

CNS

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

331.578.2(035)

ABC prostovoljstva : priročnik za mentorje / [avtorji Alenka Blazinšek ... [et al.] ; urednika Alenka Oblak in Jože Gornik ; ilustracije Marta Vrankar]. - Ljubljana : Zavod Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij - CNVOS, 2007

ISBN 978-961-6698-02-3
1. Blazinšek, Alenka 2. Oblak, Alenka
235911424

ABC prostovoljstva Priročnik za mentorje



Zavod Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij
Povšetova 37, 1000 Ljubljana
tel.: (386 1) 542 14 22 | faks: (+386 1) 542 14 24
info@cnavos.si | www.cnvos.si

november 2007

UVODNIK

»Glej daleč. In ko se ti zdi, da že gledaš daleč, glej še dlje!«

Robert Baden-Powell

Pozdravljena bralka,
pozdravljen bralec!

Jožica, mentorica prostovoljcev na centru za socialno delo, je prostovoljcem vedno, ko so prišli k njej, z nasmehom rekla: »Kako si, Alenka (Uroš, Melita, Andrej, Tatjana ...)?« To je pomenilo, da si lahko povedal, kako si, kaj se ti dogaja z otrokom ali mladostnikom, kateremu si nudil učno pomoč, kaj te teži na faksu ... In ona je poslušala, kot da bi slutila, v katero smer ti teče življenje, včasih kaj pripomnila, na veliko vprašanj si si odgovoril že sam, a šele potem, ko si to povedal njej. In imela je čas. Imela je seveda veliko dela in malo časa, a za prostovoljce je imela čas. Za osebni pogovor, za mentorska srečanja (samo ona ve, koliko nadur je to pomenilo), za obiske na taborih, ki so jih izvajali prostovoljci, za nove ideje ... Kot da je videla vsakega prostovoljca, kje na tej poti je, kaj ga čaka, s kakšnimi vprašanji se bo srečal, kaj bo odkril. Tudi sama se je veselila osebnih odkritij prostovoljcev, se sama ob tem učila.

Ste že slišali za Jožico, Luciene, Korano, Matjaža, Saša, Ano, Klelijo, Vesno, Mateja, Pascoala, Marka ...? To so mentorji, ki so delali in še delajo s prostovoljci – in ti prostovoljci jih poznajo, ker so odigrali pomembno vlogo v njihovem življenju. Tako kot poznajo in s seboj nosijo vsakega mentorja, ki jih je spremljal na koščku poti, pa naj je bil to formalni mentor ali tak, ki je to vlogo opravljal mimogrede. Mentor prostovoljcu pomaga odkrivati – izkušnje, znanje, pot, sebe, pomaga mu, da odkriva sam ... Kot kažipot, ki pove, kam vodi katera pot, sam pa se odločiš, katero boš izbral.

Zakaj je delo mentorjev tako pomembno? Ker sodelujejo v večji zgodbi – zgodbi prostovoljstva, ki je povezovalni element v družbi, ki daje čutiti, da smo pomembni drug drugemu, ki prinaša bogastvo podarjanja – svojega časa, znanja, izkušenj, poslušanja, rok ... drugemu, ki pomaga pretehtati kakšno situacijo na bolje, ki prinaša večjo kvaliteto življenja ... Nevladne organizacije pa pravzaprav večinoma stojijo ali padejo na delu prostovoljcev.

Pred vami je priročnik, ki je nastal s sodelovanjem strokovnjakov iz različnih organizacij, ki so v svojem dosedanem delu prikazale ogromno čuta za razvoj prostovoljskega dela.

Knjiga je nastala, da bi vam bila prijetna opora ob organiziranju in izvajanju prostovoljskega dela. Avtorji so s priročnikom dokazali, da se lahko skupaj naredi veliko več – in to velja tudi za delo na področju prostovoljstva.

Ideja je nastala na podlagi izobraževanja mentorjev za Mestno občino Ljubljano. Razvila se je v priročnik, ki ponuja vsakega malo, hkrati pa je veliko več kot samo osnova za mentorje prostovoljcev. Prinaša koristne usmeritve za posameznike, ki želijo svoj čas nameniti drugim, in za tiste, ki pomoč potrebujejo.

Priročnik vsebuje veliko nasvetov in usmeritev, kaj je potrebno za kvalitetno prostovoljstvo, ter obvezne »papirologije«, ki bo marsikomu dala občutek, da se gremo formalizacijo prostovoljstva. Vendar temu ni tako. Vse skupaj vzemite kot primer dobre prakse, iz katere poberite samo najboljše. Če boste ugotovili, da vaš trenutni sistem ustnega dogovora zadostuje vašim potrebam, potem tudi avtorji tega priročnika ne priporočamo sprememb čez noč. Izkušnje govorijo o tem, da je dogovor dobro orodje za dolgoročno sodelovanje in zaupanje med prostovoljcem in organizacijo. Seveda lahko predpostavimo tudi, da temu vselej ni tako, da ima organizacija določeno število prostovoljcev, ki sami definirajo svoje delo in se sami dogovorijo za način dela in vložek posameznika. V takem primeru premalo časa ali premalo organiziranosti še ne pomenita slabega dela, čeprav večinoma velja, da nam struktura in dogovori na dolgi rok prinesejo ogromno prednosti.

Pravijo, da ni vse v papirju, s čimer se seveda vsi strinjamo, res pa je veliko lažje preveriti dogovore, obveznosti in pravice, če so le-ti zapisani. Zaradi tega ni naš namen uvajanje birokracije ali t. i. »papirologije« v prostovoljsko delo, temveč postavljanje okvirjev za kvalitetno prostovoljsko delo.

Uporaba moške oblike v tej knjigi velja tako za ženske kot za moške enakovredno, izbrana pa je bila za bolj enotno besedilo priročnika in za večjo promocijo prostovoljstva med fanti.

Priročnik je nastal zato, da se bodo pogoji za prostovoljstvo v Sloveniji izboljšali tako za prostovoljce kot za mentorje. Da bo mentor lažje gledal še dlje in bil tako vizionar na področju prostovoljstva.

Jože Gornik, *direktor CNVOS*

Alenka Oblak, *Slovenska filantropija*

NAMESTO UVODA

Ob besedi prostovoljstvo se v današnjem času marsikdo ustavi s ciničnim nasmeškom na obrazu. Kaj je v današnjem času sploh lahko še ostane nepodrejeno (včasih) krutim zakonitostim in etični praznini nenehnega stremjenja po vedno večjem dobičku?

In vendar, prostovoljsko delo v sebi skriva toliko bogate globine, kot je ne bo nikoli mogla izmeriti za notranje bogastvo, osebni razvoj, grajenje mreže prijateljstev, nesebično pomoč sočloveku, kvaliteto bivanja in deljenja z drugim, slepa tehničarstva denarja. Biti prostovoljec pomeni biti. Pomeni biti aktiven, prodoren, velikodušen, zainteresiran, srčen. Biti del tistega sveta, ki mu ni vseeno.

Takšno vizijo ter poslanstvo prostovoljskega dela podpiramo tudi na Študentski organizaciji Univerze v Ljubljani, saj smo študentje tisti, ki bomo kmalu začeli nositi breme naše skupne prihodnosti. Obenem pa se zavedamo, da prostovoljsko delo širi včasih ozke poglede naših predmetnikov, ponuja nove izkušnje in prijateljstva, razvija osebnost in vsestransko pomaga pri prvih korakih v življenje aktivnega in odgovornega državljana.

David Božič

Resor za socialo in zdravstvo Študentske organizacije Univerze v Ljubljani

O AVTORJIH

Alenka Blazinšek, diplomirana andragoginja, ki verjame v iskreno navdušenje in v ljudi. Skozi mnoge načine prostovoljnega dela (učna pomoč, prostočasne dejavnosti z otroki in mladimi, organiziranje projektov, animatorstvo, delo s starostniki, invalidi, vodenje prireditiv) in v mentorstvu prostovoljcem na področju neformalnega izobraževanja se je naučila spoštovanja različnosti, dela z ljudmi, pridobila pedagoške kvalitete in motivacijo za širjenje zavesti o pomenu prostovoljstva. Na Društvu mladinski ceh je zaposlena kot koordinatorka projekta Nefiks.

Primož Jamšek je trčil ob Slovensko filantropijo v začetku študija socialnega dela. Tam je najprej delal kot prostovoljec, potem pa prevzel vodenje skupine prostovoljcev v Azilnem domu. Svoje mentorske izkušnje je dopolnjeval v stiku z organizacijami pri organiziranju Mednarodnih dni mladih prostovoljcev, ki so prerasli v Festival prostovoljstva mladih. Pozneje je delal predvsem na področju promocije in razvijanja prostovoljstva v Sloveniji. Od leta 2003 je izvajalec različnih usposabljanj za prostovoljce, mentorje in organizatorje. Svoj čas je posvečal tudi prostovoljstvu – mladoletnikom brez spremstva, mladim, ki živijo v institucionalnih oblikah ...

Jože Gornik, ekonomist po izobrazbi in menedžer po duši, ima močno izkušnjo prostovoljstva na lokalnem in nacionalnem nivoju ter večletne izkušnje pri vodenju organizacij neprofitnega sektorja. Je soavtor večjega števila priročnikov in knjig za neprofitni sektor. Trenutno je zaposlen kot direktor CNVOS in je aktiven pri različnih projektih nevladnih organizacij. Skupaj z Rafom Pinosa sta tudi pobudnika uvajanja metod pedagogike igre v vse vrste izobraževanj mladih in priznavanja neformalnega izobraževanja kot pomembnega vira socialnih kompetenc mladih.

Sašo Kronegger, univerzitetni diplomirani socialni pedagog, je zaposlen na Društvu za razvijanje preventivnega in prostovoljnega dela kot vodja projektov. V okviru programa, ki se ukvarja z razvojem prostovoljstva, že 10 let spremlja prostovoljstvo v Sloveniji, svetuje ljudem, ki jih prostovoljstvo zanima, pripravlja in vodi izobraževanja za prostovoljce in mentorje ter sodeluje z organizacijami, ki prostovoljno delo šele uvajajo v svoje delovanje. V tem času je sodeloval pri pripravi Predloga zakona o prostovoljnem delu ter Etičnega kodeksa organiziranega prostovoljstva. Poleg tega v prostem času deluje kot prostovoljec, samostojni trener in ljubiteljski glasbenik.

Alenka Oblak, univerzitetna diplomirana socialna pedagoginja in podiplomska študentka antropologije, ki jo zanimajo življenje in ljudje. Pot je z različnimi prostovoljskimi izkušnjami (delo s skavti, delo z revnimi v brazilskem mestu Corumbá, doživljajska pedagogika, učna pomoč ...) nevede ubirala v mentorsko smer (v lokalni skavtski enoti, kot trenerka mladinskih voditeljev in zaposlena v skavtski organizaciji ...) in v čedalje širši prostor prostovoljstva. Na Slovenski filantropiji je zaposlena za razvoj prostovoljnega dela v Sloveniji in kot odgovorna za usposabljanja prostovoljcev in mentorjev. V prostem času je aktivna trenerka za neprofitni sektor, podpornica mednarodnega prostovoljnega dela in okoljske vzgoje.

Rafo Pinosa je univerzitetni diplomirani teolog in specializant menedžmenta človeških virov na Fakulteti za socialno delo. Ima več desetletij izkušenj pri delu z mladimi, predvsem na področju izobraževanja in izvajanja inovativnih programov, kot sta Nefiks (indeks neformalnega izobraževanja) in Skala (ulično delo z mladimi). V letih po demokratizaciji je bil aktiven tudi pri krepitvi razvoja neprofitnega sektorja. Je izkušen trener Mladinske akademije pri Društvu mladinski ceh in ima opravljen tečaj iz nevrolingvističnega programiranja (NLP).

SLOVAR IZRAZOV

Déležniki: (ang. Stake holders, constituents) vsi, ki imajo z organizacijo vzpostavljen odnos. Organizacija je v odnosu s svojimi uporabniki, svojci uporabnikov, prostovoljci, svojci in prijatelji prostovoljcev, drugimi organizacijami, finančnimi javnostmi (donatorji, sponzorji), mediji, sosedi ... Vse naštete skupine imajo svoj vpliv na delovanje organizacije, nekatere močnejšega druge šibkejšega. Kateri so deležniki organizacije in kakšen je njihov vpliv, je odvisno od vsake posamezne organizacije in trenutka, v katerem se nahaja. Več o tem lahko preberete v: Pearce John (2001): Social Accounting and Audit for Community Organization. Action Media Associates, Liverpool, England UK.

10

Prostovoljske organizacije: so organizacije (nevladne organizacije in/ali javni zavodi), ki pri svojem delu v pretežni meri uporabljajo tudi prostovoljce, jih za to delo same pridobivajo in usposablajo, in sicer v korist te organizacije, v dobro drugih ali za skupno javno korist (Etični kodeks organiziranega prostovoljstva).

Prostovoljsko delo je delo, ki ga po svoji svobodni odločitvi in brez pričakovanja materialnih koristi opravlja posameznik v dobro drugih ali za skupno javno korist (iz Predloga zakona o prostovoljskem delu).

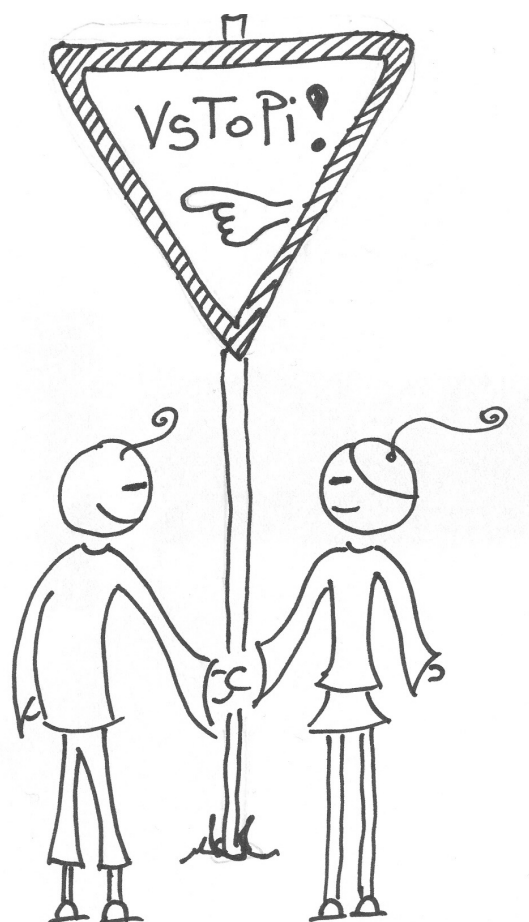
Mentor: kdor z nasveti in pojasnili usmerja, vodi mladega, neizkušenega človeka; vodja, svetovalec (po SSKJ).

KAZALO ABC PROSTOVOLJSTVA

Priročnik za mentorje

UVODNIK	5
NAMESTO UVODA	7
O AVTORJIH	8
SLOVAR IZRAZOV	10
1 PROSTOVOLJSKO DELO Sašo Kronegger	13
2 VZPOSTAVLJANJE POGOJEV ZA DELO S PROSTOVOLJCI Primož Jamšek in Sašo Kronegger	16
3 PRIDOBIVANJE PROSTOVOLJCEV Sašo Kronegger	24
4 IZBIRA PROSTOVOLJCA Sašo Kronegger	34
5 DOGOVOR O SODELOVANJU Primož Jamšek, Sašo Kronegger in Alenka Blazinšek	41
6 IMENOVANJE Primož Jamšek in Sašo Kronegger	47
7 IZOBRAŽEVANJE PROSTOVOLJCEV Jože Gornik, Sašo Kronegger	49
8 VLOGA MENTORJA Alenka Oblak	56
9 VLOGA PROSTOVOLJCA Alenka Oblak	61
10 MOTIVACIJA IN SPREMLJANJE PROSTOVOLJCEV Alenka Blazinšek, Sašo Kronegger	66
11 VREDNOTENJE PROSTOVOLJSKEGA DELA Jože Gornik	80
12 IZGOREVANJE MENTORJEV IN PROSTOVOLJCEV Rafo Pinosa	88

1 PROSTOVOLJSKO DELO



Kaj je prostovoljsko delo?

Vsak od nas ima svojo definicijo, kaj je prostovoljsko delo. Nekateri v prostovoljstvo štejejo tudi solidarnostne aktivnosti, kot je krvodajalstvo, drugi tisto pomoč, ki jo ponudijo neznanecem na ulici, zato se je na začetku priročnika smiselno vprašati, na osnovi kakšne definicije je prostovoljsko delo zasnovano.

Pri delu smo vsi avtorji sledili definiciji, ki jo postavlja Predlog Zakona o prostovoljskem delu, ki smo ga oblikovali v slovenskih prostovoljskih organizacijah. Definicija se glasi takole:

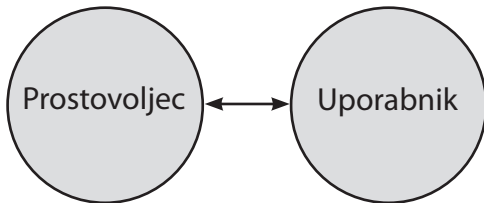
Prostovoljno delo je delo, ki ga po svoji svobodni odločitvi in brez pričakovanja materialnih koristi opravlja posameznik v dobro drugih ali za skupno javno korist.

(Predlog Zakona o prostovoljskem delu, 6. člen)

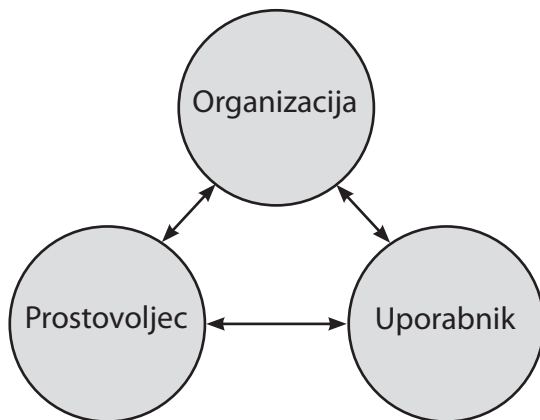
Ta široka definicija nam omogoča razlikovanje med prostovoljskim delom in prostovoljnimi prispevki, saj govori o delu in ne le o pomoči drugim. Hkrati pa ta definicija ne govori o razliki med delom, opravljenim priložnostno ali med znanci, ter delom, ki ga prostovoljci opravijo znotraj organiziranih oblik prostovoljstva.

Kadar se za izvajanje prostovoljskega dela dogovarjam sam, s tistim, ki moje delo potrebuje, gre za **neformalno prostovoljsko delo**. Ves dogovor temelji na najinem odnosu. Odnos je lahko kratkotrajen ali dolgotrajen, sodelovanje pa je stvar trenutnega dogovora med prostovoljcem in tistim, ki potrebuje pomoč. Lep primer je pomoč človeku, ki se mu je pokvaril avto sredi križišča. Drugi se približajo, mu pomagajo avto zriniti na rob in odidejo. Brez posebne gradnje odnosa in komunikacije.

Drug primer neformalnega prostovoljskega dela je pomoč posameznikom, s katerimi imamo vzpostavljen osebni odnos. Kadar potrebujejo pomoč, se lahko obrnejo na nas in nas prosijo za pomoč, katere vrsto in obseg definiramo skupaj. Ko je prostovoljsko delo opravljeno, se odnos med nami in tistimi, ki so potrebovali pomoč, spet vrne v okvire, ki so bili dogovorjeni prej. V to kategorijo spada tudi pomoč med člani socialnih mrež, medsosedska pomoč ...



Kadar odnos med prostovoljcem in človekom, ki potrebuje pomoč, vzpostavlja organizacija, se stvari spremenijo. Ker organizacija odgovarja za odnos med prostovoljcem in uporabnikom, njuno sodelovanje in deloma tudi za zadovoljstvo obeh, začne njun odnos formalizirati. Tako pridemo do **formalnega prostovoljskega dela**, tistega, ki ga tako imenujemo tudi v praksi. Formalno prostovoljsko delo ima svoje zahteve ravno zaradi odgovornosti organizacije za zadovoljstvo vseh vpletenih (tako prostovoljca kot uporabnika in organizacije) in za odnose med njimi. Zato ga je potrebno organizirati in nadzirati, prostovoljce pa zanj izobraževati in podpirati pri njihovem delu.



V tem priročniku se bomo ukvarjali z urejanjem formalnega prostovoljskega dela, tistega, ki poteka v bolj ali manj formaliziranih prostovoljskih organizacijah.

