Izdavač:

Centar za razvoj nevladinih organizacija – CRNVO

Novaka Miloševa 38, Podgorica

Telefon / fax 081/230-156, 230-131, 231-515

e-mail: crnvo@cg.yu

www.crnvo.cg.yu

Za izdavača:

Stevo Muk

Priredila:

Ana Đuranović

Prevod sa engleskog:

Milan Vukomanović

Štampa:

DOO IVPE, Cetinje

Tiraž: 500**Donator:**

UNDP - Program za razvoj Ujedinjenih nacija

Zahvaljujemo se *Univerzitetu Džons Hopkins, Institutu za političke studije, (Baltimor, SAD)* što je dozvolio da se ovaj priručnik prevede i distribuiru nevladinim organizacijama u Crnoj Gori, kao i *Centru za razvoj neprofitnog sektora* i Žarku Paunoviću iz Beograda.

CIP - Каталогизација у публикацији
Централна народна библиотека Црне Горе, Цетиње

336.6:061.2(4) (035)

ОШМАН, Малгоржата

Volonteri : dragocjeni saradnici / Malgoržata

Ošman, Pavel Džordan ; [prevod sa engleskog Milan
Vukomanović ; priređivač Ana Đuranović).

[crnogorsko izd.]. - Podgorica : Centar za razvoj
nevladinih organizacija, 2003 (Cetinje : IVPE).

- 35 str. : ilustr. ; 21 cm

Prevod djela: Volunteers: a valuable resource /
Malgorzata Ošman, Pawel Jordan - Tiraž 500. -

Predgovor / Lester M. Salomon: str. 3-4. -

Bilješka o autorima; str. 31.

(Broš.)

1. Џордан, Павел. - I. Ošman,

Malgorzata в. Ошман, Малгоржата

а) Невладине организације - Волонтери - Средња

Европа - Источна Европа - Приручници

COBISS.CG-ID 6266384

Hopkinsova neprofitna mreža treninga

Hopkinsovu neprofitnu mrežu treninga čini grupa trenera i odgovarajućih organizacija u Centralnoj i Istočnoj Evropi, koje je Institut za političke studije Džons Hopkins Univerziteta regrutovao i obučio da prenesu znanje liderima u neprofitnim organizacijama u Centralnoj i Istočnoj Evropi. U nastavku su navedene partnerske organizacije ove mreže:

BULGARIA

Union of Bulgaria Foundations
44, Oborishte, str. Third Fl.
1505 Sofia, Bulgaria
Phone/Fax: +359-2-943-3456
e-mail: ubf@cserv.mgu.bg
Contact: Anelia Vassileva

CZECH REPUBLIC

Informacni Centrum Nadaci
Karoliny Svetle 4
110 00 Prague 1, Czech Republic
Phone: 42-2-2672-30
Fax: 42-2-24-22-81-21
www: icn.ms.mff.cuni.cz
Contact: Petr Boboucek

HUNGARY

Nonprofit Information and Training
Center – NIOK
58 Mergit krt. 1
1024 Budapest, Hungary
Phone: 36-1-201-9311
Fax: 36-1-212-2374
e-mail: nonprofit@c3.hu
Contact: Marianna Torok

POLAND

Polish Foundations Forum
ul. Bagatela 14, Room 109
00585 Warsaw, Poland
Phone: 48-22-621-0299
Fax: 48-22-621-0095
e-mail: pkoncz@batory.wae.org
Contact: Marianna Torok

RUSSIA

The s.Marshak Charitable Fdn.
11, Menezhnaya Square
102009 Moscow Russia
Phone: 7-095-537-2931
Fax: 7-095-917-7570
e-mail: marshak@glas.apc.org
Contact: Dmitry Grigoriev

SLOVAKIA

Slovak Academic Information Agency -
(SAIA – SCTS)
Na vrsku 2
P.O. Box 108
810 00 Bratislava 1, Slovakia
Phone: 42-7-533-5215
Fax: 42-7-533-5748
e-mail: ngo@sc3s.saia.sk
Contact: Andrea Chorvathova

SLOVENIA

Slovene Independent Nonprofit Centre
Linhartova 13
1000 Ljubljana, Slovenia
Phone: 386-61-131-43-40
Fax: 396-61-131-43-02
Contact: Roman Peterman

USA

Johns Hopkins Institute for Policy Studies
Wyman Buliding, 5th Floor
3400 N. Charles Street
Baltimore, MD 21218, USA
Phone: 410-516-5389
Fax: 410-516-8233
e-mail: dugan@jhunix.hcf.jhu.edu
Contact: Carol Dugan

Za dodatne informacije o Hopkinsovoj neprofitnoj mreži treninga pogledati Internet prezentaciju: www.jhu.edu/~ips/concept.htm, ili kontaktirati Institut za političke studije Džons Hopkins Univerziteta

Institut za političke studije Univerziteta Džons Hopkins, njegove partnerske organizacije u Centralnoj Evropi i treneri kojima je pružena pomoć u obuci, zahvalni su na podršci koju su im pružile sljedeće fondacije:

Fondacija Ford (Ford Foundation)
Fondacija za civilno društvo (Foundation for a Civil Society)
Fondacija V.K. Kelog (W.K. Kellogg Foundation)
Fondacija Čarls Stjuart Mot (Charles Stewart Mott Foundation)
Institut za otvoreno društvo (Open Society Institute)
Dobrotvorna organizacija Pju (Pew Charitable Trust)
Fond Braće Rokfeler (Rockefeller Brothers Fund)
Agencija za međunarodni razvoj Sjedinjenih Američkih Država (USAID)

Institut za političke studije Univerziteta Džon Hopkins

Institut za političke studije Univerziteta Džon Hopkins je vodeći istraživački i obrzovni odsjek ovog Univerziteta. Institut je posvećen analizi javnih problema i pronalaženju rješenja za njih, a međunarodno je poznat po svom radu u domenu neprofitnog sektora i saradnje između javnog i privatnog sektora.

Institut u svom radu objedinjuje istraživanje javnog sektora, seminare, saopštenja i formalnu obuku stručnjaka u javnom životu i lidera u neprofitnom sektoru – kako u Sjedinjenim Američkim Državama, tako i širom svijeta.

Institut globalnog pristupa složenim pitanjima javne politike, a njegov rad na lokalnom i nacionalnom nivou obogaćuje posvećenost međunarodnim aktivnostima: projektima trećeg sektora koji obuhvataju neprofitnu obuku u novonastajućim demokratijama; programe International Philanthropy Fellows i International Urban Fellows; projekat Lokal Self –Government kojim se obezbjeđuje obuka za lidere u lokalnoj vlasti; i projekat Comparative Nonprofit Sector, koji je usmjeren na istraživanje obima, strukture, finansiranja i uloge neprofitnog sektora u preko dvije desetine zemalja širom svijeta.



Johns Hopkins University
Institute for Policy Studies
Wyman Building, 5th floor
3400 N. Charles Street
Baltimore, MD 21218, USA
Phone: (410) 516-7174
Fax: (410) 516-8233
<http://www.jhu.edu/ips>