Proces sodelovanja med prostovoljcem in organizacijo

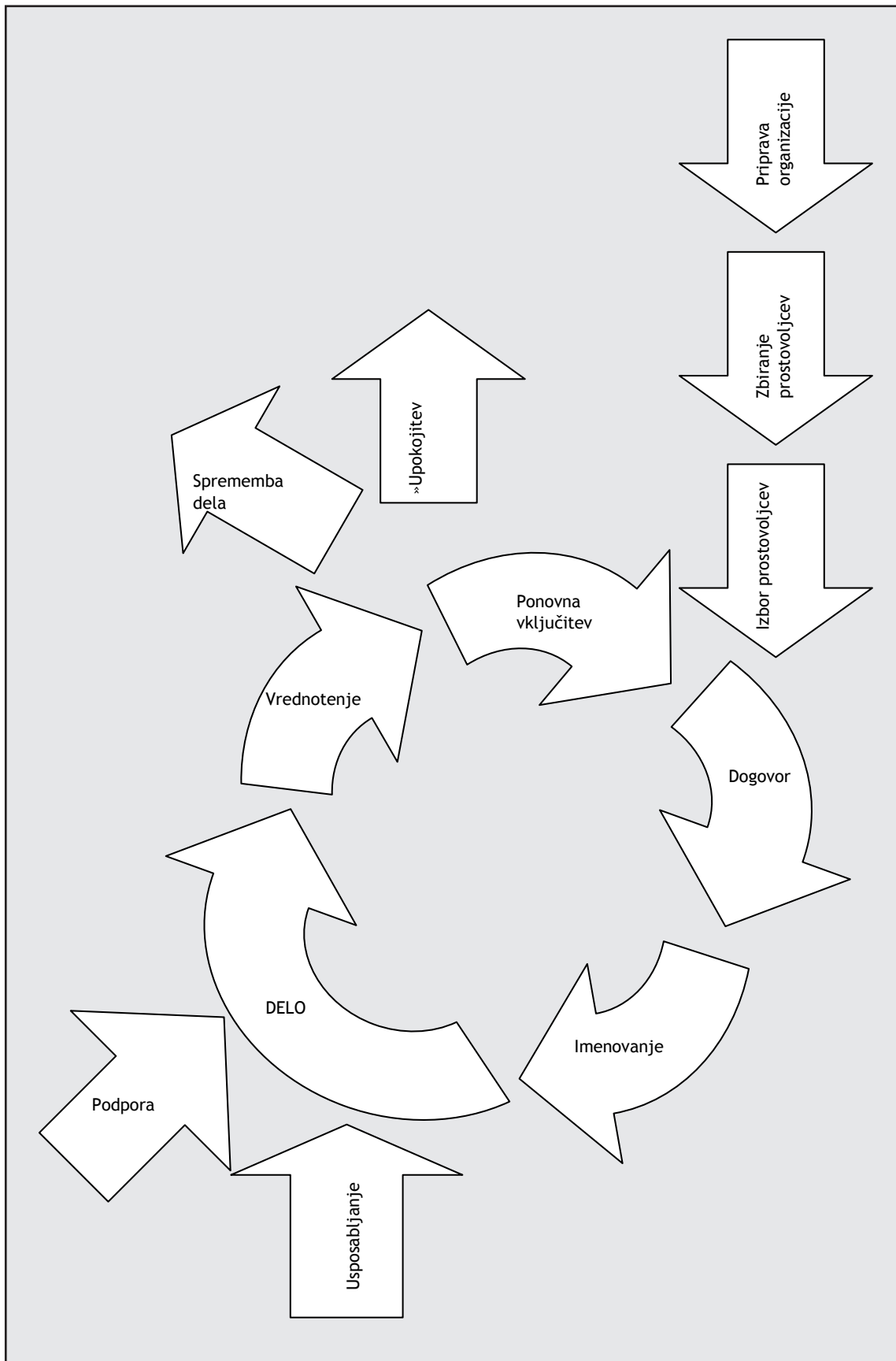
Sodelovanje med prostovoljcem in organizacijo se lahko začne in konča na mnogo načinov. V tej knjigi bomo predstavili, kako avtorji na podlagi izkušenj vidimo proces sodelovanja in opozorili na pasti, v katere se lahko pri uvajanju in izvajanju prostovoljskega dela v organizaciji ujamemo.

Izkušnje avtorjev so zelo različne in izhajajo iz različnih struktur in okolij. Vsi avtorji so se potrudili, da bi prenesli svoje ideje v obliki, ki je razumljiva v splošnih pogojih dela in ne v specializiranih institucijah.

Izhajali smo iz predpostavke idealnih pogojev delovanja organizacije, v katerih se organizacija pripravi na uvajanje vsakega novega prostovoljskega dela, zanj začne zbirati prostovoljne sodelavce, med zbranimi izbere tiste, ki bi jim delo najbolj ustrezalo in z njimi sklene dogovor o sodelovanju. Po imenovanju prostovoljec začne z delom, organizacija pa mu nudi osebno podporo in stalno usposabljanje. Med delom sta predvidena čas in prostor za vrednotenje, skozi katera organizacija in prostovoljec pregledata dosedanje sodelovanje in se skupaj odločita za nadaljnje korake.

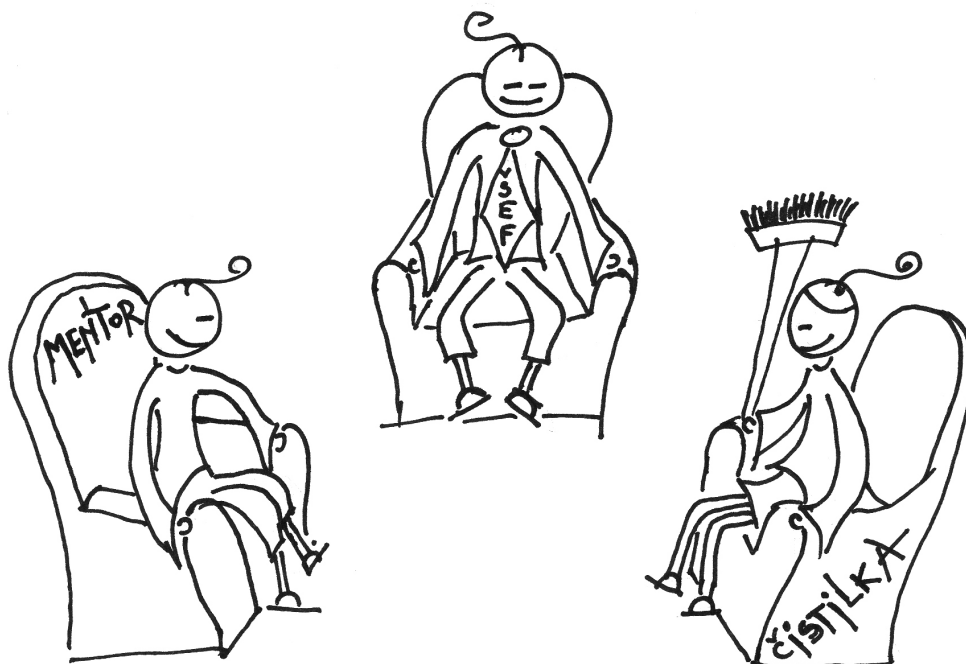
LITERATURA:

World Organization of the Scout Movement (1996). Introduction to Adults in Scouting. Geneva: World Scout Bureau.



Proces sodelovanja med prostovoljcem in organizacijo

2 VZPOSTAVLJANJE POGOJEV ZA DELO S PROSTOVOLJCI



16

Kje sploh začeti?

Uvajanje prostovoljskega dela v organizacijo pomeni veliko spremembo v njenem delovanju. Nekateri se sprememb bojijo, nekaterim so nenehen izziv, vsi pa si želimo, da bi prostovoljsko delo doprineslo k boljšemu delovanju organizacij oziroma bi ga v nekaterih primerih sploh omogočilo. Prvi koraki organiziranja prostovoljskega dela so zelo pomembni in kljub temu da so mogoče za vas že preteklost, lahko nekaj novih idej za analizo in izboljševanje lastnega dela dobite tukaj.

Ideja za organiziranje prostovoljstva lahko pride s strani različnih deležnikov organizacije:

- od uporabnikov,
- od izvajalcev programa,
- s strani vodstva,
- s strani druge organizacije ali lokalne skupnosti.

Potrebo po prostovoljcih lahko zaznamo preko dela z uporabniki, pri izvajanju projektov ali znotraj organizacije same.

Koraki, ki sledijo ideji, se od organizacije do organizacije razlikujejo. Pri pronicanju ideje od spodaj navzgor (od izvajalcev proti vodstvu) si lahko pri predstavljanju ideje nadrejenim pomagamo z vnaprej pridobljeno podporo sodelavcev.

Pri pronicanju ideje od zgoraj navzdol (od vodstva k ostalim zaposlenim) moramo vključevati vse sodelavce, predvsem pa posameznikom ne smemo dodeljevati pomembnejših vlog pri razvoju brez njihovega pristanka in osebne zavzetosti. Zavedati se moramo, da uvajanje prostovoljskega dela ne sme biti prestiž organizacije, temveč odgovor na neko točno določeno potrebo uporabnikov organizacije ali organizacije same.

Koliko časa bo potrebnega, da ideja obrodi sadove v obliki odločitve vseh deležnikov, je odvisno od velikosti organizacije. Čim večja je organizacija oziroma sistem, v katerega spada, tem več časa in energije je potrebno vložiti za premagovanje odporov, s katerimi se srečujemo pri uveljavljanju nove ideje. Hkrati se je potrebno zavedati tudi tega, da vsak posameznik potrebuje nekaj časa, da idejo sprejme. Ko boste nekemu predstavili vaš pogled, se bo zgodilo, da se z njo ne bo strinjal, čez nekaj mesecev pa bo prišel do vas in vam isto idejo predstavil kot svojo. Zato je potrebno biti v tem času razvoja, od prvih idej do začetka izvajanja, potrpežljiv in vztrajen.

Ne glede na to kako ideja potuje znotraj organizacije, je (kot za vse druge spremembe) potrebno vzpostaviti dovolj veliko kritično maso, da bo sprememba možna.

Kritična masa se vedno gradi okrog vrednot, ki jih zagovarjamo, zato je smiselno, da razvoj prostovoljstva zagovarjamo z besednjakom, ki ga organizacija in vsak zaposleni v njej razume. Uvajanje prostovoljstva bo vsem sodelavcem prineslo boljše in lažje delovanje, večjo učinkovitost ali status (lažji dostop do certifikatov kakovosti). Pri grajenju kritične mase in kasneje pri konkretnem načrtu prostovoljskega dela si lahko pomagata z:

- izkušnjami sorodnih organizacij,
- pomočjo servisnih organizacij¹,
- raziskavami med uporabniki, zaposlenimi,
- publikacijo člankov o pomembnosti prostovoljskega dela v internih glasilih,
- sklicevanjem na evropske trende, trende pluralizacije,
- političnimi dokumenti, kot so Nacionalni program socialnega varstva, priporočila medvladnih organizacij ...

¹ V Sloveniji je nekaj organizacij, ki se zavzemajo za razvoj prostovoljskega sektorja in načrtno izvajajo servis podpore organizacijam pri pripravah na prostovoljsko delo, pri zbiranju prostovoljcev, promoviranju prostovoljskega dela v javnosti in pri izobraževanju prostovoljcev in mentorjev za kvalitetnejše delo.

Zdaj pa zares

1. Dovoljenje za začetek

Neodvisno od tega, kdo je pobudnik ideje, na samem začetku, pred njeno realizacijo, potrebujemo odobritev vodstva ali drugega organa odločanja v organizaciji, saj le na ta način lahko uradno začnemo z delom.

2. Preverjanje skladnosti s poslanstvom, vizijo in cilji

Organizacija si mora na samem začetku odgovoriti na vrsto pomembnih vprašanj. Prva so vezana na poslanstvo, vizijo in cilje organizacije: »Ali prostovoljsko delo spada v naše poslanstvo in vizijo ali ju je potrebno spremeniti? Kako se bo prostovoljsko delo povežalo s cilji in aktivnostmi organizacije?«

3. Priprava politike organizacije

Ko so odgovori na ta vprašanja jasni, mora organizacija preveriti skladnost uvajanja z ostalimi strateškimi cilji in načrti organizacije. Zavzeti mora stališče do prostovoljstva. Prostovoljstvo mora vključiti v svojo organizacijsko strukturo, opredeliti vlogo prostovoljcev v organizaciji, odgovornosti v organiziranju prostovoljskega dela. Smiselno je, če organizacija te odločitve sprejme v obliki internega pravilnika prostovoljskega dela, saj tak pravilnik lahko kasneje olajša delo in razrešuje bodoče zagate.



prostovoljstvo.org

Logotip organizacije

PRAVILNIK PROSTOVOLJSKEGA DELA

1. Organizacija organizira prostovoljsko delo na podlagi izraženih potreb svojih članov, uporabnikov. Prostovoljci lahko opravljajo prostovoljsko delo tudi v drugi organizaciji, če to zahteva narava dela.
2. Prostovoljka/prostovoljec opravlja prostovoljsko delo najmanj **eno šolsko leto**, kar pomeni od oktobra do junija, in sicer **najmanj 4 ure na mesec**, razen če je sklenjen drugačen dogovor.
3. Organizacija poskrbi za **mentorsko vodenje in spremljanje** njenega/njegovega prostovoljskega dela, kar pomeni, da ji/mu nudi podporo pri izvajanju prostovoljskega dela.

Mentorica/mentor posreduje tudi vse potrebne informacije o delu in o osebi/osebah, ki ji/jim nudi pomoč. Prostovoljka/prostovoljec mora za vsakršno dejavnost, akcijo ali pobudo, ki je zunaj dogovora, dobiti pristanek mentorice/mentorja in ne sme ničesar v imenu Organizacije početi samovoljno. Če se tega pravila ne drži, jo/ga bo Organizacija primorana izključiti iz svojih vrst.

4. Prostovoljka/prostovoljec pri svojem delu **spoštuje pravice in posebnosti** vseh, brez diskriminacije na podlagi rase, barve kože, spola, narodnostnega ali etničnega porekla, jezika, gmotnega ali družbenega položaja, življenjskega stila, spolne, politične ali verske usmerjenosti, socialnega izvora, zmanjšanih duševnih ali telesnih sposobnosti ali kakšne druge okoliščine.
5. Organizacija lahko postavi pogoje pristopa posameznikov k prostovoljskem delu, če tako opredeli v tem pravilniku.
6. Organizacija prostovoljko/prostovoljca **usposobi** in organizira nadaljnja usposabljanja za delo prostovoljke/prostovoljca, kar pomeni, da se slednja/slednji udeleži **uvodnega usposabljanja**, po potrebi pa tudi **nadaljnjih izobraževanj**. O tem se dogovarja z mentorico/mentorjem.
7. Prostovoljka/prostovoljec mora upoštevati **zaupnost podatkov** vsake/-ga, tudi bivše/-ga uporabnice/uporabnika. Zbira lahko le tiste (osebne) podatke, ki jih potrebuje za svoje delo. Podatke lahko posreduje tretji pristojni osebi le:
 - če je uporabnica/uporabnik ali njegov/-a skrbnica/skrbnik informiran/-a o namenu zbiranja podatkov in da svoj pristanek;
 - če tako določa zakon;
 - če za to obstajajo konkretni varnostni, moralni, zdravstveni ali etični razlogi.
8. Prostovoljka/prostovoljec je **redno prisotna/prisoten na srečanjih** z mentorjem/mentorico.
9. Na opravljanje prostovoljskega dela **prihaja točno** oziroma mentorico/mentorja ali uporabnika/uporabnico pravočasno (tj. najmanj 24 ur pred predvideno dejavnostjo/aktivnostjo) obvesti o svoji odsotnosti, razen če je drugače dogovorjeno. O svojem delu **vodi dnevnik**, v katerega poleg opravljenega števila ur zapisuje tudi kratek opis opravljenega dela in ga mesečno redno oddaja mentorici/mentorju.
10. Organizacija prostovoljko/prostovoljca lahko **nagradi** tako, da ji/mu ponudi možnost udeležbe na različnih tematsko primernih seminarjih, izobraževanjih ipd. in jo/ga včlani v svojo organizacijo.
11. (Dokler ima Organizacija s prostovoljko/prostovoljcem sklenjen dogovor o prostovoljskem delu, je le-ta opravičena/opravičen plačevanja letne članarine. Kasneje se sama/sam odloči, ali želi status članice/člana obdržati ali ne.)
12. V primeru **prekinitve** prostovoljskega dela svojo odločitev **sporoči najmanj 14 dni pred predvidenim prenehanjem** sodelovanja, razen če je drugače dogovorjeno.

13. Organizacija je na podlagi sklenjenega dogovora med Organizacijo in prostovoljko/prostovoljcem dolžna prostovoljki/prostovoljcu **повrniti stroške**, povezane z izvajanjem prostovoljskega dela. Stroške nakazuje na osebni račun.

Vračajo se dejanski **potni stroški**, kar je opredeljeno v dodatnem členu pravilnika.

Material za izvedbo aktivnosti zagotavlja mentorica/mentor, (morebitni) **materialni stroški**, nastali po predhodnem dogovoru z mentorico/mentorjem v breme prostovoljke/prostovoljca, se ji/mu vračajo na podlagi predložitve originalnega računa z davčno številko Organizacije.

Prostovoljki/prostovoljcu pripada denarna protivrednost za **malico** v vrednosti X evrov, če opravlja prostovoljsko delo neprekinjeno več kot štiri ure.

14. Prostovoljka/prostovoljec ima pravico od Organizacije dobiti **potrdilo na podlagi opravljenega prostovoljskega dela**, ki vsebuje število opravljenih ur ter naravo in izvedbo dela v Organizaciji, če je o svojem delu redno vodila/vodil dnevnik.
15. Organizacija je dolžna zaščititi prostovoljko/prostovoljca v primeru konfliktov ali nesoglasij. V primeru, da do kakršnih koli konfliktov ali nespoštovanja pravic s področja prostovoljskega dela v okviru Organizacije vseeno pride, se prostovoljke/prostovoljci lahko obrnejo na osebo, določeno s strani Organizacije.
16. Pred opravljanjem prostovoljskega dela prostovoljka/prostovoljec **podpiše dogovor** o prostovoljskem delu v Organizaciji.
17. Prostovoljka/prostovoljec in organizacija se morata **držati dogovora** o prostovoljskem delu, ki je sestavljen na podlagi tega pravilnika.

Organizacija

Pravilnik prostovoljskega dela **za javne zavode** se razlikuje predvsem v tem, da lahko prostovoljsko delo v organizaciji opravljajo zunanje skupine prostovoljcev:



prostovoljstvo.org

Logotip organizacije

PRAVILNIK PROSTOVOLJSKEGA DELA

1. Organizacija organizira prostovoljsko delo na podlagi izraženih potreb svojih uporabnikov. Organizacija omogoča prostovoljsko delo tudi drugim prostovoljskim organizacijam na podlagi sklenjenega dogovora med Organizacijo in prostovoljsko organizacijo.
2. Dogovor med Organizacijo in prostovoljsko organizacijo vsebuje določila, ki opredeljujejo mentorsko vodenje prostovoljk/prostovoljcev, njihovo izobraževanje, način njihovega vodenja in vsebino njihovega dela.
3. Prostovoljka/prostovoljec opravlja prostovoljsko delo najmanj **eno šolsko leto**, kar pomeni od oktobra do junija, in sicer **najmanj 4 ure na mesec**, razen če je sklenjen drugačen dogovor.
4. Organizacija poskrbi za **mentorsko vodenje in spremljanje** njenega/njegovega prostovoljskega dela, kar pomeni, da ji/mu nudi podporo pri izvajanju prostovoljskega dela.

Mentorica/mentor posreduje tudi vse potrebne informacije o delu in o osebi/osebah, ki ji/jim nudi pomoč. Prostovoljka/prostovoljec mora za vsakršno dejavnost, akcijo ali pobudo, ki je zunaj dogovora, dobiti pristanek mentorice/mentorja in ne sme v imenu Organizacije početi ničesar samovoljno.

5. Prostovoljka/prostovoljec pri svojem delu **spoštuje pravice in posebnosti** vseh, ne glede na raso, barvo kože, spol, narodnostno ali etnično poreklo, jezik, gmotni ali družbeni položaj, življenjski stil, spolno, politično ali versko usmerjenost, socialni izvor, zmanjšane duševne ali telesne sposobnosti ali kakšne druge okoliščine.
6. Organizacija lahko postavi pogoje pristopa posameznikov k prostovoljskem delu, če tako opredeli v tem pravilniku. V tem primeru se namesto 6. člena tega pravilnika zapiše pogoje pristopa.
7. Organizacija prostovoljko/prostovoljca **usposobi** in organizira nadaljnja usposabljanja za delo prostovoljke/prostovoljca, kar pomeni, da se slednja/slednji udeleži **uvodnega usposabljanja**, po potrebi pa tudi **nadaljnjih izobraževanj**. O tem se dogovarja z mentorico/mentorjem in/ali prostovoljsko organizacijo.
8. Prostovoljka/prostovoljec mora upoštevati **zaupnost podatkov** vsake/vsakega, tudi bivše/bivšega uporabnice/uporabnika. Zbira lahko le tiste (osebne) podatke, ki jih potrebuje za svoje delo. Podatke lahko posreduje tretji pristojni osebi le:
 - če je uporabnica/uporabnik ali njegova/njegov skrbnica/skrbnik informirana/informiran o namenu zbiranja podatkov in da svoj pristanek;
 - če tako določa zakon;
 - če za to obstajajo konkretni varnostni, moralni, zdravstveni ali etični razlogi.
9. Prostovoljka/prostovoljec je **redno prisotna/prisoten na srečanjih** z mentorico/mentorjem.
10. Na opravljanje prostovoljskega dela prostovoljka/prostovoljec **prihaja točno** oziroma mentorico/mentorja, uporabnika/uporabnico ali organizacijo pravočasno (tj. najmanj 24 ur pred predvideno dejavnostjo/aktivnostjo) obvesti o svoji odsotnosti, razen če je drugače dogovorjeno. O svojem delu **vodi dnevnik**, v katerega poleg opravljenega števila ur zapisuje tudi kratek opis opravljenega dela in ga mesečno redno oddaja mentorici/mentorju.
11. Organizacija prostovoljko/prostovoljca lahko **nagradi** tako, da mu ponudi možnost udeležbe na različnih tematsko primernih seminarjih, izobraževanjih, mu izroči denarno nagrado ipd.

12. V primeru **prekinitve** prostovoljskega dela prostovoljka/prostovoljce oziroma prostovoljska organizacija svojo odločitev **sporoči najmanj 14 dni pred predvidenim prenehanjem** sodelovanja, razen če je drugače dogovorjeno.
13. Organizacija je na podlagi sklenjenega dogovora med Organizacijo in prostovoljko/prostovoljcem dolžna prostovoljki/prostovoljcu **povrniti stroške**, povezane z izvajanjem prostovoljskega dela. Stroške nakazuje na osebni račun prostovoljke/prostovoljca.

Vračajo se dejanski **potni stroški**, kar Organizacija natančno opredeli v dodatnem členu pravilnika.

Material za izvedbo aktivnosti zagotavlja mentorica/mentor. Morebitni **materialni stroški**, nastali po predhodnem dogovoru z mentorico/mentorjem v breme prostovoljke/prostovoljca, se ji/mu vračajo na podlagi predložitve originalnega računa z davčno številko Organizacije.

Prostovoljki/prostovoljcu pripada denarna protivrednost za **malico** v vrednosti X evrov, če opravlja prostovoljsko delo neprekinjeno več kot štiri ure.

14. Prostovoljka/prostovoljec ima pravico od Organizacije dobiti **potrdilo na podlagi opravljenega prostovoljskega dela**, ki vsebuje število opravljenih ur ter naravo in izvedbo dela v Organizaciji, če je o svojem delu redno vodila/vodil dnevnik.
15. Organizacija je dolžna zaščititi prostovoljko/prostovoljca v primeru konfliktov ali nesoglasij. V primeru, da vseeno pride do kakršnih koli konfliktov ali nespoštovanja pravic s področja prostovoljskega dela v okviru Organizacije, se prostovoljke/prostovoljci lahko obrnejo na osebo, ki jo v ta namen določi Organizacija.
16. Pred opravljanjem prostovoljskega dela prostovoljka/prostovoljec **podpiše dogovor** o prostovoljskem delu v Organizaciji, če že ni vnaprej sklenjen dogovor med Organizacijo in prostovoljsko organizacijo.
17. Prostovoljka/prostovoljec, prostovoljska organizacija in Organizacija se morajo **držati dogovora** o prostovoljskem delu, ki je sestavljen na podlagi tega pravilnika. V primeru, da se prostovoljka/prostovoljec ne drži določil tega pravilnika, jo/ga Organizacija lahko izključi iz svojih vrst.

Organizacija

4. Določitev odgovorne osebe

Priporočljivo je, da se za razvijanje prostovoljskega dela čim prej določi odgovorna oseba, ki v proces priprave in organiziranja vključuje vse (tudi čistilka mora biti pripravljena na obisk prostovoljca). Takšna oseba mora poznati delovanje in vse vire organizacije. Prevzame razvoj prostovoljskega dela, kritje stroškov in relacije z zunanjimi akterji.

5. Priprava opisa prostovoljskega dela

Naslednji korak je priprava opisa prostovoljskega dela v organizaciji. Opis bi lahko primerjali z opisom delovnega mesta zaposlenega. Pri tem si moramo odgovoriti na naslednja vprašanja:

Opis prostovoljskega dela

- *Naziv*

Kakšen je naziv ponujenega prostovoljskega dela?

- *Namen, cilji*

Kakšni so nameni in cilji dela?

- *Ciljna skupina*

S katero ciljno skupino bo prostovoljec delal?

- *Naloge*

Katere so glavne naloge prostovoljca?

Katere druge elemente delo obsega (npr. priprava prostora, priprava materialov, svetovanje, nudenje pomoči itd.)?

Ima delo kakšne posebnosti, ki na prvi pogled niso opazne (npr. dolgotrajnost, težavnost, zahteva posebne spretnosti ipd.)?

Kaj se od prostovoljca pričakuje?

Kakšna bo njegova vloga?

Kaj se od prostovoljca pričakuje glede lastne iniciative, samostojnosti in skupinskega dela?

- *Obveznosti*

Kolikšen je časovni obseg dela?

Kakšne možnosti so prostovoljcem na voljo? (Ali je delo vezano na določen ritem? Koliko lahko prostovoljec sam uravnava urnik svojega dela?)

- *Lokacija*

Kje se bo prostovoljsko delo odvijalo?

- *Razmerje med prostovoljcem in zaposlenimi*

Kakšno je razmerje med prostovoljci in zaposlenimi?

- *Podpora in odgovornost*

Kdo bo prostovoljcu mentor in kdo supervizor, če je ta predviden?

Kdo bo prostovoljsko delo organiziral in skrbel za njegovo izvajanje (odgovornost za delo prostovoljcev)?

Kakšno uvajanje in usposabljanje bosta potrebna in/ali na voljo?

- *Priznanje*

Na kakšne načine bo organizacija prostovoljcu izkazovala priznanje za delo?

- *Plačilo*

DA/NE

Ali bo organizacija prostovoljcu sposobna pokriti stroške, ki jih ima z opravljanjem nalog, ali bodo tudi takšni stroški njegov prispevek? Prehrana in stroški prevozov so pokriti ali ne?



Najpogosteje nam je jasno, v kakšnih okoliščinah bo prostovoljec delal. Zato si lahko pri izdelavi profila primerne prostovoljca pomagamo še z naslednjim sklopom vprašanj.

Kakšnega prostovoljca želimo (osebnostne in fizične lastnosti)?

- Kakšne so zahteve (če so) glede zdravja in/ali fizičnih lastnosti, potrebnih za prostovoljsko delo?
- Katera posebna znanja/veščine/izkušnje/lastnosti so potrebne za opravljanje prostovoljskega dela?
- Katere od zgoraj naštetih so nujne?
- Katere so zaželjene?
- Kako je razporejen delovni čas prostovoljca (reden, nereden ...)?
- Potrebuje prostovoljec lasten prevoz?
- Ali bo prostovoljec delal v skupini ali sam?
- Ali je administrativno delo del prostovoljčevih nalog?
- Ali je prostovoljčevo delo povezano z denarjem (npr. zbiranje prostovoljnih prispevkov)?
- Kakšno praktično podporo bo prostovoljec potreboval?
- Kaj s tem pridobijo prostovoljci (nove stike, občutek koristnosti, priložnost za sodelovanje itd.)?

5. Analiza potreb in virov

Znotraj organizacije izvedemo analizo potreb in virov, da preverimo, kaj potrebujemo in kaj že imamo. To velja predvsem pri uvajanju novega področja prostovoljskega dela. Morda v organizaciji že imate prostovoljce, ki bi jih zanimalo novo področje dela in so zanj tudi strokovno usposobljeni. Prostovoljci, ki že delajo z vami, so večinoma tudi sprejeli vrednote organizacije, zato je z njimi lažje oblikovati novo skupino, kot pa če začnemo povsem od začetka. Hkrati se na tak način modeli dela, ki so se že izkazali za produktivne, lažje prenesejo v skupino novih prostovoljcev oziroma na novo področje dela.

6. Zagotavljanje potrebnih virov

Za postopke zbiranja in izbora je potrebno zagotoviti zadostna finančna sredstva in osebe, ki bo aktivnosti izvajalo. V organizacijah, ki že imajo zaposlene ljudi, je možno človeške vire poiskati znotraj zaposlenih samih, pri drugih pa je zbiranje in izbor na plečih prostovoljcev.

7. Načrt zbiranja

Da bomo pri zbiranju čim bolj uspešni, si je potrebno zastaviti načrt, saj le na ta način lahko dosežemo zastavljeno ciljno skupino, smotrno uporabimo vire, ki so nam na

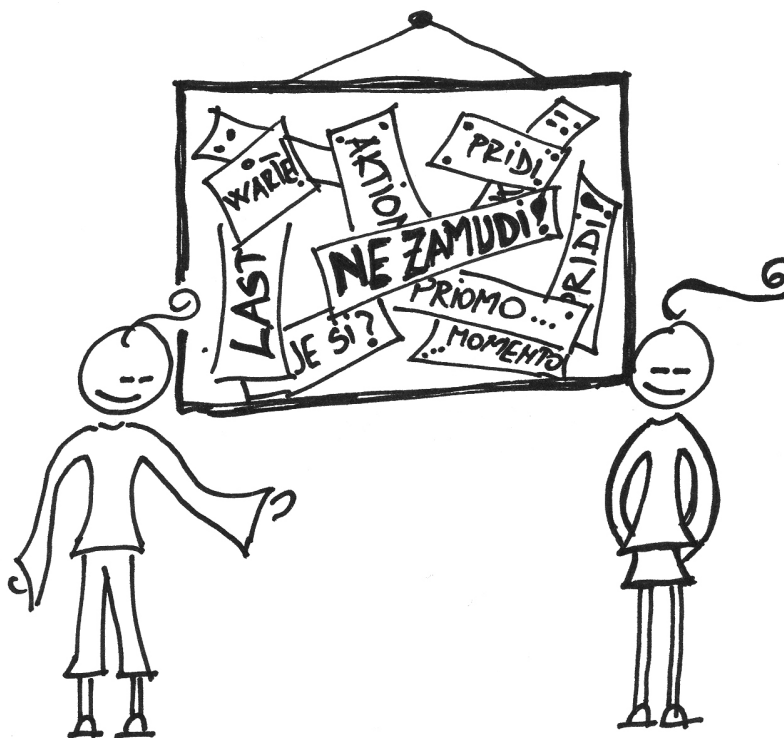
voljo, ter v končni fazi dosežemo uspeh. Načrt moramo časovno opredeliti in med osebe, ki so pripravljene sodelovati, čim bolj smotrno razdeliti naloge.

Pri načrtovanju zbiranja je potrebno biti pozoren na aktivnosti, ki se že dogajajo v okolju, saj jih lahko izkoristimo v svoj prid. Če v času priprave akcije zbiranja izveste, da bo v vašem kraju v bližnji prihodnosti koncert, ki se ga bo udeležilo večje število potencialnih prostovoljcev, se je z organizatorjem koncerta smiselno dogovoriti, da vam dovoli predstavitev v obliki deljenja letakov ali stojnice. Prav tako se je smiselno udeleževati različnih promocijskih prireditev in festivalov, katerih ciljna skupina je tudi naša (na primer predstavitev na Festivalu za tretje življenjsko obdobje).

8. Informiranje déležnikov o zbiranju

O tem, da v vaši organizaciji poteka akcija zbiranja prostovoljcev, morajo biti obveščeni vsi déležniki. Tisti, ki so z organizacijo v stikih kot njeni sodelavci, zato da znajo odgovarjati na vprašanja o zbiranju, ko se z njimi soočijo. Tisti, ki so predvsem uporabniki organizacije, pa zato ker lahko razširijo informacije o vaši akciji po svoji socialni mreži. Na tak način boste povečali doseg informacij, ki jih pošiljate v javnost.

3 PRIDOBIVANJE PROSTOVOLJCEV



Ljudje, ki bi želeli z organizacijo sodelovati kot prostovoljci, se ji lahko pridružijo na različne načine. V tem poglavju bomo opisali nekatere najpogostejše poti, po katerih se prostovoljci vključijo v delo organizacije.

Kot smo omenili že v prejšnjem poglavju, je potrebno organizacijo pripraviti na zbiranje novih prostovoljcev. Tako mora organizacija:

- izdelati jasno vizijo, cilje in aktivnosti organizacije, ki so razumljive tudi tistim, ki se z organizacijo srečujejo prvič;
- izdelati profil sedanjih prostovoljcev in profil prostovoljcev, ki jih v organizaciji ni, pa bi jih potrebovali;
- zagotoviti potrebna sredstva za zbiranje prostovoljcev;
- izdelati načrt zbiranja (časovno opredeljen načrt, ki upošteva tudi druge javne dogodke, ki jih je mogoče izkoristiti za akcijo);

- informirati vse sodelavce o akciji zbiranja prostovoljcev.

STRATEGIJE ZBIRANJA PROSTOVOLJCEV

Strategija, ki jo posamezna organizacija uporabi za pridobivanje novih prostovoljcev, je predvsem odvisna od vrednot organizacije. Glede na vrednote organizacije in na njen aktivni vložek strategije zbiranja lahko razdelimo v 3 večje skupine:

- čakanje,
- informiranje in
- aktivno zbiranje.

Tabela prikazuje različne pristope k zbiranju prostovoljcev v povezavi s stopnjo aktivnega pristopa organizacije.

Strategija	Aktivnost organizacije	Metoda
Čakanje	Nizka	Čakanje
Informiranje	Srednja	Široko usmerjeno informiranje Ciljno usmerjeno informiranje Delegirano zbiranje
Aktivno zbiranje	Visoka	Zbiranje v koncentričnih krogih Zbiranje znotraj lastnih déležnikov

a) Čakanje

Če organizacija zastopa vrednoto, da se morajo ljudje sami odločiti za prostovoljsko delo in da se na to odločitev ne sme vplivati, saj to ni več »pravo prostovoljstvo«, bo organizacija uporabljala strategijo čakanja. Hkrati ta strategija pomeni, da organizaciji za zbiranje ni potrebno vlagati sredstev in energije.

- Čakanje je na prvi pogled najcenejša in najmanj učinkovita metoda zbiranja prostovoljcev, vendar je lahko za nekatere organizacije povsem primerna in zadovoljuje potrebe po novih prostovoljcih.

Organizacija se zbiranja prostovoljcev loteva pasivno, brez posebnega vložka v aktivnosti. Potencialni prostovoljci sami najdejo pot do organizacije, s katero želijo sodelovati. Tu gre poudariti, da ima več možnosti za pridobivanje prostovoljcev tista organizacija, katere programi so prepoznavni v skupnosti.

Ker tovrstni način pridobivanja prostovoljcev teče kontinuirano v vseh prostovoljskih organizacijah in nanj ne moremo vplivati, moramo biti pripravljeni na prostovoljce, ki se nam bodo želeli priključiti in hkrati na vse prednosti in slabosti, ki jih lahko prinaša vključevanje novega sodelavca. Če zanje nimamo dela oziroma jih nismo pripravljeni sprejeti v trenutku, ko se pojavijo, jim moramo to jasno predstaviti, jim razložiti, kdaj se bodo lahko vključili oziroma jim predstaviti možnosti, kam se lahko obrnejo, če se želijo vključiti v prostovoljsko delo takoj.

b) Informiranje

Organizacije, ki zastopajo vrednoto, da bi se ljudje odločili za prostovoljsko delo, če bi o njegovih prednostih in slabostih vedeli več, uporabljajo strategije informiranja potencialnih prostovoljcev po različnih komunikacijskih kanalih. Organizacija vlaga v zbiranje več energije kot v primeru čakanja, še vedno pa predvsem upa, da se bo kdo želel priključiti njenim aktivnostim.

- SPLOŠNO, ŠIROKO USMERJENO ZBIRANJE

Kadar iščemo prostovoljce za aktivnosti, ki ne zahtevajo specifičnih znanj/lastnosti/veščin in bi jih lahko opravljalo veliko število oseb, ki imajo čas in voljo, uporabimo široko usmerjeno zbiranje prostovoljcev. Zbiranje je tako usmerjeno na vse starostne skupine, strokovne profile, ljudi z različnimi izkušnjami ...

Za tovrstno zbiranje uporabimo komunikacijske kanale, ki dosegajo širšo javnost, kot so plakati, zloženke, predstavitve v medijih javnega obveščanja, okrogle mize o določeni problematiki, javne tribune in podobno. Sporočilo, ki pritegne različne skupine potencialnih prostovoljcev, najpogosteje govori o potrebah ciljne skupine projekta, potencialni prostovoljci pa se nanj odzovejo iz sočutja oziroma zato ker želijo narediti nekaj dobrega. Pogovori o naših pričakovanjih do prostovoljca in ponudbi organizacije v obliki usposabljanja, podpore in nagrad se nadaljujejo po stiku med prostovolj-

cem in organizacijo, saj lahko delo glede na obremenjenost posameznikov razdelimo tudi na več oseb.

Včasih, kadar pripravljamo akcijo, pri kateri bomo potrebovali večje število prostovoljcev za enkratni dogodek, ni potrebno, da prostovoljce zbiramo sami. Takrat lahko poleg lastnega širokega zbiranja uporabimo delegirano zbiranje – zbiranje ob pomoči drugih organizacij.

- **CILJNO ZBIRANJE PROSTOVOLJCEV**

Neredko se zgodi, da za določena dela iščemo prostovoljce, ki morajo imeti določeno znanje ali veščine, da bodo lahko opravljali nalogo. Takrat zbiranje usmerimo na specifične ciljne skupine, kot so strokovnjaki z določenega področja, študenti določene smeri, upokojeni in aktivni delavci določenih institucij, prebivalci določenih regij ...

Sporočilo, ki nagovarja strokovnjake z določenega področja oziroma ljudi z znanjem ali izkušnjami, mora vsebovati jasen opis pričakovane organizacije do prostovoljcev. Tovrstni opisi vsebujejo podatke o prostovoljskem delu, pogostosti dela, pričakovani strokovni usposobljenosti, podpori in usposabljanju ter ugodnostih, ki jih bo ponudila organizacija (podrobnosti so opisane v poglavju o izbiri prostovoljca).

Za tovrstno zbiranje uporabimo komunikacijske kanale, ki dosegajo ciljne skupine, iz katerih želimo pridobiti prostovoljca. Oglase objavimo v časopisih strokovnih združenj, na spletnih straneh organizacij, s katerimi je ciljna skupina v stiku in podobno. Prav tako lahko organiziramo pogovore s skupinami strokovnjakov, se jim pridružimo pri različnih študijskih skupinah, na strokovnih srečanjih organiziramo delavnice in podobno.

- **DELEGIRANO ZBIRANJE**

O delegiranem zbiranju prostovoljcev govorimo takrat, ko déležnik organizacije zbira prostovoljce zato, da bi organiza-

ciji olajšal ta proces. Na tak način lahko organizaciji pomaga druga organizacija (v Sloveniji je nekaj organizacij, ki se zavzemajo za razvoj prostovoljskega sektorja in načrtno izvajajo ta servis), druge institucije, ki v tem najdejo lastni interes (pogosto na tak način delujejo šole in fakultete, ki želijo svojim uporabnikom ponuditi dodatne izkušnje, ali podjetja v okviru spodbujanja družbene odgovornosti zaposlenih) ali mnenjski voditelji v skupnosti, ki se zavzemajo za razvoj prostovoljstva.

Kadar pripravljamo večjo aktivnosti, pri kateri potrebujemo veliko prostovoljcev, se lahko dogovorimo s katero izmed organizacij, ki že ima prostovoljce, da se nam pridruži pri izvajanju konkretne naloge in za dosego ciljev prispeva delo prostovoljcev. Tovrstna sodelovanja so najpogostejša z večjimi članskimi organizacijami, kot so taborniki in skavti, ki imajo prostovoljstvo opredeljeno kot eno izmed osnovnih metod dela znotraj lastne organizacije, s civilno zaščito, gasilci, združenji strokovnih delavcev in včasih tudi s skupinami zaposlenih v nekaterih podjetjih.

Če želimo, da je tovrsten način zbiranja uspešen in da nam oseba ali institucija, ki opravlja zbiranje, pošilja primerne prostovoljce, mora organizacija, tako kot pri ciljnem zbiranju, posredovati čim bolj konkretne podatke o prostovoljskem delu, za katerega išče prostovoljce, obveznostih do organizacije in ugodnostih, ki jih le-ta ponuja. Hkrati mora predstavitve vsebovati tudi podatke o organizaciji sami, njeni viziji in dejavnostih, ciljnih skupinah in vrednotah, saj so vse to ključni podatki pri usmerjanju posameznika v organizacijo.

Posredniki najpogosteje opravljajo široko zbiranje, potem pa na podlagi usposabljanj in pogovorov prostovoljce in prostovoljke napotijo na organizacije, za katere menijo, da bi jih lahko sprejele in jim ponudile primerno delo, ki bo tudi nadalje motiviralo prostovoljce.

c) Aktivno zbiranje

Kadar organizacija jasno definira svoje potrebe in kaj želi od posameznega prostovoljca oziroma prostovoljke, lahko začne z aktivnim zbiranjem med identificiranimi osebami s specifičnimi lastnostmi, znotraj kroga lastnih déležnikov ali širše.

Ta način zbiranja zahteva največji vložek, tako v obliki jasnega definiranja potreb in iskanja primernih oseb za posamezno funkcijo kot tudi za izvedbo dogovora med potencialnim prostovoljcem in organizacijo.

● ZBIRANJE IZ LASTNIH DÉLEŽNIKOV

Zbiranje prostovoljcev iz lastnega članstva, uporabnikov ali drugih déležnikov je metoda, ki lahko z relativno malo vložka nudi velik učinek v številu prostovoljcev. Ker imajo potencialni prostovoljci že vzpostavljen odnos z organizacijo, so seznanjeni z njenimi vrednotami in načinom dela, je obdobje prilagajanja novi vlogi krajše in uspešnejše, prehod iz vloge uporabnika in člana organizacije v vlogo prostovoljca pa je lahko mehak in postopen.

V članskih organizacijah, v katerih je prostovoljstvo ena izmed osnovnih vrednot ali metod dela, se člani, ki so v vlogi uporabnikov, srečujejo s prostovoljstvom organizatorjev dogajanja oziroma lastnih voditeljev. Zato jim ponudba za prevzem določene funkcije predstavlja možnost sodelovanja pri nadaljnjem razvoju organizacije in zastopanju vrednot, ne da bi se pri tem spraševali, ali ta aktivnost že predstavlja prostovoljsko delo ali ne. Za pridobivanje novih prostovoljcev veliko naredijo aktivni prostovoljci s svojim zgledom in povabilom, naj se jim posameznik pridruži pri konkretni nalogi.

Hkrati pa je potrebno opozoriti na nevarnost, da občasno ni jasnega prehoda med tem, kdo je že prostovoljec in kdo še ni, zato prostovoljci v takšnih organizacijah občasno ne vedo, da so že prostovoljci, hkrati pa jih tudi okolje (lahko tudi drugi déležniki) ne dojema kot pro-

stovoljce, temveč kot tiste, ki še vedno zgolj uporabljajo storitve organizacije.

Tak primer je pogost v članskih organizacijah, kot je na primer taborniška. Ko član začne prevzemati odgovornosti za nove skupine in aktivnosti, je to pogosto del njegovega razvoja, ki pa ga niti član niti njegovi starši ne opazijo. Šele ko začne prevzemati odgovornejše vloge, dobi občutek, da sedaj že tudi sam dela prostovoljno. Več o postavljanju jasne ločnice med različnimi vlogami lahko preberete v poglavju 7, ki govori o imenovanju.

Zbiranje prostovoljcev iz skupin lastnih déležnikov ima tudi to prednost, da prostovoljce, ki vstopajo v organizacijo v novi vlogi, poznamo bolje kot ljudi, s katerimi se prvič srečamo na sprejemnem intervjuju.

● ZBIRANJE V KONCENTRIČNIH KROGIH

Vsak posameznik je vpet v različne socialne mreže in prostovoljstvo je le ena izmed njih. Kot smo videli v prejšnjem razdelku, vzpostavljeni odnosi olajšajo komunikacijo med potencialnim prostovoljcem in organizacijo. Zato je eden izmed bolj učinkovitih načinov zbiranja novih prostovoljcev ta, da jih zbirajo déležniki organizacije, pa najsi gre za prostovoljce, člane ali druge osebe, ki so v dobrih odnosih z nami. Vsakdo, ki je pripravljen, lahko sporočilo, da iščemo prostovoljce, »pošlje« po svoji socialni mreži. Sporočilo doseže določeno število ljudi, ker pa prihaja od virov znotraj socialne mreže, se ljudje nanj odzovejo drugače kot na sporočila, ki prihajajo po drugih kanalih.

Déléžniki, ki se pripravljajo na tovrstno akcijo, se morajo za tak način zbiranja usposobiti, saj morajo sogovornikom predstaviti realne osnovne informacije o organizaciji in delu prostovoljca. Opis prostovoljskega dela mora biti prilagojen skupini prostovoljcev, ki jih vabimo, da se nam pridružijo. Najbolje je, če poleg navodil dobijo informacijo tudi v pi-

sni obliki, da jo lahko razdelijo med potencialne prostovoljce. Prostovoljcem, ki opravljajo tovrstno nalogo zbiranja, je potrebno poleg preverjenih informacij nuditi tudi podporo in usmerjanje. To organizacija lahko izvaja skozi mentorske sestanke oziroma je to tema, ki je lahko del sestankov za koordinacijo dela.

NAJPOGOSTEJŠE NAPAKE V PROCESU ZBIRANJA

- Zbiranje, preden ugotovimo potrebe

Organizacije, ki prvič uvajajo prostovoljsko delo, se pogosto lotijo zbiranja na podlagi inercije, brez predhodne priprave. Učinek zbiranja in pripravljenost prostovoljcev na sodelovanje sta v tem primeru bolj odvisna od serije naključij kot pa od postopka zbiranja. Kadar ima organizacija srečo, zbira prostovoljce za naloge, ki jih le-ti lahko opravijo (široko zbiranje), zato prostovoljsko delo poteka povsem dobro.

Večje težave nastopijo v trenutku, kadar prostovoljci ne želijo ali ne zmorejo opravljati predvidenega prostovoljskega dela (niso dovolj usposobljeni, organizacija postavlja previsoke zahteve ...) oziroma kadar uporabniki niso pripravljeni sprejeti prostovoljcev, saj je bilo vključevanje prostovoljcev želja organizacije in ne uporabnikov. Kadar prihaja do tovrstnih situacij, le-te slabo vplivajo na podobo celotnega prostovoljskega dela v vseh organizacijah.

- Načrtovanje akcije zbiranja skladno s številčnimi potrebami po prostovoljcih

Organizacija izmed skupine tistih, ki so pripravljeni sodelovati, izbere nekaj najprimernejših kandidatov. Zato je nujno potrebno, da za uvodne predstavitve zberemo več prostovoljcev, kot jih bomo kasneje potrebovali.

Kadar zbiramo točno določeno število prostovoljcev, se nam kaj lahko zgodi, da jih zberemo na prvi pogled ravno dovolj oziroma premalo. Med postopkom izbora prostovoljci pogosto podrobneje spoznajo pro-

stovoljsko delo, ponovno preverijo lastno motivacijo in razmišljajo o obremenitvi, ki jo prostovoljsko delo prinaša. Zato je osip prostovoljcev na tej točki pogost.

- Opisovanje nerealnih pogojev za delo in idealizirani opisi del

Prostovoljci se za delo odločajo na osnovi opisov del. Če so med njihovo predstavo o delu in realnostjo prevelike razlike, bodo nad pogoji za delo razočarani, kar hitro vodi v prekinitev prostovoljskega dela. Prostovoljci morajo spoznati realnost, v katero se podajajo, saj le na ta način lahko konstruktivno reagirajo na izzive, s katerimi se soočajo. Pogosto je bolje situacijo opisati še težjo, kot v resnici je, saj na tak način že delamo izbor med potencialnimi prostovoljci.

- Pritisk na ljudi z uporabo taktike »zbujanja slabe vesti«

Zbujanje »slabe vesti« z grajenjem pritiska na osnovi vrednot neke skupine je pri pridobivanju prostovoljcev le redko konstruktivno početje. V primeru pritiska se človek za prostovoljsko delo odloči zato, ker je njegov motiv ustreči posamezniku oziroma skupini, ki pritiska nanj, in ne pomoč sočloveku, lasten razvoj, uveljavljanje v družbi in podobno (več o motivih lahko preberete v poglavju o motivaciji in spremljanju prostovoljcev). Ker je v primeru zbujanja »slabe vesti« motivacija posameznika zunanji pritisk, posameznik za prostovoljsko delo ne bo več motiviran takoj, ko bo pritisk popustil. Pritiski posameznika ali skupine na drugega (tudi v obliki zbujanja »slabe vesti«) pogosto vodijo v igre moči, ki pa le redko pripeljejo do enakopravnega odnosa med vsemi vpletenimi v prostovoljsko delo (prostovoljcem, uporabnikom in mentorjem).

- Pretirana hvaležnost za interes za prostovoljsko delo v organizaciji

Pretirano izkazovanje hvaležnosti je prav tako kot zbujanje »slabe vesti« eden izmed

mehanizmov razporeditve moči v odnosih. S pretirano hvaležnostjo prostovoljcu daje mo občutek, da se bo dogajanje večino časa vrtelo okrog njega. V primeru takih odnosov je prostovoljcu težje postaviti meje in zahteve po spoštovanju pravil, kot če odnos med prostovoljci in organizacijo temelji na medsebojnem spoštovanju in sodelovanju.

KAJ ŠE LAHKO STORIMO PRED ZBIRANJEM?

Priprava na zbiranje je pomembna, saj skozi dobro pripravljeno akcijo zbiranja lahko dosežemo večje število ljudi in si s tem zagotovimo, da bomo imeli dovolj potencialnega kadra, med katerim bomo lahko izbirali. V nadaljevanju sledi nekaj opravil, ki jih lahko postorimo, preden začnemo zbirati prostovoljce v javnosti.

1. Ustvarjanje zbirke podatkov:

- Organizacij, ki bi lahko posredovale svoje člane

V nekaterih primerih je dovolj, da se nam pri izvedbi posamezne aktivnosti pridružijo prostovoljci drugih organizacij (taborniki, skavti, gasilci ...), saj na ta način že zadovoljimo potrebe po večjem številu ljudi. Na ta način so prostovoljci v dvojni vlogi, med organizacijami pa se krepi sodelovanje, kar le še prispeva k prepoznavnosti prostovoljskih organizacij.

- Organizacij, ki bi lahko pomagale pri promociji naše organizacije in pri akciji zbiranja prostovoljcev

Organizacije nam lahko pomagajo tako, da nam omogočijo dostop do svoji déležnikov (uporabnikov, prostovoljcev, njihovih svojcev, obiskovalcev njihovih prireditev ali delavnic ...). Na ta način je doseg našega promocijskega sporočila mnogo večji, kar nam kasneje lahko omogoči večji izbor prostovoljcev.

- Medijev

Kadar načrtujemo akcijo zbiranja, je medijska pokritost dodaten način komuniciranja s potencialnimi prostovoljci. Nekateri mediji so prostovoljskim akcijam bolj naklonjeni kot drugi, nekateri so bolj relevantni kot drugi zaradi območja, ki ga pokrivajo (če, na primer, zbiramo prostovoljce za sodelovanje pri organizaciji občinske proslave, bo lokalni medij veliko bolj primeren od nacionalnega), drugi pišejo o določenih temah (časnik strokovnega združenja ima povsem drugo ciljno populacijo kot mesečnik za najstnike). V času priprave akcije je dobro vzpostaviti odnose z novinarji, ki so odgovorni za določene teme (najpogosteje imajo v uredništvih razdeljene naloge in teme, ki jih pokriva posamezni novinar), nujno pa je pridobiti podatke, komu je najbolj smiselno poslati material za medije, da bo kasneje tudi objavljen.

- Oseb, ki kažejo zanimanje za prostovoljsko delo v času, ko organizacija nima potreb po novih prostovoljcih

V organizacijah se zgodi, da nam potrka na vrata nekdo, ki bi želel biti prostovoljec. Če za osebo nimamo primerne dela, ji je to potrebno povedati, hkrati pa shraniti njene podatke in jo obvestiti takrat, ko ponovno začnemo z zbiranjem prostovoljcev.

- Oseb, za katere naši uspešni prostovoljci mislijo, da bi lahko sodelovale pri našem delu

Kadar razmišljamo o tem, kdo vse bi se nam lahko priključil in nam pomagal, je potrebno upoštevati, da so nam lahko eden izmed boljših virov sodelavcev prijateljske vezi naših aktivnih prostovoljcev.

Ljudje si za svoje prijatelje izbiramo ljudi s podobnimi vrednotami. Podobno je tudi z izborom organizacije. Ljudje sodelujemo z nevladno organizacijo, s katero nas družijo podobne vrednote. Tako lahko sklepamo, da imajo prijatelji naših prostovoljcev podobne vrednote kot naši prostovoljci, kar lahko prispeva k boljšemu razumevanju med potencialnim prostovoljcem in organizacijo. Hkrati so naši

uspešni prostovoljci že sami filter, ki izbere tiste, ki bi bili za našo organizacijo primernejši, glede na lastne izkušnje tako z organizacijo kot tudi s potencialnim prostovoljcem.

2. Priprava dogodkov, namenjenih širši javnosti in novim prostovoljcem

● Dan odprtih vrat

Dan odprtih vrat je dogodek, ki je namenjen predstavitvi organizacije širši javnosti. Skozi program dneva predstavimo naše osnovne aktivnosti vsem skupinam déležnikov, od potencialnih uporabnikov in prostovoljcev, svojcev in sosedov do medijev in sponzorjev. Z dnevom odprtih vrat utrjujemo svoj položaj znotraj skupnosti, poudarjamo transparentnost delovanja, hkrati pa predstavljamo svoje delovanje novim osebam, ki jih sodelovanje z nami zanima. Primerno je, da ima organizacija za dan odprtih vrat pripravljen več različnih zloženek za različne skupine déležnikov, saj potencialne uporabnike zanimajo druge stvari kot potencialne prostovoljce. V zloženki za potencialne prostovoljce mora biti točno opredeljeno, kam, kdaj in na koga se lahko obrnejo, če želijo sodelovati z organizacijo, po možnosti pa naj bo opredeljen tudi že datum informativnega srečanja (seminarja) za nove prostovoljce.

● Informativno srečanje, informativni seminar

Informativno srečanje oziroma informativni seminar je dogodek, ki je namenjen ljudem, ki so že izrazili svojo željo postati prostovoljci pri naši organizaciji. Na srečanju je potrebno podrobneje predstaviti organizacijo, predstaviti različna področja dela prostovoljcev in konkretne zadolžitve prostovoljcev. Primerno je, če je na predstavitvi tudi kdo izmed aktivnih prostovoljcev, saj lahko le-ta iz prve roke predstavi svoje delo. Predstavitve naj bo čim bolj realna, torej naj vsebuje tudi tista področja dela, ki so prostovoljcem težka oziroma neprijetna, saj si le na ta način potencialni prostovoljci lahko izoblikujejo realno predstavo o delu v naši organizaciji.

ji. Poseben poudarek je potrebno nameniti tudi vprašanju, kakšna so pričakovanja organizacije do prostovoljcev, tako na področju znanja kot tudi časovno. Potencialni prostovoljci pogosto menijo, da imajo veliko časa za prostovoljsko delo, ko pa se z njimi pogovarjamo o njihovi obremenjenosti, se izkaže, da imajo le dve do tri ure časa tedensko za prostovoljsko delo.

● Uvodni seminar za prostovoljce

Uvodni seminar za prostovoljce je idealna priložnost vsake organizacije, da se spozna s prostovoljci in da prostovoljci spoznajo organizacijo. Če organizacija pripravi uvodni seminar s skupinskimi oblikami dela, lahko spozna, kako prostovoljec deluje v skupini, kar je izjemno pomembno, saj prostovoljci najpogosteje delajo v različnih timih.

Več o usposabljanju prostovoljcev lahko najdete v poglavju Izobraževanje prostovoljcev.

3. Priprave ljudi, ki bodo govorili s prostovoljci oziroma vodili intervjuje

● Seznanitev s pomembnimi informacijami

Osebe, ki bodo sprejemale klice prostovoljcev in z njimi navezovalle stike, morajo biti dobro informirane o temah, ki bi lahko zanimale potencialne prostovoljce. Vedeti morajo veliko o opisih posameznih prostovoljskih del, časovni opredelitvi dela, kaj organizacija ponuja prostovoljcem in na koga se lahko obrnejo po dodatne informacije. Informacije, ki jih posredujejo prostovoljcem, morajo biti med seboj skladne, saj drugače organizacija lahko ustvari vtis nepripravljenosti in neresnosti.

Dobro je, če skupina ljudi, ki bo opravljala pogovore s prostovoljci, skupaj pripravi odgovore na najpogostejša vprašanja in izdela mehanizem, kako odgovoriti na vprašanja, na katera ne vedo odgovorov. Najpogosteje na tovrstna vprašanja odgovarja oseba, ki je zadolžena za zastopanje organizacije v javnosti (predsednik organizacije, oseba, ki je odgovorna za odnose z javnostmi ...).

- **Trening komunikacije**

Treningi komunikacije se razlikujejo glede na to, kakšna je organizacija, kakšna dela v zvezi s pogovori s prostovoljci bo opravljala oseba in kaj pričakuje od prostovoljcev. Dobro je, če se vse osebe, ki bodo imele stike in pogovore s prostovoljci, na to pripravijo. Oseba, ki bo govorila s prostovoljci po telefonu in jih usmerjala, kam naj se obrnejo, se mora na to pripraviti, da bo vedela, kako reagirati v posameznih situacijah.

Podrobnejša priprava je potrebna za tiste, ki bodo podrobno predstavljali posamezne programe, ki jih izvaja organizacija, posamezna področja dela prostovoljcev in podobno. Posebno usposabljanje pa mora biti namenjeno tistim, ki bodo vodili sprejemne intervjuje z novimi prostovoljci, saj bomo na podlagi njihovih ocen (in verjetno na podlagi uvodnih usposabljanj) izbirali svoje bodoče sodelavce.

- **Metode in tehnike intervjuja**

Izvajalci intervjuja se morajo seznaniti z metodami in tehnikami intervjuja, z njegovim

potekom in pripraviti primeren nabor vprašanj za posamezno vrsto prostovoljskega dela. Potrebno se je tudi odločiti, ali bodo intervjuji potekali s posameznim prostovoljcem ali v skupini in zagotoviti primerne prostore za izvedbo. Dobro je tudi, če izvajalci intervju preizkusijo, saj na ta način odkrijejo, ali jim manjka katero izmed vprašanj, hkrati pa so zaradi izkušnje, ki jo že imajo, pri izvedbi pravega intervjuja bolj sproščeni in uspešnejši.

4. Priprava materiala, ki je potreben za zbiranje

- Informacije o organizaciji, dejavnostih in vrsti del za prostovoljce

Za potrebe zbiranja je dobro narediti promocijske zloženke/brošure/letake, ki so namenjeni prostovoljcem. Najboljše rezultate običajno doseže material, ki je žepne velikosti, saj ga človek lahko shrani in prebere, ko ima čas. Material mora biti primeren strategiji zbiranja prostovoljcev, ki smo jo uporabili.

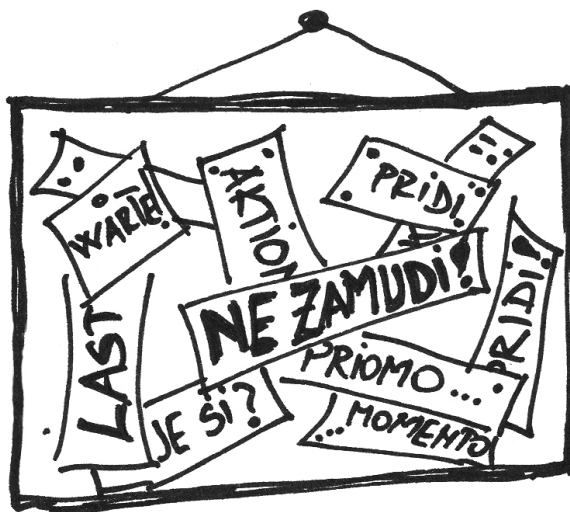
Za pripravo zloženek veljajo naslednja priporočila:

1. Ljudje ne berejo dolgih, zapletenih zloženek. Stavki naj bodo kratki in jasni. Uporabljajte jezik, s katerim so bralci seznanjeni (ne uporabljajte žargona). Uporabljajte opisne naslove, podnaslove in navedke, ki vsebujejo večino sporočila. Uporabljajte 3 do 4 podnaslove na stran, tako da bo bralec razumel sporočilo, tudi če bo prebral le podnaslove.
2. Material naj vsebuje osnovne podatke o organizaciji, kratke opise možnih prostovoljskih del, kontaktne osebe, na katere se lahko posameznik obrne v želji po dodatnih informacijah, datum uvodnega sestanka in uvodnega usposabljanja (če je to mogoče).
3. Če boste uporabili »pretežke« besede (kot so nepravilnost, diskriminacija ...), ljudje sporočila ne bodo vzeli resno. Bolje je problem opisati in bralcu pustiti, da sam napravi zaključke.
4. Zbirajte dobro oblikovane in lahko berljive zloženke. Oglejte si, kaj so naredili drugi, izberite, kar vam je všeč in poskusite ponoviti.
5. Bel prostor je element oblikovanja. Ne trudite se zapolniti vsega prostora. Zapolnjene zloženke dajejo občutek, da so težke.
6. Preden gre zloženka v tisk oziroma razmnoževanje, PONOVRNO PREBERITE BESEDILO! Slovnice napake in slab slog pisanja zmanjšujejo kredibilnost sporočila.
7. Ne uporabljajte premajhnih črk. Raje pišite kratko in jedrnato.
8. Ne pišite na roko. Tekst, ki je napisan na računalnik oziroma pisalni stroj, je mnogo lažje berljiv in zglada bolj »profesionalno«.
9. Uporabljajte preproste oblike črk, ki so jih ljudje navajeni.

Deljenje letakov:

Ne čakajte, da se vam bodo ljudje približali, saj se ne bodo. Pristopite k njim in jim razložite, kaj delate. Če le delite letake, jih lahko nagovorite s kratko, zanimivo izjavo, ki povzema glavno misel zloženke (na primer: »Tudi vi lahko pomagate avtističnim otrokom.«). Nato se oddaljite.

- Vzpostavite stik z očmi, bodite samozavestni, ne bodite vsiljivi.
- Držite letak tako, da mimoidoči lahko vidi naslov.
- Pripravite kratke odgovore na vprašanja, ki vam jih mimoidoči lahko zastavijo. Pogosto bodo vprašali: »Kdo pa to dela? Katera organizacija pa ste? ...«
- Če ljudi zanima več, naj pustijo telefonsko številko, da bo lahko z njimi stopil v stik nekdo iz organizacije. Ne porabite vsega časa za eno osebo.
- Ne izgublajte časa s prepiranjem. Vljudno odgovorite, da so informacije, ki so na voljo, zbrane v zloženki, in se obrnite stran.
- Delite v parih ali, če je mogoče, opremite tudi stojnico z dodatnimi informacijami. Tako človek, ki deli zloženke, lahko usmerja zainteresirane k stojnici.
- Ob zaključku deljenja letakov poberte odvržene letake (tudi tiste v smeteh), preden odidete.
- Oblecite se priložnosti in okolju primerno (če delite letake pred svečano prireditvijo, je povsem drugače, kot če jih delite na cesti).



● Plakati

Oblika in vsebina plakata sta odvisni od strategije zbiranja prostovoljcev, ki smo jo upo-

rabili. Kljub temu pa za pripravo plakatov veljajo naslednja priporočila:

1. Na plakat postavite čim manj vsebine (slik in teksta).
2. Razporedite slike in tekst tako, da bo pritegnil pozornost mimoidočih.
3. Upoštevajte, kje bodo plakati viseli (vitrine, izložbe, ulice ...).
4. Razmislite, kako učinkoviti bodo poleg drugih plakatov.
5. Tekst in slika naj bosta dovolj velika, da sta razpoznavna z 10 do 15 metrov.
6. Uporabljajte harmonične barvne kombinacije.
7. Tekst in slika naj se medsebojno dopolnjujeta.
8. Uporabite sodoben slog oblikovanja.
9. Slika naj ne zmanjšuje pomena besed.

● Sporočila za medije

Sporočila za medije so lahko odlično orodje za pridobivanje novih prostovoljcev, vendar je potrebno pri njihovi pripravi upoštevati določena pravila.

Sporočila za medije so predstavitveni teksti, napisani v obliki novice, katerih namen je predstaviti urednikom v medijih oziroma novinarjem dogodek, osebo, storitev ali izdelek kot nekaj, o čemer je vredno napisati novico. Sporočilo je napisano tako, da je informativno, zanimivo, kratko, preprosto, jedrnato in

primerno za objavo. Odgovarja na štiri vprašanja, ki jih vsebuje vsaka novinarska vest: *kdo, kaj, kdaj, kje*, v našem interesu pa je, da nakaže tudi *kako* in *zakaj*.

Sporočilo ima obliko narobe obrnjene piramide, kar pomeni, da v prvem odstavku razloži bistvo, v naslednjih odstavkih si sledijo informacije po prioriteti (ne kronološko), šele nazadnje razloži ozadje celotnega dogajanja. V naslovu je potrebno poudariti bistvo novice s ključnimi besedami.

10 pravil za dobro sporočilo za javnost po Maksimovičevi (2004):

1. Upoštevajte načelo 5K + Z: **K**do?, **K**daj?, **K**je?, **K**aj?, **K**ako?, **Z**akaj?.
2. Levo zgoraj mora biti logotip organizacije.
3. Naslov naj bo stvaren in nevtralen, nikakor pa ne avtorski. Avtorske naslove delajo uredniki.
(Opomba: Naslov naj govori o vsebini sporočila. Naslove, katerih namen je pritegniti pozornost bralcev, oblikujejo novinarji oziroma uredniki kasneje. Če želimo nakazati naslov, ki bi pritegnil, mora o vsebini sporočila jasno govoriti podnaslov.)
4. Bistvo sporočila naj bo takoj na začetku.
5. Sporočilo naj vsebuje zanimivo, koristno informacijo, vredno objave. To ni promocijsko gradivo organizacije.
6. Odstavki si sledijo glede na pomen. Najmanj pomembne informacije so na koncu teksta.
7. Na desni strani oblikovanega besedila naj bo dovolj širok rob za morebitne uredniške poudarke oziroma pripombe.
8. Najbolje je, če je besedila ena tipkana stran, dvojni razmak, nič podčrtavanja in drugih posebnih poudarkov, kratki odstavki, vsak odstavek vsebuje največ tri stavke.
9. Kakovost informacije ima prednost pred količino. Slog pisanja naj bo zgoščen, enostaven, faktografski.
10. Na koncu sporočila, zapisano ločeno od teksta, naj se nahajajo podatki o kontaktni osebi, ki lahko posreduje dodatne informacije.

4 IZBIRA PROSTOVOLJCA



34

Če želimo, da bosta z izvajanjem prostovoljskega dela dolgoročno zadovoljna tako prostovoljec kot organizacija, je za izvajanje prostovoljskega dela potrebno izbrati človeka, ki ga zanima predstavljeno prostovoljsko delo, ima zanj primerno znanje, izkušnje in osebnostne lastnosti oziroma je odprt za učenje na teh področjih, ima primerno motivacijo, čas, ne smemo pa pozabiti tudi na čas in stroške, ki jih bo posameznik imel s prihajanjem na prostovoljsko delo.

Postavke, ki so pomembne pri izbiri prostovoljca, lahko predstavimo v skici. Področje na levi govori predvsem o prostovoljcu kot osebi, njegovih lastnostih in motivih, področje na desni pa o potrebah organizacije oziroma uporabnikov.



Pogosto se zgodi, da pridejo ljudje, ki nimajo čisto takih lastnosti, znanja in izkušenj, kot smo si jih zamislili, lahko pa jih usposo-

bimo, da bodo pridobili, kar je še potrebno, da bodo kakovostno opravljali prostovoljsko delo.

... potrebujemo ...

Blagajnike društva	Trenerja športne ekipe
Predsednika nogometnega kluba	Sodelavce na mednarodnem projektu
Izvajalce mladinskih delavnic	Skavtske voditelje
Programskega direktorja mladinskega centra	Koordinatorja projekta Ustvarjalnost mladih

... in še ...

... najdemo lahko ...

Študente tujih jezikov	Mlade, starejše od 18 let	Umetniško nadarjene mlade
Nekdanje nogometaše	Verne mlade	Mlade, ki se poklicno ukvarjajo z naravo in živalmi
Ekonomiste in študente ekonomije	Nekdanje skavte	Perspektivne športnike
Mlade, ki se poklicno ali ljubiteljsko ukvarjajo z oblikovanjem in ročnimi spretnostmi	Simpatizerje organizacije	Študente pedagoških smeri

... in še ...

Potrebe po prostovoljcih in ponudba (Slana; v Cepin idr. 2005: 10. poglavje, str. 21).

Podatki o prostovoljcu

a) Osebnostne lastnosti

Prostovoljstvo stoji na predpostavki, **da je vsakdo lahko prostovoljec**. Vsak od nas lahko z lastno dejavnostjo prispeva k boljšemu življenju posameznika ali skupine znotraj družbe. Seveda pa se moramo hkrati zavedati, da ne more vsakdo opravljati vsakega dela. V življenju nas omejujejo dejavniki, ki izhajajo iz naše konstitucije, trenutnega zdravja, načina reagiranja na stresne situacije ipd.

Osebnostne lastnosti tako krojijo tudi izbiro prostovoljcev.

Primer: Vsakomur je jasno, da za prostovoljca osebi, ki potrebuje pomoč pri premagovanju ovir z invalidskim vozičkom, ne bomo izbrali človeka, ki ima okvarjeno hrbtenico. Ravno tako verjetno za varstvo otroka ne bomo izbrali človeka, ki bo otroku težko sledil.

V poglavju o pripravi organizacije smo razmišljali o potrebnih lastnostih prostovoljca zato, da nam bo sedaj izbira lažja.

b) Znanja

Včasih od prostovoljca že vnaprej pričakujemo določena znanja. Kot smo omenili že v poglavju o pripravi organizacije, se je po-

trebno vprašati o tem, katera znanja prostovoljec res potrebuje in katera lahko pridobi. Seveda pa je pogosto za uspešno delo potrebno definirati znanja, ki naj jih prostovoljec ima.

Primer: Težko si predstavljamo prostovoljca, ki bo vodil delavnice, hkrati pa ne ve, kako naj se jih loti.

c) Izkušnje

Včasih so izkušnje tiste, ki prostovoljcu dajejo moč in suverenost pri izvajanju določene naloge. Si predstavljate nekoga, ki promovira prostovoljsko delo, pa sam ni bil nikoli prostovoljec? Nekatere organizacije izkušnjo postavljajo celo kot pogoj.

Primer: Društvo UP za prostovoljce, ki bodo delali s starši uporabnikov prepovedanih drog, zahteva, da so tudi sami že spremljali odvisnika kot njegovi ožji družinski člani.

Seveda pa se je potrebno zavedati, da izkušnje niso vedno v pomoč pri izvajanju prostovoljskega dela in da lahko posamezne izkušnje prostovoljca celo ovirajo pri njegovem delu.

Primer: Prostovoljka, ki je bila sama žrtev nasilja v družini, je zelo težko delala kot svetovalka na telefonu za ženske in otroke žrtve nasilja. Klici so se je pogosto tako dotaknili, da je še sama začela jokati in je telefon predala drugim prostovoljkam. Kljub temu se je odločila, da želi s telefonom sodelovati še naprej, zato je prevzela druge naloge. Skrbela je za poslovanje pisarne in pripravo zagovorniških kampanj, kjer so jo lastne izkušnje in želja po preprečevanju nasilja dodatno motivirale.

d) Drugi podatki

Del podatkov, ki jih od prostovoljca želimo pridobiti, se nanaša na osnovne kontaktne podatke, s pomočjo katerih bomo lahko stopili z njim v stik tudi po prvem pogovoru.

Nekatere organizacije, ki se ukvarjajo s posebno ranljivimi skupinami, od prostovoljcev zahtevajo še dodatne podatke in potrdila. Tak primer predstavlja potrdilo o nekaznovanju. Organizacija lahko tako potrdilo zahteva, kadar takšno zahtevo lahko upraviči s potrebnimi uporabniki prostovoljskega dela.

Vodenje evidenc prostovoljcev se lahko naredi tudi v preprostih bazah podatkov – preglednicah ali programih za baze podatkov na internetu.

Sledita primera obrazcev, s katerima lahko pridobite osnovne informacije o prostovoljcu pred prvim pogovorom.

Prvi obrazec je bil pripravljen za organizacijo, ki je, kot posrednik, zbirala prostovoljce in jih posredovala drugim organizacijam. Zato vsebuje mnogo različnih podatkov, ki niso relevantni za vse organizacije.

Drugi obrazec predstavlja konkretni obrazec organizacije, ki dela z več različnimi ciljnim skupinami.



prostovoljstvo.org

Organizacija

PODATKI O PROSTOVOLJKI / PROSTOVOLJCU

Današnji datum: _____
Ime in priimek: _____
Rojstni datum: _____
Naslov: _____
Telefon: _____
Izobrazba: _____

Dosegljivost:
med tednom: dopoldan _____ popoldan _____ zvečer _____
sobote: dopoldan _____ popoldan _____ zvečer _____
nedelje: dopoldan _____ popoldan _____ zvečer _____

Možnosti prevoza (obkrožite): avto, kolo, avtobus, vlak, drugo _____
Ali imate vozniško dovoljenje? Da, kategorije: _____
 Ne. _____

Ali raje delate v skupini ali individualno? _____
Kaj pričakujete od prostovoljskega dela: _____

Ste že delali prostovoljsko? Kje? _____

Kako ste izvedeli za našo organizacijo? _____

Vaša interesna področja in znanja: (prosimo obkrožite)

branje	knjigovodstvo	kulturno udejstvovanje
dramska igra/poezija	kuhanje	urejanje besedil
družabne igre	ročna dela	vožnja
fotografija	športi	vrtnarjenje
glasba		prevajanje
		drugo _____

Katere izkušnje in znanja bi radi uporabili pri svojem prostovoljskem delu? (prosimo obkrožite)

administ./pisarn. delo	glasno branje	obiskovanje/družabništvo
spremljanje ljudi s posebnimi potrebami		drugo _____

Ali imate kakšne potrebe ali težave, ki bi lahko vplivale na vaše prostovoljsko delo? (Če lahko, vas prosimo, da nam jih opišete.)

Na katerih področjih bi radi prostovoljsko delali: (prosimo obkrožite)

administrativno	nasilje	svetovanje
bolnišnice	okoljevarstveno	učne težave
brezdomstvo	otroci	kultura
duševno zdravje	Romi	vožnja
hendikep	skupine mladostnikov	ženske skupine
lokali (trgovine, knjižnice ...)	starejši	prevajanje
lektoriranje		drugo _____

Strinjam se, da bodo te informacije vnesene v bazo podatkov organizacije in bodo uporabljane v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov.

Podpis: _____

UVODNI INTERVJU S PROSTOVOLJKO/PROSTOVOLJCEM**1. Osebni podatki**

Priimek:	Ime:
Naslov	
Datum in kraj rojstva:	
Telefon:	GSM:
E-pošta:	
Status:	

2. Splošne informacije

Izobrazba:
Delovne izkušnje in dodatna izobraževanja:
Jeziki: <input type="checkbox"/> angleščina <input type="checkbox"/> nemščina <input type="checkbox"/> italijanščina <input type="checkbox"/> francoščina <input type="checkbox"/> srbščina <input type="checkbox"/> hrvaščina <input type="checkbox"/> bosanščina <input type="checkbox"/> drugo: _____
Delo z računalnikom: <input type="checkbox"/> DA <input type="checkbox"/> NE <input type="checkbox"/> profesionalno <input type="checkbox"/> drugo _____

3. Prostovoljsko delo

Kakšna so vaša pričakovanja o prostovoljskem delu?						
Kje ste že opravljali prostovoljsko delo?						
Koliko časa ste pripravljeni delati kot prostovoljka/-ec?						
<input type="checkbox"/> od enega do treh mesecev	<input type="checkbox"/> od treh mesecev do pol leta	<input type="checkbox"/> od pol leta do enega leta				
<input type="checkbox"/> več kot leto	<input type="checkbox"/> rad bi poskusil	<input type="checkbox"/> študijsko leto				
<input type="checkbox"/> ne vem						
Koliko ur na teden ste pripravljeni posvetiti prostovoljskemu delu?						
<input type="checkbox"/> 2 uri <input type="checkbox"/> 4 ure <input type="checkbox"/> več <input type="checkbox"/> občasno						
Kateri dnevi vam najbolj ustrezajo?						
<input type="checkbox"/> ponedeljek <input type="checkbox"/> torek <input type="checkbox"/> sreda <input type="checkbox"/> četrtek <input type="checkbox"/> petek <input type="checkbox"/> sobota <input type="checkbox"/> nedelja <input type="checkbox"/> ne vem						
Katera ura ali čas dneva vam najbolj ustreza?						
<input type="checkbox"/> dopoldne (ura: _____) <input type="checkbox"/> popoldne (ura: _____) <input type="checkbox"/> ne vem						
Ali v katerem obdobju nimate časa opravljati prostovoljskega dela?						
<input type="checkbox"/> januar	<input type="checkbox"/> februar	<input type="checkbox"/> marec	<input type="checkbox"/> april	<input type="checkbox"/> maj	<input type="checkbox"/> junij	<input type="checkbox"/> julij
<input type="checkbox"/> avgust	<input type="checkbox"/> september	<input type="checkbox"/> oktober	<input type="checkbox"/> november	<input type="checkbox"/> december	<input type="checkbox"/> ne vem	
Rad bi opravljal naslednjo obliko prostovoljskega dela:						
<input type="checkbox"/> delavnice	<input type="checkbox"/> administrativna dela	<input type="checkbox"/> delo s posamezniki	<input type="checkbox"/> delo s skupinami			
<input type="checkbox"/> ne vem	<input type="checkbox"/> drugo					
Kje ste izvedeli za našo organizacijo?						
<input type="checkbox"/> prek znancev	<input type="checkbox"/> prek naših oglasov	<input type="checkbox"/> prek informacijskega sistema Prostovoljstvo.org				
<input type="checkbox"/> na predstavitvi v okviru Prostovoljstva.org (festival, kongres, študentska arena ...)						
<input type="checkbox"/> drugo _____						
Prostovoljka/-ec s podpisom jamči za verodostojnost navedenih podatkov, <u>ORGANIZACIJA</u> pa bo vaše podatke obravnavala zaupno in jih ne bo posredovala tretji osebi.						
Datum:	Podpis:					

Kraj in čas

Ko se posameznik odloča za prostovoljsko delo, se pogosto ne zaveda, kakšno časovno obremenitev takšna vključitev prinaša. Zato je priporočljivo s prostovoljcem pregledati njegovo obremenitev pred začetkom prostovoljskega dela in ga na tak način zaščititi pred izgorevanjem. V čas izvajanja prostovoljskega dela je potrebno prišteti tudi čas,

ki ga bo porabil za vsakokratni prihod na kraj prostovoljskega delo oziroma srečanja z drugimi prostovoljci (mentorska, supervizijska, koordinacijska ...), saj tudi ta del predstavlja določeno časovno in fizično obremenitev.

V nadaljevanju vam predstavljamo vajo, ki je lahko uporabna na uvodnem srečanju/seminarju za prostovoljce (Gawlinski, Graessle 2000).

Vaja: Vaš delovni teden

Namen

- Pomagati posameznikom pri pregledu trenutnih delovnih obveznosti.
- Raziskati, kako jasno posamezniki razumejo prioritete pri svojem delu.

Časovni potek

1 ura in pol:

- 45 minut individualno;
- 45 minut skupinskega pogovora.

Pripomočki in viri

- Flomastri,
- za vsakega 2 poli plakatnega papirja,
- soba z dovolj prostora na stenah, da razobesimo plakate,
- vodja delavnice, ki bo meril čas in vodil razpravo.

Napotki za delo

Verjetno se še dokaj podrobno spominjate prejšnjega delovnega tedna. Vzemite si ga kot primer za izračun in sledite naslednjim korakom:

1. Napišite seznam vseh opravil, ki ste jih naredili. Naštejte tako formalna opravila, na primer prisostvovanje na sestanku odbora, kot tudi neformalna, na primer pomoč tajnici pri odpošiljanju nujne pošte.
2. Vrnite se na začetek seznama, ga po potrebi dopolnite in kolikor se le da natančno pripišite, koliko časa je bilo potrebno za posamezno opravilo. Če ugotovite, da ste nekatera področja dela prej pozabili, jih poskusite obdržati v glavi za kasnejši razmislek o tem.
3. Seštejte število ur, ki ste jih ta teden dejansko porabili za delo, in zapišite vsoto.

Čeprav noben posamezen teden ne bo pokazal pravega povprečja, se lotite te vaje še enkrat, da boste dobili bolj splošen pregled nad obsegom vašega dela.

4. Naredite spisek vseh rednih opravil, ki jih naredite v povprečnem tednu. Dodajte še tisto, česar v izbranem tednu niste opravljali, pa sicer spada med redna opravila.

5. Pojdite po seznamu in grobo ocenite čas, ki ga tedensko porabite za vsako opravilo. (Če nekaj počnete samo en teden v letu, na primer letno poročilo ali pregled dejavnosti, potem seštejte temu namenjene ure in število delite z 52; če nekaj počnete enkrat na mesec, pa delite s 4, da dobite tedensko povprečje.)

Naj vas natančnost ne skrbi. To je le zelo groba ocena. Nikar pa ne izpuščajte stvari zato, ker jih po vašem »ne bi smeli« delati ali ker »si sami nalagate preveč dela«.

6. Seštejte skupno število ur, ki jih v povprečnem tednu namenite dejavnostim.

Izkušnje kažejo, da je razumna vsota med 25 in 30 urami zavzetega dela. Če rezultat pokaže več kot 30 ur, obstaja nevarnost, da ste preveč obremenjeni z delom, pri 40-50 urah pa je skoraj gotovo tako.

7. Rezultat primerjajte z vašim dejanskim počutjem. Ali se vam zdi, da ste pod hudim pritiskom, ali pa vam delo predstavlja velik izziv? Ali prihajate pozno domov? Ali se vam zdi, da imate tudi kaj pokazati, ali pa ne veste, kam gre ves ta čas? Ali je veliko stvari, ki niso opravljene, kot bi bilo treba?

8. V skupini primerjajte zapiske o vaših ugotovitvah glede obsega dela. Na velik list papirja zapišite vse morebitne skupne točke.

9. Zaenkrat naj bodo te točke dovolj. Ko boste na koncu postopka načrtovanja preverjali izvedljivost svojih načrtov, se boste lahko oprli nanje.

Motivacija za prostovoljsko delo

Ljudje se za prostovoljsko delo odločamo na osnovi mešanice motivov. Najpogosteje je glavni (oziroma najbolj ozaveščen) motiv pomoč sočloveku, skupnosti oziroma pomoči potrebnim.

Pri vključevanju posameznika v prostovoljsko delo moramo preveriti njegovo motivacijo, da se sklada z vrednotami naše organizacije. V najslabšem primeru je njegova motivacija v neskladju z vrednotami naše organizacije in povzroča uporabnikom prostovoljskega dela dodatno škodo. Motivacijo posameznika mora spoznati predvsem njegov mentor, saj bo njegova naloga podpora prostovoljcu pri izvajanju prostovoljskega dela. Če se zavedamo pričakovanj in želja, ki jih ima prostovoljec, bomo toliko lažje poskrbeli, da bodo zadovoljene in da bo prostovoljec vztrajal z nami skozi daljše časovno obdobje.

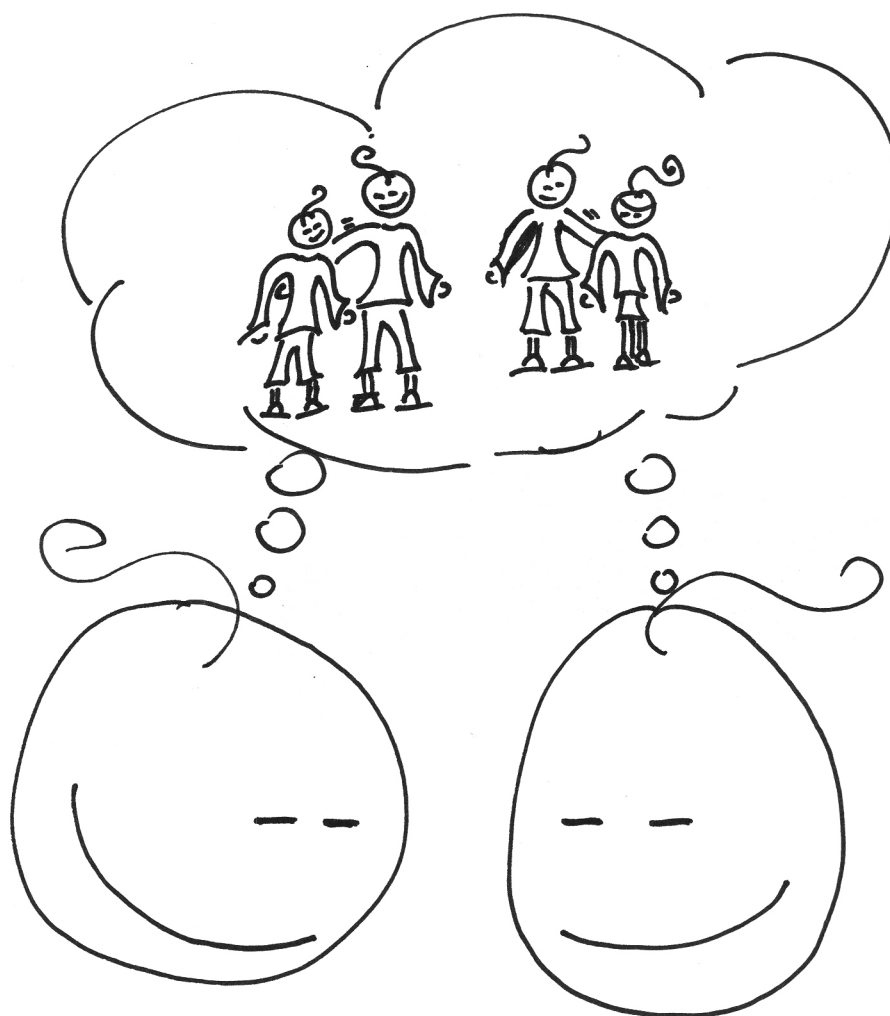
Več o začetni motivaciji in o ohranjanju motivacije si lahko preberete v poglavju Motivacija in spremljanje prostovoljcev.

Možnosti prostovoljskega dela

Četrty del, pomemben pri izboru prostovoljcev, je opis prostovoljskega dela, s katerim smo se ukvarjali v poglavju Vzpostavljanje pogojev za delo s prostovoljci. Opis predstavlja okvir, v katerem se dogovarjamo o prostovoljskem delu posameznika. Pomembno je poudariti, da je del pravil oziroma zahtev, ki jih postavlja organizacija, nespremenljiv (prostovoljsko delo bo potekalo v bolnišnici, prostovoljci bodo o svojem delu pisali dnevnik ...), del pravil pa je fleksibilen (koliko časa si bo prostovoljec vzel za opravljanje prostovoljskega dela, kdaj bodo potekali mentorski sestanki ...).

O vseh možnostih se dokončno dogovarjamo s posameznikom kasneje, ko sklepamo dogovor o sodelovanju.

5 DOGOVOR O SODELOVANJU



DOGOVOR MED PROSTOVOLJCEM IN ORGANIZACIJO

Čemu služi?

Prostovoljci in prostovoljske organizacije vstopajo v sodelovanje vsak s svojimi pogledi, pričakovanji in zahtevami. Dogovor je tista točka, ki ta pričakovanja uskladi. Lahko je pravi pogajalski proces in točka, v kateri nas nekateri prostovoljci zapustijo. Kadar v procesu dogovarjanja uspešno uskladimo želje prostovoljca in zahteve organizacije, imamo

veliko možnosti, da bo prostovoljec dodatno motiviran za svoje delo. Tak dogovor je namenjen zaščiti prostovoljca, uporabnikov, organizacije in s tem konec koncev celotnega prostovoljstva.

Dogovor lahko okrepi motivacijo prostovoljca, saj le-ta pridobi občutek resnosti in organiziranosti, lahko pa odbije tiste, ki nimajo zadostne motivacije. Dogovor je namenjen tudi zaščiti organizacije, da ne bi bilo vlaganje truda v obliki izobraževanj, podpore ali česa drugega zaman. Nekateri posamezniki se pridružijo usposabljanju prostovoljcev

zaradi druge motivacije in niso pripravljeni opravljati prostovoljskega dela. Odločitev, ali organizacija lahko dopušča takšno vedenje, je odvisna od vrednot in zmogljivosti organizacije.

Oblika dogovora

Dogovor lahko sprejmemo na pisni ali ustni način. Pisno obliko dogovora priporočamo pri zahtevnejših oblikah prostovoljskega dela (vodenje projektov, skupin, ljudi, kjer je večja odgovornost posameznika ali pa prostovoljec razpolaga s finančnimi sredstvi organizacije), v trenutkih, ko imamo mentorji dvome ali v primerih, ko želimo nazorno prikazati delovanje organizacije. Kakšno obliko bomo izbrali, je odvisno tudi od vrednot organizacije, odgovornosti, ki jo prevzema prostovoljec, nemalokrat pa tudi od zahtev vodstva ali financerjev.

Izjava: Prostovoljec lahko podpiše izjavo, da bo deloval v skladu z načeli organizacije, v načelu z etičnimi kodeksi (Etičnim kodeksom organiziranega prostovoljstva in/ali kodeksom področja dela) in dogovorjenim opisom del in nalog. Izjava spominja prostovoljca predvsem na moralne obveze in ščiti organizacijo v primeru kršitev pravil.

Dogovor: Dogovor poleg izjave vključuje tudi natančno opredeljene odgovornosti prostovoljca in organizacije. Sestavljen naj bo v prikupni obliki, naj bo kratek in vsebuje pozitivne formulacije stavkov (izogibamo se besedi NE). Dogovor vsebuje tudi kontaktne osebe, povzema organizacijsko shemo prostovoljstva in je sestavljen glede na pravila organiziranja prostovoljskega dela. Dogovor podpišeta obe strani pred začetkom prostovoljskega dela ali pa po določenem preizkusnem obdobju, ko se prostovoljec trdno odloči.

Kaj naj vključuje dogovor?

Dogovor naj vključuje natančno opredeljene pravice in odgovornosti obeh strani. Smiselno je, da vključuje tudi podrobnosti o vračanju stroškov, morebitnih nagradah, možnostih prenehanja prostovoljskega dela in možnostih sprememb dogovora. Dogovor mora biti usklajen z internimi akti organizacije o prostovoljskem delu.

Sledita listi pravic in odgovornosti prostovoljca, ki sta zapisani na splošno, tako da lahko predstavljata osnovo za oblikovanje pravic in odgovornosti, primernih za vsakokratno situacijo.

Pravice prostovoljca so:

- dobro in učinkovito organizirano prostovoljsko delo,
- jasno definirana pravila in merila za opravljanje prostovoljskega dela,
- koristno uporabljen čas in energija prostovoljca,
- ustrezna usposabljanja pred in med opravljanjem prostovoljskega dela,
- dostop do informacij, ki so potrebne za opravljanje prostovoljskega dela,
- trajna podpora mentorja in pomoč v kriznih situacijah,
- korekten in spoštljiv odnos vseh sodelavcev do prostovoljca,
- zagotovljena varnost pri delu,
- kritje stroškov, ki nastanejo med opravljanjem prostovoljskega dela,
- aktivno sodelovanje v procesih odločanja znotraj organizacije,
- sprotna povratna informacija o delu prostovoljca,
- reči NE,
- ustrezno priznanje za opravljeno delo,
- biti zavarovan.

Odgovornosti prostovoljca so:

- korekten in spoštljiv odnos do uporabnika,
- korekten in spoštljiv odnos do sodelavcev v organizaciji,
- spoštovanje zaupnosti podatkov,
- spoštovanje politike in usmeritve organizacije,
- zanesljivost pri delu,
- usposabljanje za delo,
- sodelovanje z mentorjem in drugimi prostovoljci,
- opravljanje dogovorjenih del in nalog,
- obveščanje o pomembnih spremembah, ki vplivajo na izvajanje prostovoljskega dela,
- sprejemanje ocene lastnega dela,
- prepoznavanje znanja in osebnih omejitev pri opravljanju prostovoljskega dela.

Primeri izjav oziroma dogovorov:

XXXXXXXXXX (v nadaljnjem besedilu organizacija)

in

XXXXXXXXXX (v nadaljnjem besedilu prostovoljec)

sklepata naslednji

DOGOVOR O SODELOVANJU

1. Organizacija bo prostovoljcu nudila:

- možnost udeležbe na različnih seminarjih,
- materialno in strokovno pomoč pri izvajanju prostovoljskega dela,
- denarno nadomestilo materialnih stroškov izvajanja prostovoljskega dela,
- možnost vstopa v članstvo organizacije.

2. Prostovoljec:

- bo opravljal dela skrbnika računalniške mreže organizacije in ostale posle povezane z nemotenim delovanjem računalniške mreže organizacije,
- se bo o vseh večjih posegih v računalniško mrežo posvetoval s predstavniki organizacije,
- bo skrbel za nakup potrebne strojne in programske opreme po odobritvi nakupa s strani odgovorne osebe organizacije,
- bo delo opravljal v prostorih organizacije, zato mu bo organizacija omogočila nemoten dostop do teh prostorov.

Prostovoljec:

XXXXXXXXXX

Odgovorna oseba organizacije:

XXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX

Kraj, datum: _____



Organizacija

in

_____ (v nadaljevanju prostovoljec), stanujoč _____

skleneta

DOGOVOR O PROSTOVOLJSKEM DELU

Obveznosti prostovoljca:

- Prostovoljec prostovoljsko delo opravlja v **terminu** od _____ do _____.
- Prostovoljsko delo opravlja v/na _____, kjer je vključen v program/dejavnosti _____ in izvaja _____.
- O svojem delu vodi **dnevnik**, v katerega, poleg opravljenega števila ur, na kratko opiše opravljeno delo in ga redno oddaja mentorici/mentorju na mesečnih sestankih.
- Udeleži se **uvodnih usposabljanj** in po potrebi **nadaljnjih izobraževanj** ob samem delu.
- Redno je prisoten na **mesečnih srečanjih** z mentorico/mentorjem, koordinatorko/koordinatorjem.
- Na opravljanje prostovoljskega dela **prihaja točno** oziroma odgovorne osebe ali uporabnice/uporabnike pravočasno (tj. najmanj 24 ur pred predvideno dejavnostjo/aktivnostjo) obvesti o svoji odsotnosti.
- Upoštevati mora **zaupnost podatkov** vsake(ga), tudi bivše(ga) uporabnice/uporabnika. Lahko uporablja le tiste (osebne) podatke, ki jih potrebuje za svoje delo. Podatke lahko posreduje tretji pristojni osebi le: če je uporabnica/uporabnik (ali njegov(a) skrbnica/skrbnik) informiran(a) o namenu zbiranja podatkov in da svoj pristanek; če tako določa zakon; če za to obstajajo konkretni varnostni, moralni, zdravstveni ali etični razlogi.
- V primeru **prekinitve prostovoljskega dela** svojo odločitev sporoči _____ dni pred predvidenim prenehanjem sodelovanja.
- Prostovoljec se seznani s kodeksom dela s področja dela (socialno varstvo – Kodeksom etičnih načel v socialnem varstvu).
- Prostovoljec se seznani z Etičnim kodeksom organiziranega prostovoljstva.

Obveznosti organizacije:

- Organizacija poskrbi za **strokovno vodenje** prostovoljca in **spremljanje** njegovega prostovoljskega dela, kar pomeni tudi, da mu nudi podporo pri izvajanju prostovoljskega dela.
- Organizacija določi **mentorico/mentorja** _____, ki je dosegljiv(a) na _____ ob _____. V primeru mentoričine/mentorjeve odsotnosti se obrne na _____.
- Mentorica/mentor koordinira delo in posreduje vse potrebne informacije o delu in osebi/ah, s katerimi prostovoljec dela.
- Organizacija prostovoljca **usposobi** in po potrebi organizira nadaljnja usposabljanja za njegovo delo.
- Organizacija je na podlagi Pravilnika o prostovoljskem delu v okviru organizacije in pisnega mesečnega poročila prostovoljcu dolžna **повrniti stroške**, ki so povezani z izvajanjem prostovoljskega dela, in sicer: _____
_____.

Kraj, _____

Podpis prostovoljca:

Organizacija:

DOGOVOR MED PROSTOVOLJCEM IN MENTORJEM

Za dolgoročno in uspešno sodelovanje med prostovoljcem in organizacijo je potrebno skleniti tudi dogovor med prostovoljcem in mentorjem. Kot bomo videli v poglavju Motivacija in spremljanje prostovoljcev, je pomoč in podpora drugim oziroma skupnosti le del motivov, zaradi katerih se prostovoljec vključi v prostovoljsko delo. Drugi del pogosto predstavljajo motivi, ki so povezani z lastnim razvojem, pridobivanjem veščin, širjenjem socialne mreže in podobno. Prostovoljec in mentor se morata sporazumeti tudi o teh željah in ciljih, ki jih ima prostovoljec, saj le na ta način lahko mentor nudi prostovoljcu primerno podporo in usposabljanje v vseh fazah prostovoljskega dela. Ta dogovor je potrebno periodično vrednotiti in ga obnoviti.

Več o tem v poglavjih Vloga mentorja, Motivacija in spremljanje prostovoljcev ter Vrednotenje prostovoljskega dela.

Postavljanje ciljev

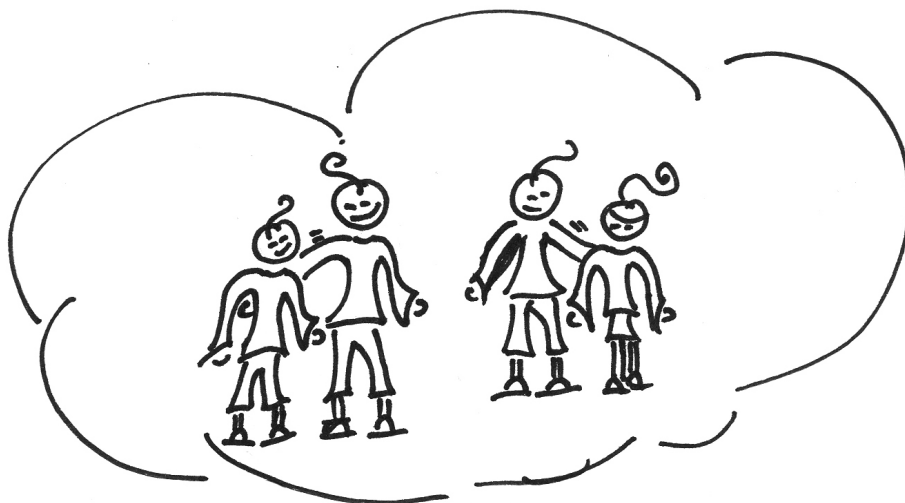
Organizacije imajo običajno že določeno poslanstvo, znotraj katerega so tudi že opredeljeni določeni cilji. Verjetno je bil ravno to eden izmed vzrokov, ki je prostovoljce pritegnil k sodelovanju. Primerno je, da prostovoljci v pogovoru z mentorjem določijo pot, po kateri bodo določene cilje skupaj dosegli.

Primer: Če ima neka organizacija zastavljen cilj medgeneracijsko sodelovanje, prostovoljci lahko določijo pot, po kateri bodo ta cilj dosegli. Z delavnicami, z igrami, s tem, da bodo odšli skupaj nakupovat, tako, da bodo skupaj kuhali ...

Drugo, prav tako ne zanemarljivo dejstvo pa je, da so projekti ponavadi vezani na finančna sredstva in razpise, ki postavljajo svoje pogoje. Prav je, da so prostovoljci seznanjeni tudi s tem, da se zavedajo in spoznajo vse objektivne okoliščine, v katerih lahko delujejo. Kljub tem okvirjem se pojavlja dovolj velik manevrski prostor, na katerega prostovoljci s svojimi predlogi lahko vplivajo in jih potem tudi demokratično postavijo za svoje cilje.

Prav tako je pri tem pomembno, da dosežemo nek sistem, ki vključi vsakega prostovoljca in mu določi njegovo nalogo, s katero se seveda strinja.

Primer: Če skupaj postavimo cilj, da bomo v maju vsem ostarelim, ki jim v določenem projektu pomagamo, prinesli rožico na dom, se dogovorimo tudi konkretne stvari: Tjaša in Katarina bosta poskrbeli za rožice, Tine je odgovoren za koordinacijo z ostarelimi in prostovoljci, Matej poskrbi za prevoz, Ajda pripravi pomladno voščilo, Mojca, Peter, Nataša in Bojan pa obiskujejo ljudi in delijo rožice.



Tako odgovornost za dejansko izpeljavo projekta ne ostane samo na plečih mentorja, ki je odvisen od dobre volje prostovoljcev, ampak določeno vlogo in odgovornost prevzamejo tudi prostovoljci, ki so prav tako motivirani, da zastavljene cilje izpolnijo in se s tem dokažejo tako pred seboj kakor tudi pred drugimi. Ko je projekt ali samo del projekta uspešno izpeljan, se prostovoljci počutijo mnogo bolj zaslužni za uspeh.

Težko je pričakovati, da bo mentor z vsakim prostovoljcem posebej pripravljaj tak načrt in postavil cilje, zato je dobro, da tak načrt enkrat letno ali pogosteje, če je to potrebno, postavi skupina prostovoljcev skupaj. Redkeje kot na eno leto to ni priporočljivo, saj se ponavadi v organizaciji v takšnem času zamenja neka kritična masa prostovoljcev, ki se potem ne čuti udeleženo.

Pomembna je tudi izpeljava procesa postavljanja ciljev, saj mora biti zares takšna, da imajo udeleženci občutek, da so prispevali. Če imamo zelo heterogeno skupino prostovoljcev, za katero vemo, da so nekateri med njimi bolj »pogumni« in bodo svoje mnenje povedali na glas, drugi pa manj in bodo kljub temu da imajo idejo, ostali tiho, moramo izbrati ustrezno metodologijo, npr. metodo snežne kepe, oblikovanje ciljev v manjših skupinah, postavljanje tabel in pisanje ciljev nanje, šele potem komentiranje ...

Simbolično vrednost lahko postavljanje ciljev pridobi s tem, da se oblikuje listina, ki jo potem vsak prostovoljec podpiše. Prav je, da se takšna listina, po možnosti estetsko oblikovana in, če se da, v okvirju, potem obesijo na vidno mesto v prostoru, kjer se prostovoljci srečujejo in delajo. S tem dosežemo dvojni učinek: prostovoljci imajo cilje in njihovo zavezo njim ves čas pred očmi, obenem pa dobijo občutek, da so njihovi zastavljeni cilji za organizacijo zares pomembni – saj so jih vendar obesili na steno!

6 IMENOVANJE



Čemu služi?

Imenovanje je korak, ki ga vse pre pogosto zanemarimo. Funkcija imenovanja je, da predstavlja preskok iz ene vloge v drugo. Če je bil prej pred nami človek, ki se zanima za prostovoljsko delo, je po imenovanju pred nami naš prostovoljec z vsemi svojimi pravicami in dolžnostmi.

Vsaka sprememba posameznikove vloge mora biti narejena tako, da so z njo se-

znanjeni tudi vsi ostali déležniki, ki se jih ta sprememba tiče. Povedano drugače, s tem, da je nekdo prevzel določeno vlogo, morajo biti seznanjeni mentor, uporabniki, sodelavci, drugi prostovoljci in vsi, katerih dela se sprememba lahko dotakne (ne pozabite na vratarja, administrativne delavce, odgovorne za finančno poslovanje, starše uporabnikov ...).

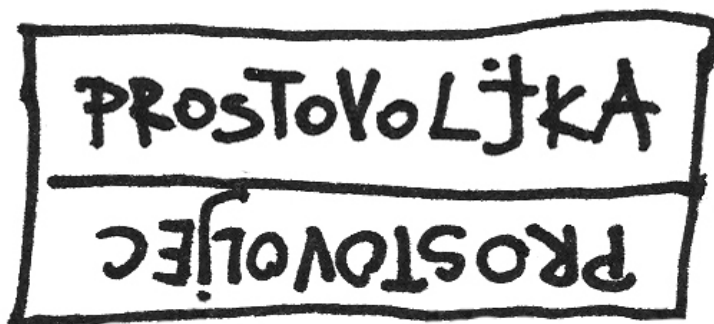
Možne oblike

Ker je imenovanje prehod med vlogami in je o takih prehodih potrebno obvestiti več ljudi, organizacije pogosto iz imenovanja izpeljejo ritual, ki označuje prehod in hkrati obvešča. Organiziran ritual je kot dogodek možno (in smiselno) predstaviti tudi širši javnosti (saj poznate časopisne članke z naslovi »Prisegla nova generacija gasilcev« ali pa »Usposabljanje zaključilo 24 novih prostovoljcev«).

Ritual imenovanja je pogosto povezan z znaki, ki navzven predstavljajo posamezni-

kovo funkcijo. Tako se ob imenovanju prostovoljcem lahko podeli »uniforma« (majice, rutke, kapice, halje, našitek ..., ki jih nosijo vsi prostovoljci), priponke z oznako prostovoljec¹, ki jo bodo nosili pri svojem delu, znak vodje ...

Imenovanje lahko predstavlja tudi pohvalo za dosednji trud in trenutek motiviranja posameznika za nadaljnje delo.



¹ Priponka z oznako prostovoljec ima poleg funkcije v ritualu imenovanja vlogo tudi pri vzpostavljanju stikov z uporabniki ali njihovem zastopanju. Podobno kot uniforma v gasilski, taborniški, skavtski ... organizaciji identifikacijska priponka prostovoljcu olajša vzpostavljanje stikov in definiranje odnosa v prvem stiku z uporabniki in drugimi sogovorniki.

7 IZOBRAŽEVANJE PROSTOVOLJCEV



Ko nekdo začne opravljati prostovoljsko delo kot pomoč nekomu drugemu, se mora od vsega začetka zavedati, da od vstopa v ta odnos dalje ne igrajo pomembno vlogo le njegove predstave o tem delu, ampak tudi pričakovanja, potrebe in zaupanje tistega, kateremu je njegovo delo namenjeno.

Sistemi izobraževanja prostovoljcev so si med seboj različni v ogromno stvareh in ena izmed glavnih delitev poteka glede na vrednote okolja, iz katerega izhajajo.

V okviru Mladinskega sveta Slovenije se je razvil tudi sistem napredovanja znotraj neformalnega izobraževanja mladih, ki prinaša sistemski razvoj napredovanja od vstopa posameznika v organizacijo do njegovega položaja kot prenosnika znanja.

V današnjem svetu hitrega spreminjanja vrednot si je dobro zapomniti dejstvo, da v svetu velja za velik precep kritično soočanje ameriških pogledov na izobraževanje kot tr-

žno blago in skandinavskih pogledov na izobraževanje kot družbeno dobrino, ki naj bo vsakomur dostopna.

Izobraževanje v prostovoljstvu ima več pomenov:

- medsebojno spoznavanje organizacije in prostovoljca,
- zaščita interesov uporabnikov, organizacije in ostalih déležnikov,
- motivacija prostovoljcev,
- selekcija prostovoljcev,
- prenos vrednot.

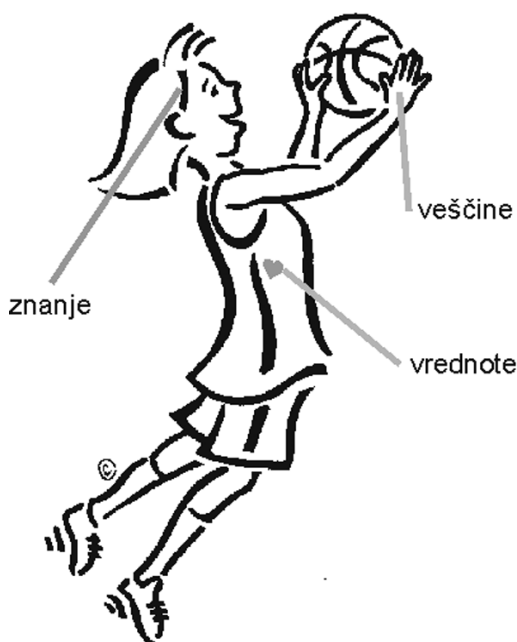
Déležniki v procesu izobraževanja so:

- organizacija,
- prostovoljec,
- skupina prostovoljcev,
- predavatelji,
- notranji strokovnjaki,
- zunanji strokovnjaki.

V neformalnem izobraževanju je postalo praktično popolnoma uveljavljeno **celostno učenje**. To pomeni, da hkrati razvijamo človekovo telesno, spoznavno, čustveno-motivacijsko, socialno, moralno-etično in duhovno dimenzijo.

Za zagotavljanje tega in čim večjo kakovost izobraževanj stremimo po povezovanju med mentorji, vodilnimi kadri v organizaciji, pedagogi, andragogi, izobraževalci odraslih in tehničnimi strokovnjaki ter tudi prostovoljci. Tu želimo izpostaviti prostovoljce, ki so že nekaj časa v organizaciji, ki dobro poznajo sistem prostovoljskega dela, ki imajo že sami določena znanja in izkušnje oziroma so bili že deležni usposabljanj.

Za usposabljanja pogosto govorimo, da pri tem razvijamo človekova **znanja, veščine in vrednote**.



Slika: Usposabljanje razvija človekova znanja, veščine in vrednote (Cepin, Gornik idr. 2003: 4. poglavje, str. 5).

Veščine

Pri veščinah gre predvsem za to, da posameznik zna narediti neko konkretno stvar.

Primeri veščin mladinskega voditelja:

- Zna sestaviti letni vzgojni načrt za svojo skupino.
- Zna uporabljati grafoskop/projektor.
- Zna se pripraviti na govor.
- Zna motivirati skupino s spodbujanjem.

Primeri veščin prostovoljca:

- Zna sestaviti letni načrt za svoje delo.
- Zna uporabljati internet.
- Zna se pripraviti na pogovor.
- Zna motivirati ljudi okoli sebe.

Znanja

Pri tem gre za napredek posameznika na razumski ravni. Poznamo pridobivanje novih in poglobljanje že osvojenih znanj.

Primeri znanj za mladinskega voditelja:

- Ve, kakšna je razlika med namenom in ciljem.
- Pozna faze razvoja skupine.
- Pozna načine motiviranja skupine.
- Ve, v čem je pomen vrednotenja projekta.

Primeri znanj za prostovoljca:

- Ve, kakšna je razlika med namenom in ciljem.
- Pozna zahteve lastne organizacije.
- Pozna načine in metode vrednotenja.
- Pozna načine reagiranja v kritičnih situacijah.

Vrednote

Pri vrednotah gre za globlja prepričanja, stališča ali nazore. Pri odraslih in delno tudi pri mlajših odraslih osebah to področje najtežje

spreminjamo, a prav usposabljanja so priložnosti, ko je to res mogoče.

Primeri vrednot mladinskega voditelja:

- Zavzema se za ustvarjalno preživljanje prostega časa.
- Voditelj se trudi, da je v igri enakopravno udeležen vsak otrok iz skupine.

Primeri vrednot prostovoljca:

- Promocija prostovoljskega dela.
- Vključuje vse enako.
- Skrbi za enakopravnost spolov.
- Se je pripravljen izobraževati.

Vrednote so na nek način hrbtenica usposabljanj, saj pri načrtovanju le-teh ponavadi izhajamo prav iz vrednot. Po drugi strani pa lahko nanje gledamo tudi kot na »stranski produkt«. Preko učenja konkretnih znanj in veščin, ki na usposabljanjih časovno gledano prevladujejo, vzgajamo za vrednote osebne rasti, kreativnega preživljanja prostega časa ipd.

Kdo lahko izobražuje?

Za samo izobraževanje niso potrebna specialna znanja s fakultete, razen kadar gre za prenos specifičnih znanj, ki jih prostovoljec potrebuje pri svojem delu. Izobražuje lahko torej vsakdo, ki neko področje zaradi dolgo-

trajne uporabe pozna in ima veščine, kako to svoje znanje posredovati naprej.

Novi modeli usposabljanj govorijo o »kombinaciji izobraževalnih metod in pristopov«, kar v angleščini poimenujejo »blended learning« (Collis 2005). Glavne točke tega modela so:

1. *Definirajte svoj cilj in vizijo izobraževanja.*
2. *Povečajte prožnost izobraževanja z raznoliko vsebino, z različnimi dejavnostmi in izpopolnjeno logistiko.*
3. *Zmanjšajte čas za neposredna predavanja in ga nadomestite z e-izobraževanjem.*

Medtem ko je na univerzah izobraževanje dojeta kot sprejemanje (acquisition) znanj, je v podjetniškem svetu izobraževanje razumljeno predvsem kot sodelovanje in prispevanje v skupni fond znanj in spoznanj – pridobljenih predvsem na osnovi izkušenj.

K temu stremimo tudi na področju izobraževanja prostovoljcev, saj si želimo, da bi to sprejemali kot način DAJ – DAM.

DAJ – DAM je princip prenašanja znanja s posameznika z ogromno izkušnjami na posameznika ali skupino, ki je na začetku neke poti. Ravno zato pa lahko skupina vrne navdušenje z novo energijo, ki pomaga posamezniku z izkušnjami, da nadaljuje svoje poslanstvo.

Izobraževanja lahko ločimo glede na strukturo:

- notranja ali interna za ozko specializirano skupino ljudi,

- zunanja ali eksterna – za udeležence s posameznih vsebinskih področij,
- strokovna izobraževanja – kjer se posebej usposobljeni strokovnjaki trudijo prenesti modele in prakse,
- mednarodna z vidika udeležencev ali izvajalcev.

Pri načrtovanju izobraževanja so nam lahko v veliko pomoč odgovorjena vprašanja pri prvem poglavju o potrebah in zaželenih lastnostih prostovoljca ter opis prostovoljskega dela.

Izobraževanja lahko organiziramo na več nivojih:

- uvodna usposabljanja, ki služijo prvemu stiku s prostovoljstvom,
- specifična usposabljanja, ki služijo usposabljanju prostovoljca za konkretno delo in
- nadaljnja usposabljanja, ki služijo dodatnemu, neobveznemu usposabljanju za delo.

Katere so glavne teme izobraževanj?

- Uvajanje prostovoljcev v organizacijo.
- Uvajanje prostovoljcev v prostovoljsko delo.
- Uvajanje prostovoljcev v aktivnosti.
- Poznavanje strokovnega področja.
- Socialne veščine.
- Spretnosti in znanja.
- Vodenje organizacije.
- Upravljanje organizacije.

Uvodno usposabljanje

V poglavju o pridobivanju prostovoljcev je uvodni seminar za prostovoljce predstavljen kot možnost, da se spoznamo s prostovoljci. Lahko pa uvodno usposabljanje izvedemo po tem, ko smo prostovoljce že izbrali in z njimi sklenili dogovor.

Na uvodnem seminarju je smiselno obdelati naslednje teme:

- podrobna predstavitev vaše organizacije, vključno s pravili, ki v njej vladajo ter predstavitvijo oseb (prostovoljcev in zaposlenih), s katerimi se bodo prostovoljci srečevali pri svojem delu;
- prostovoljsko delo – tema namenjena usklajevanju pogledov na prostovoljsko delo med prostovoljci in organizacijo;
- osnovni pojmi o komunikaciji, da prostovoljce opozorite na pasti v komunikaciji, s katerimi se lahko srečajo pri delu z uporabniki oz. déležniki projektov vaše organizacije;
- pravice in odgovornosti prostovoljca znotraj organizacije – tema, s katero definiramo pravila za sodelovanje;

- etika in etični kodeks – tema, v kateri se prostovoljci soočijo z etičnimi vprašanji prostovoljskega dela in spoznajo Etični kodeks organiziranega prostovoljstva;
- motivacija posameznikov za prostovoljsko delo – tema, ki prostovoljcem lahko omogoči spoznavanje samega sebe in soočanje z lastno motivacijo, organizaciji pa vpogled v motivacijo prostovoljcev, kar lahko koristi pri izboru prostovoljcev in vključevanju v različne oblike dela z uporabniki;
- razbijanje stereotipov o uporabnikih (če bodo prostovoljci delali z uporabniki) – tema, ki pogosto odpre popolnoma nove poglede na uporabnike in jih predstavi kot ljudi in ne kot »težave v človeškem telesu«.

Če prostovoljec za svoje delo potrebuje tudi strokovna znanja, jih vključimo v uvodno usposabljanje. Če predvidimo tudi nadaljnja usposabljanja, lahko v okviru uvodnega usposabljanja obdelamo na primer samo osnove, ki so potrebne za začetek, naprej pa se prostovoljec vključuje v usposabljanja glede na delo, ki ga opravlja, ali glede na potrebna nova znanja.

Kako načrtovati proces izobraževanja prostovoljcev?

Proces načrtovanja je posledica načrtovanja znotraj organizacije, kjer moramo dati prostovoljcu poseben status.

- V prvih pogovorih s prostovoljcem smo ugotovili, koliko prostovoljec pozna organizacijo, prostovoljsko delo, strokovno področje in okolje, kar nam pomaga narediti načrt, v katere smeri se mora prostovoljec še usposablјati.
- Narediti si moramo tudi seznam možnih izobraževanj, ki jih lahko v prvem trenutku ponudimo in dogovoriti se moramo za primerno metodo dela.
- Načrt mora iti tudi v smeri analize profila posameznika in njegovih želja.

Načrt izobraževanja naj:

- pojasni smisel in namen izobraževalnega programa,
- vgradi evalvacijo v program,
- upošteva standarde,
- upošteva didaktične elemente (pedagoški in andragoški pristop),
- pokriva smiselnost investiranja časa, denarja ...,
- upošteva delovanje v partnerstvu med različnimi deležniki.

Ob načrtovanju izobraževanja si je najprej potrebno zastaviti realne cilje. Metode dela je potrebno prilagoditi velikosti, starosti in drugim značilnostim skupine.

Kako načrtovati proces izobraževanja mentorjev?

Gre za veliko težjo nalogo, katere problem izhaja iz definicije, kdaj nekdo postane men-

tor. V praksi se zdi, da gre za sistem napredovanja, čeprav formalno včasih nihče ne potrди formalnega mentorstva oziroma je to določen korak v hierarhiji družbe.

Vprašalniki

Spodnji vprašalniki so nam pripomoček, ki naj nam pomaga pri načrtovanju usposabljanja za prostovoljce v organizacijah in tudi za mentorje, kadar jih imamo več. Vprašalnike izpolnjujejo tako prostovoljci kakor tudi mentorji oziroma zaposleni.

Vprašalniki so nedokončana zgodba, ki jo mora vsak dopolniti za svoj specifičen primer.

Vprašalnike vedno preverimo na testni skupini in jih enkrat izpolnimo, preden jih uporabimo, da se znebimo balastnih vprašanj.



Delovni list za organizacijo – SWOT oziroma SPIN analiza.

Ime organizacije:	Leto ustanovitve: Št. vseh zaposlenih: Št. mentorjev: Št. prostovoljcev:
MOČNE TOČKE ORGANIZACIJE - - -	ŠIBKE TOČKE ORGANIZACIJE - - -
PRILOŽNOSTI (iz okolja) - - -	GROŽNJE (iz okolja) - - -

SPIN oziroma SWOT analiza je shema s štirimi razdelki, v katere vpisujemo:

- S** – močne točke – strengths
- W** – šibke točke – weaknesses
- O** – priložnosti – opportunities
- T** – grožnje – threats

oziroma

- S** – notranje slabosti
- P** – notranje prednosti
- I** – priložnosti v okolju – izzive
- N** – nevarnosti v okolju

Močne in šibke točke so notranji dejavniki, torej tisti, ki so vezani na organizacijo. V to kategorijo na področju prostovoljstva prištevamo na primer usposobljenost mentorjev in dosedanjih prostovoljcev, odnos do dela, odnose med zaposlenimi in prostovoljci in tako naprej.

Priložnosti in grožnje prihajajo od zunaj in so vezane na okolje. Na področju prostovoljcev v to kategorijo spada na primer socialna politika, sistemi izobraževanja, odhajanje kadrov, plačevanje prostovoljskega dela itd.

Močne točke in priložnosti so **pozitivne okoliščine**, ki nam pomagajo uresničevati naše poslanstvo in vizijo.

Šibke točke in grožnje pa so **negativne okoliščine**, ki nam uresničevanje naše vizije zavirajo.

Na koncu analize naredimo načrt aktivnosti oziroma strategijo, kako bomo negativne okoliščine s pomočjo pozitivnih spremenili v koristi za našo organizacijo.

Delovni list za organizacijo – PROFIL PROSTOVOLJCA

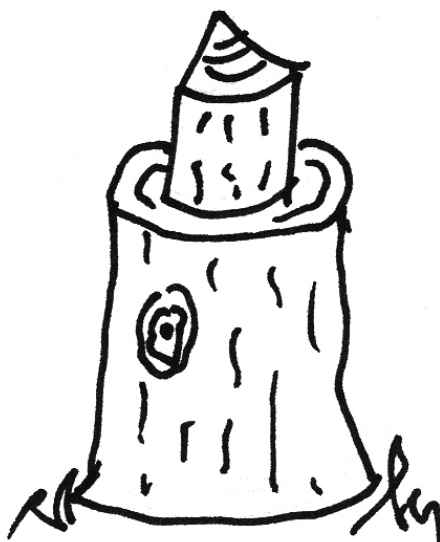
Ime prostovoljca:	Leto prihoda v organizacijo:
Vloga in mesto prostovoljca v organizaciji:	
Možnosti pridobivanja novih znanja, veščin, spretnosti znotraj organizacije?	Možnosti pridobivanja novih znanj, veščin, spretnosti izven organizacije?

Delovni list za organizacijo – PROFIL MENTORJA

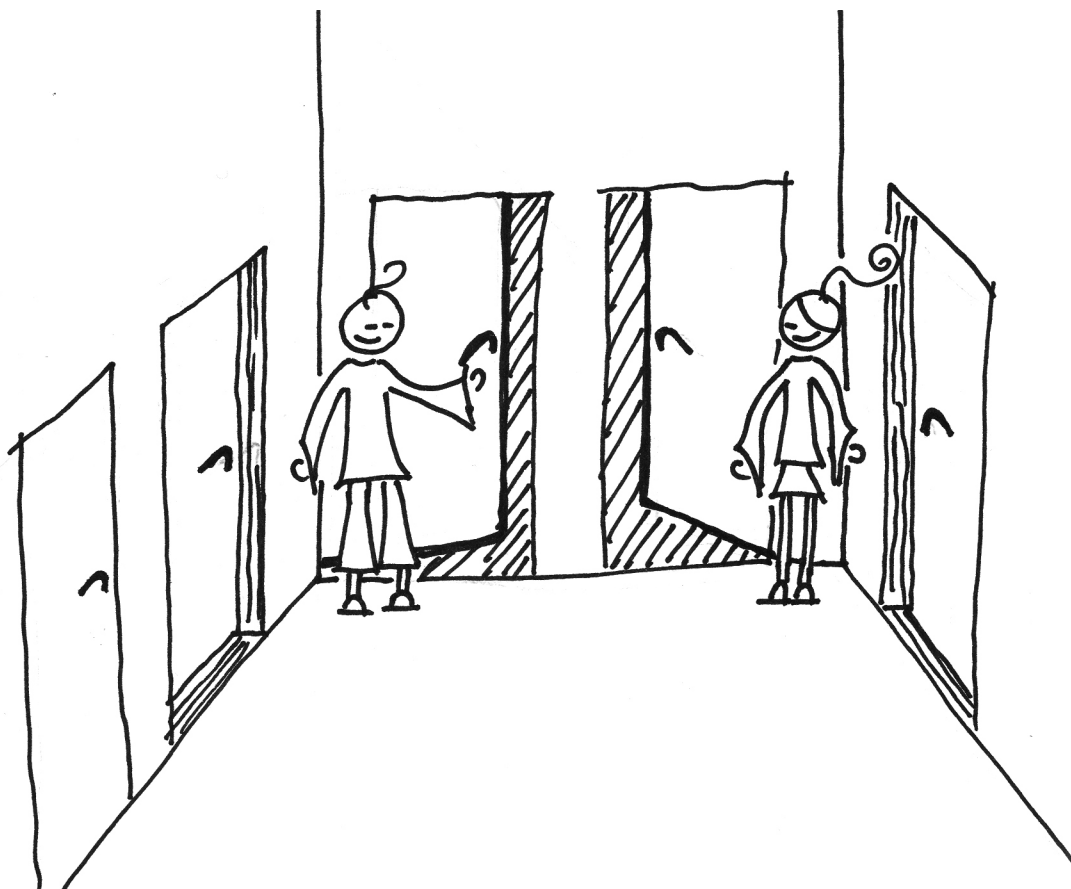
Ime mentorja:	Leto prihoda v organizacijo:
Prednosti izobraževalnega sistema prostovoljcev:	
Imamo možnost pridobivanja novih znanj, veščin, spretnosti znotraj organizacije?	Imamo možnosti pridobivanja novih znanj, veščin, spretnosti izven organizacije?

Delovni list za prostovoljca

Ime prostovoljca:	Leto prihoda v organizacijo:
Vloga in mesto v organizaciji:	Pričakovanja prostovoljca:
Opis pridobljenih znanj izven organizacije.	Pridobljena znanja v organizaciji in kako?



8 VLOGA MENTORJA



56

ZAKAJ MENTOR?

Pred desetletji so ljudje prostovoljsko delali več v skupinah, danes pa se ne priključujejo tako množično skupinam, ampak je pristop do prostovoljstva bolj individualen, privaten.

To posledično pomeni tudi individualen pristop do prostovoljcev. Lahko ima organizacija izdelano politiko sodelovanja s prostovoljci (npr. program, v katerega se vključijo prostovoljci, določena dela za prostovoljce, izobraževanja ipd.), a zavedati se mora, da je potreben določen manevrski prostor, v katerem se lahko prostovoljci odločajo sami.

Pri prostovoljstvu, predvsem v tako imenovanem zahodnem delu sveta, večinoma že dolgo ne gre več samo za občutek, da je potrebno pomagati drugim, se dati na razpolago za skupno dobro, čeprav se nekaterim zdi, da bi to moral biti pravi motiv za prostovoljsko delo. Ljudje želijo pri prostovoljskem delu dobiti nekaj tudi sami. Običajno lahko tu govorimo predvsem o občutku zadovoljstva ob tem, da si naredil nekaj dobrega. V kakšnem drugem delu sveta (npr. različne države v Afriki, Južni Ameriki ...) najdemo več ljudi, ki pomagajo drugim zgolj iz občutka za pripadnost skupnosti, ker je preprosto prav, da si pomagamo. Do tega razkoraka pride predvsem zato, ker je v zahodnoevropskih

kulturah v središču posameznik, v nekaterih drugih kulturah pa skupnost. Tam je samo-umevno, da najprej pomisliš na dobro skupnosti in ne na sebe.

V tej knjigi se ukvarjamo s prostovoljstvom pri nas in so nam ti podatki zelo pomembni, saj predstavljajo osnovo, zakaj pri prostovoljskem delu potrebujemo mentorja – nekoga, ki bo „bdel“ nad dogajanjem in bil hkrati opora, svetovalec, usmerjevalec, sogovornik, spremljevalec.

KAJ DELA MENTOR?

Če je prostovoljcu delo dovolj v izziv, če ostaja dovolj motiviran (glej poglavje Motivacija in spremljanje prostovoljcev), bo s svojim delom nadaljeval. Tu igra veliko vlogo mentor, ki je tisti, ki vleče niti, igra na prave tipke, poskuša odkriti, kaj je tisto, kar motivira prostovoljca, in tako poskuša uglasiti prostovoljca in delo, ki ga ima le-ta. Lahko bi rekli, da je vezni člen med organizacijo, prostovoljcem, uporabnikom in delom.

Z vidika prostovoljske organizacije je mentor tisti, ki je odgovoren za to, da bo pripravljeno vse in bo potekalo vse, kar je v povezavi s prostovoljskim delom – načrt za vključevanje prostovoljcev, jasne naloge za prostovoljce, predstavitev nalog in pravil prostovoljcem, dogovori, povezava z uporabniki, spremljanje prostovoljcev, koordiniranje prostovoljcev in njihovega dela, izobraževanja itd. Ni nujno, da vse to počne mentor sam. Celo zaželeno je, da so v določenih delih vključeni vsi v organizaciji oziroma vsaj tisti, s katerimi je prostovoljsko delo povezano, na primer pri pripravi načrta, programa, pri evalvaciji.

Z vidika uporabnika je mentor tisti, ki bo »priskrbel« prostovoljca in je v organizaciji odgovoren, da vse poteka kakovostno.

Za prostovoljca je mentor tista oseba, ki ga vpelje v delo, mu predstavi vse potrebno za opravljanje prostovoljskega dela, ga spremlja, se z njim pogovarja, mu pomaga

vrednotiti izkušnje (lahko v skupini prostovoljcev). Mentorju prostovoljec poroča o svojem delu, skupaj preverjata potrebnost sprememb pri delu. Poglejmo si sedaj to področje malo bolj podrobno.

NALOGE MENTORJA V POVEZAVI S PROSTOVOLJCEM

Prostovoljsko delo kot izziv

Preden se nekdo priključi organizaciji kot prostovoljec, je dobro imeti z njim pogovor, da odkrijemo njegove sposobnosti, pripravljenost, zanimanja in kaj ga motivira (več v poglavjih Izbira prostovoljca in Dogovor o sodelovanju). Za to je najbolj primeren mentor, lahko pa je, če je tak dogovor, tudi kdo iz vodstva ali kdo, ki skrbi za področje, kjer bi prostovoljec delal.

Pogovor, ki ga imata na začetku prostovoljec in mentor, je predstavljen že v poglavju Dogovor o sodelovanju.

Pomembno je, da se mentor zaveda, da so prostovoljci posamezniki, ki želijo sami oblikovati svoje delo, kolikor se le da. Več kot jim bo dal odgovornosti, seveda okoliščinam primerno, bolje bodo opravljali svoje delo. To velja tako za prostovoljce, ki še niso polnoletni, kot za odrasle.

Ne dajmo prostovoljcu dela, ki ga sami ne bi delali ali tisto, ki ni dovolj izzivalno za konkretnega posameznika. Kaj je izzivalno za vsako osebo (nekaj manjšega ali velik izziv), naj mentor poskuša presoditi, lahko osebo tudi vpraša, vendar ni nujno, da se bo ta tega vedno zavedala.

Če se da in če ni že vnaprej dogovorjeno, kaj bo prostovoljec delal, je za prostovoljca lahko dobrodošlo, če lahko preizkusi različne naloge, ki jih prostovoljci v organizaciji opravljajo, če je teh nalog seveda več. Mentor potem poskrbi za vrednotenje izkušenj in pomaga prostovoljcu, da si izbere nalogo, ki mu ustreza.

Spremljanje prostovoljcev

Mentor spremlja prostovoljčevo delo. To lahko počne na več načinov:

- z njim se dobi na rednih srečanjih,
- dela z njim, ga opazuje in se z njim pogovarja,
- z njim se pogovarja priložnostno, redno pa ga srečuje na srečanjih za vse prostovoljce,
- vsi prostovoljci posamično ali v skupini imajo z mentorjem redna mentorska srečanja,
- s prostovoljcem se pogovarja na njegovo pobudo ali na neformalnih srečanjih,
- prostovoljec mu redno oddaja poročila,
- prostovoljca/e pride pogledat na dogodek, kjer prostovoljci delajo,
- imajo supervizijska srečanja (pri čemer to lahko opravljajo le usposobljeni ljudje) ...

Naštete načine lahko kombinira ali jih uporablja posamično, pomembno pa je, da spremljanje poteka redno.

Način je odvisen od:

- načina poteka dela (enkrat tedensko, v obliki 10-dnevnega tabora ...),
- potreb prostovoljca,
- vrste dela, ki ga opravlja (delo z ljudmi, čistilna akcija, administracija, pridobivanje finančnih sredstev, javno zagovarjanje stališč organizacije, delo v upravnem/izvršnem odboru, sprejemanje strank ...).

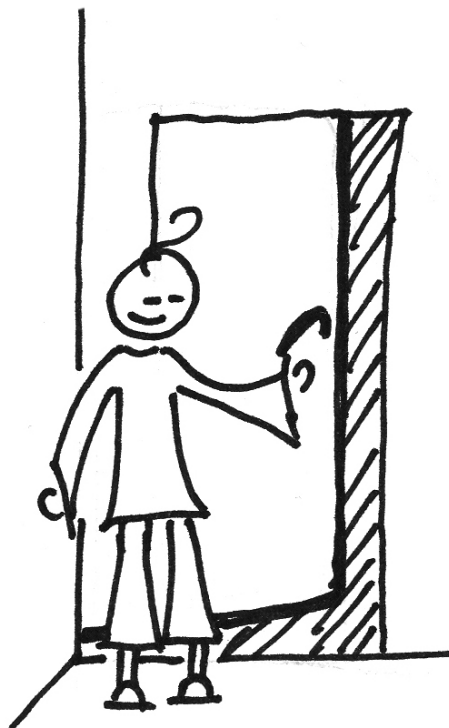
Več podpore za predelavo osebnih izkušenj, pogledov, mnenj, iskanj poti je potrebne pri delu, kjer ni jasnih vzrokov in posledic, kot je na primer pri delu z ljudmi in na področjih, ki so kompleksnejša.

Srečanja vseh prostovoljcev običajno med prostovoljci krepijo občutek pripadnosti in delujejo motivacijsko.

Priporočljivo je, da se mentor vsaj občasno pogovarja z vsakim prostovoljcem posebej,

saj le tako lahko odgovori na potrebo po osebni rasti – ljudje se namreč želimo razvijati. Pri napredovanju prostovoljcev lahko govorimo o nekaterih splošnih gibalih, vendar je vsak prostovoljec enkratna osebnost in mentor ima zato nalogo, da z vsakim odkriva, kaj je »tisto pravo« za njega. Napredovanje je lahko zagotovljeno že v okviru izobraževanj, srečanj, za osebno napredovanje pa je včasih potreben kak nov izziv, nova naloga, pogovor, za kar naj bi poskrbel mentor.

Mentorstvo je dvosmerni proces, v katerem se osebno razvijata tako prostovoljec kot mentor. Nekateri to ubesedijo, drugi ne. Mentor lahko pomaga prostovoljcu narediti načrt osebnega razvoja pri prostovoljskem delu za 1 leto ali neko srednjeročno obdobje (npr. 2, 3 leta). Prostovoljec lahko načrtuje potrebna izobraževanja ali zamenjavo dela. Prostovoljsko delo na tak način poveže z drugimi načrti v svojem življenju in vidi, kako bi lahko v prostovoljstvu dosegel znanja, veščine, držo, ki jih potrebuje npr. za poklic, diplomu ipd.



Spremljanje prostovoljca pomeni tudi skrb za motivacijo prostovoljcev (več o tem v poglavju Motivacija in spremljanje prostovoljcev). Mentor pomaga prostovoljcu, da odkri-va svojo motivacijo, da ostaja motiviran ozi-roma da postane spet motiviran ali bolj mo-tiviran. Ob upadu prostovoljčeve motivacije ali če pride pri prostovoljcu do izgorevanja, mentor prostovoljcu pomaga poiskati odlo-čitev o svoji nadaljnji poti – poiščeta druge motive za delo, mogoče drugačno delo, če je treba, pa tudi drugo organizacijo ali se od-ločita za počitek.

Mentor je zadolžen tudi za vodenje evidenc o prostovoljskem delu in skrbi za morebitno vračanje stroškov prostovoljcu (potnih stroškov, stroškov za telefon ali material).

Informiranje

Mentor je vmesni člen med prostovoljci in or-ganizacijo, je obraz organizacije za prostovolj-ca. Mentor zagotovi, da so prostovoljci infor-mirani o dogodkih, izobraževanjih. To lahko dela sam ali jih usmeri, kje naj si to pogledajo (npr. na oglasni deski, na internetni strani or-ganizacije, na www.prostovoljstvo.org ...). V tem primeru je dobro, če kdaj izpostavi kakšen do-godek, da jih bolj motivira za udeležbo.

Vrednost prostovoljskega dela

Ljudje poleg dobrega občutka, da so naredi-li nekaj za skupnost, druge ljudi, rabijo tudi zavedanje, da je njihovo delo vredno, prepo-znano. To lahko dobijo s:

- pohvalo,
- priznanjem,
- voščilom,
- simboličnimi darili (občasnimi, ob pra-znikih, ob koncu leta),
- simboli, ki jih dobijo na različnih nivojih izobraževanj,
- prostovoljskim časopisom,
- podpornim pismom, ki ga prostovoljec lahko uporabi za študij, zaposlitev,

- praznovanjem za vse prostovoljce,
- doseganjem javno priznanih kvalifikacij,
- dokazili za opravljena izobraževanja itd.

Za to naj skrbi mentor – naredi sam ali opo-mni druge, jih pooblasti. Nekaterim pomeni več, da to naredi nekdo, s komer so povezani (npr. mentor), drugim pa, če to naredi vod-stvo organizacije.

Dobro vodenje prostovoljcev po enem iz-med priročnikov za delo s prostovoljci vse-buje (Topčič):

1. **Direktne povratne informacije** – da prostovoljec ve, kakšni so rezultati nje-govega dela.
2. **Odnos z uporabniki** – da prostovoljec ve, kako njegov trud vpliva na druge lju-di in kako naj se do njih obnaša.
3. **Novo spoznanje** – da prostovoljec čuti, da se ob svojem delu uči nekaj, kar je vredno in pomembno.
4. **Časovno načrtovanje** – da ima prosto-voljec možnost, da načrtuje svoj čas gle-de na to, kar se mu zdi najbolj primerno. Prostovoljec mora izpolniti roke, svoje delo pa lahko časovno organizira sam.
5. **Edinstvene veščine** – ponudi taka dela, da se bo prostovoljec počutil, da je na svojem področju.
6. **Kontrola nad sredstvi** – dovoli, da pro-stovoljec razpolaga sam z zalogami, po-tnimi in ostalimi sredstvi, ki jih uporablja pri svojem delu. Poskušaj čim bolj zmanj-šati administrativne prepreke in omogo-či prostovoljcem, da pridejo do sredstev organizacije, ki so povezane z njihovim delom.
7. **Direktna komunikacija** – da se prosto-voljcu ni treba pogovarjati najprej z veli-ko ljudmi, da šele potem lahko vzpostavi kontakt z drugimi prostovoljci, oddel-kom, katerim od osebja in uporabniki.
8. **Osebna odgovornost** – najdi delo, ki je za prostovoljca pomembno, in mu daj vedeti, da je sam odgovoren za kvaliteto tega dela.

KDO JE LAHKO MENTOR?

Mentor je lahko prostovoljec, nekdo od zaposlenih v organizaciji ali nekdo zunanji, ki ga za opravljanje te naloge najamemo. Lahko ločimo vlogi organizatorja/koordinatorja prostovoljskega dela in mentorja, lahko pa je to ena oseba. Če sta dve osebi, poskrbimo, da so naloge obeh jasne.

Najpogostejše je, da je mentor tisti, ki v organizaciji skrbi za prostovoljce, da imajo prostovoljci „vse v eni osebi“.

Če je organizacija velika ali ima veliko prostovoljcev, potem je smiselno, da je več mentorjev za manjše skupine prostovoljcev. Velikost skupine je odvisna od tega, kaj prostovoljci delajo (bolj zahtevna dela so, manj prostovoljcev naj spremlja mentor), koliko časa (če gre za enodnevno akcijo, izberemo drugačen način, kot če gre za dolgotrajno delo) ipd.

Če je organizacija velika ali če ima veliko prostovoljcev, lahko mentorstvo poteka na več nivojih: na lokalni, regijski in državni ravni, po področjih dela, po funkcijah ipd.

Če so v organizaciji samo prostovoljci, je dobro, da poskrbijo, da bodo vsi imeli neke vrste mentorja, tudi če imajo koga od zunaj. To je pomembno predvsem zato, da stalno reflektirajo svoje delo, povečajo možnost osebne rasti, ohranjajo motivacijo in preprečijo izgorevanje.

Poskrbeti je treba, da imajo tudi mentorji občasna srečanja ali pogovore z nekom, ki je »mentor« njim ali je njihov odgovorni.

Mentor je lahko tudi nekdo od zunaj (če je organizacija majhna ali če s tem zagotovimo večjo strokovnost (npr. za supervizijo) ali je mentor mentorjem, vodilnim). Za to je lahko plačan ali je prostovoljec. V primeru, da je mentor nekdo zunanji, organizacija in mentor vnaprej skleneta dogovor o:

- pričakovanih organizacije,
- odgovornostih organizacije in mentorja,
- pooblastilih mentorja,

- tem, kaj dobi mentor v zameno za svoje delo (npr. določene ugodnosti, plačilo, povrnjene stroške, ničesar ...),
- tem, koliko časa bo mentor,
- načinu dela, če se zdi potrebno, sicer se lahko o tem mentor odloča sproti sam, dobro pa je, da o odločitvah obvešča tistega, ki je za to področje odgovoren v organizaciji,
- vrednotenju,
- poročilih.

Možno je tudi, da si mentorja izbere vsak sam, tudi izven organizacije, kar zna biti učinkovito predvsem pri ljudeh, ki so precej samostojni in so se v prostovoljstvo podali sami, pri čemer gre bolj za obliko osebnega spremljanja za osebno ali strokovno rast. Vendar je tudi v teh primerih organizacija dolžna poskrbeti za mentorstvo prostovoljcu/em, čeprav samo za sprotno vrednotenje dela.



Ker je nemalokrat tudi mentor sam vpleten v delo, ki ga izvaja prostovoljec, je dobro, da se prostovoljcu zagotovi tudi zunanje mentorstvo, ki pa ni nujno v obliki supervizije.

Mentorstvo in s tem prepoznavanje potreb prostovoljcev ter poskušanje zadovoljitve teh potreb je eden od osnovnih načinov, da prostovoljcu damo nekaj v zameno za njegovo pripravljenost za prostovoljsko delo.

9 VLOGA PROSTOVOLJCA



Prostovoljčeva vloga je, da za svoje opravljeno delo prevzame odgovornost. Torej naj bi se pozanimal za svoje naloge in odgovornosti, če mu jih prej ne predstavi mentor (oziroma tisti, ki je odgovoren za sprejem prostovoljcev). Enako velja tudi za pravila, umeščenost v organizacijo itd., če tega že prej ne predstavi mentor. Nekdo, ki še nima izkušenj z delom, tudi prostovoljskim, verjetno ne bo vprašal, kje v organizaciji bo umeščen, pomembnosti tega se bo zavedal šele sčasoma. Mentor ima v takem primeru večjo odgovornost, da mu stvari predstavi.

Na začetku je vloga prostovoljca določena s strani organizacije – nekatere stvari so že vnaprej določene, pri nekaterih pa ima prostovoljec proste roke za odločanje:

- koliko časa bo porabil za prostovoljsko delo, je delo že vnaprej dogovorjeno ali ne, kdaj bo to počel,
- kakšna so pravila, obveznosti v povezavi z delom,
- komu je prostovoljec odgovoren za svoje delo,

- koliko se z uporabniki lahko sam dogovarja za srečanja, o načinu dela, času, ki ga bodo preživeli skupaj, kaj bodo počeli,
- s kom se mora dogovoriti za spremembe pri svojem delu oz. koga obvesti o spremembah (npr. mentorja, vodstvo, starše itd.), če se lahko sam odloči za kakšne spremembe,
- sodelovanje s skupino/timom prostovoljcev, drugimi sodelavci, zaposlenimi, drugimi vpletenimi v delo,
- komu poroča o svojem delu in v kakšni obliki,
- potek dela.

Sčasoma se vloga prostovoljca oblikuje kot presek med organizacijo in njenimi zahtevami ter prostovoljcem in njegovimi pričakovanji.

Vloga prostovoljca je povezana:

- z delom, ki ga opravlja (razlika je, če dela samo z uporabniki ali se vključi v delovanje organizacije na lokalni, regijski, nacionalni ali mednarodni ravni ali skrbi za računovodstvo v organizaciji itd.),
- z odnosi, v katerih je (z mentorjem, vodilnimi, zaposlenimi, uporabniki, drugimi prostovoljci, s timom prostovoljcev ipd.),
- s časom, ki ga je pripravljen vlagati v prostovoljsko delo (več ima časa, večjo ima lahko vlogo ali več vlog, ni pa to nujno),
- z znanjem in izkušnjami, ki jih ima,
- s tem, kolikšno vlogo je organizacija pripravljena dati prostovoljcem.

Prostovoljčeva vloga se s časom lahko spreminja. V času sodelovanja lahko prostovoljec prevzame večje odgovornosti ali se mu spremeni delo. To si običajno želijo tudi ljudje sami – na začetku manjše odgovornosti, pozneje pa so pripravljeni sprejemati večje izzive.

V nekaterih organizacijah (npr. skavti, taborniki, organizacije s področja zaščite in reševanja) so vloge povezane tudi z izobraževanji za prostovoljce in potekajo nivojsko. V povezavi z nivoji osvojenega izobraževanja se prostovoljcu lahko spremeni tudi vloga, ki jo ima v organizaciji.

Zavedati se moramo, da je prostovoljec živo bitje, ki se ne more vedno vključiti v sistem vlog, ki so že vnaprej predpisane. Organizacija naj si tudi tu pusti dovolj prilagodljivosti za izjeme.

V nekaterih vlogah se prostovoljec lahko počuti izkoriščanega (npr. če dela nekaj samo zaradi dela ali če gre samo za tekmovanje); če ni dovolj uspešen, lahko izgubi motivacijo. V takih primerih se je potrebno s prostovoljcem dogovoriti za drugačno delo ali drugačno obliko dela in spet poiskati motivacijo, organizacija pa mora prevetrili dela, ki jih opravljajo prostovoljci – kaj bi lahko spremenili v povezavi z delom (ali delo samo ali urnik, način, spodbude ob delu, kakšno ugodnost ipd.). Več o tem v poglavju Motivacija in spremljanje prostovoljcev.

Pomembna so tudi pričakovanja s strani organizacije – na začetku prostovoljec verjetno ne bo tako učinkovit kot čez nekaj časa, ko bo imel več izkušenj. Če dela napake, naj dobi konstruktivno in spodbudno povratno informacijo ter podporo.

Mentor naj pomaga prostovoljcu, da razišče, kakšno vlogo ima pri uporabniku, saj mora biti ta jasna. Nemalokrat se dogajajo konflikti zaradi pričakovanj prostovoljca in uporabnika, če so ta pričakovanja različna.

Primer: Prostovoljec vidi svojo vlogo pri uporabniku samo kot družabnik, uporabnik pa ga lahko dojema kot edinega prijatelja, na katerega se lahko obrne po pomoč.

Dodana vrednost v vlogi prostovoljca

Prostovoljec pride v organizacijo, da bi v njej opravljal prostovoljsko delo. Poleg tega pa „v paketu“ s prostovoljskim delom pridejo tudi drugačne vloge, ki so dogovorjene ali ne, formalne ali ne, spontane ali ne. Te vloge so od organizacije do organizacije različne, odvisno od tega, koliko je organizacija (vodstvo, mentor, tim) odprta za to, kar lahko kot dodano vrednost svojemu delu prinese prostovoljec.

Kaj doprinese prostovoljec, kaj pomeni njegova dodana vrednost? (Prim. Adult Resources Core Group, WOSM European Region 2007.)

Prostovoljec je tisti, ki gleda od zunaj in zato vidi dogajanje v organizaciji, možnosti, ki jih ima organizacija, z drugega vidika. Lahko pomeni svež pogled.

Za uporabnika ima prostovoljec lahko večjo kredibilnost. Ker ni zaposlen, se lahko z uporabnikom srečata ob urah, ko to z zaposlenimi ne bi bilo možno, delo prostovoljca lahko uporabnik razume kot večjo predanost. S tem nočemo reči, da zaposleni niso predani delu, a včasih se zaradi obilice dela ne morejo dovolj posvetiti kakšnim podrobnostim ali se dlje pogovarjati, kar prostovoljec naredi lažje. Na nek način doprinese še več človečnosti.

Kot vsak človek tudi prostovoljec širi mrežo poznanstev za organizacijo in razširja njen vpliv. Dober glas in poznanstva za sodelovanje so vedno dobrodošli.

Prostovoljec ima bolj proste roke za kritiko in zagovarjanje izboljšav ali novih pristopov. Je del sistema v organizaciji, a hkrati je izven njega, njegova odgovornost je drugačna, zato ima več svobode. In ravno zato se tudi lažje odloča za tveganje in preizkušanje novih idej, načinov.

Navzven je prostovoljec zagovornik organizacije in njenega poslanstva, ker se ji čuti pripadnega, in na tak način širi dober glas o njej. To lahko velja tudi za zagovorništvo kraja, če prostovoljsko delo opravlja v drugem kraju, ali za državo, če gre za mednarodno prostovoljsko delo.

Prostovoljec s svojimi idejami, željami po sodelovanju pripomore h graditvi duha skupnosti in podpore. Pri tem gre tako za skupnost v okviru organizacije kot za občutek povezanosti z lokalno skupnostjo.

S svojimi znanji, veščinami, prepričanji povečuje bogastvo različnosti. Njegova znanja in veščine pomenijo posebnost, enkratnost, izmenjavo lokalnih znanj (npr. posebna znanja iz ene regije, kraja, države).

Te vloge se lahko zgodijo spontano ali imamo nekatere med njimi že vnaprej dogovorjene, lahko pa jih, da jih ne bi pozabili in tako ne izkoristili njihovih možnih pozitivnih učinkov, vključimo v pogovore s prostovoljci, v redna srečanja z njimi ali pripravimo tematska srečanja, povezana s temi vlogami.

Da pridejo take vloge do izraza, je potrebno, da organizacija prostovoljcu zaupa, mu predaja odgovornost, mu omogoči spremljanje in pogovor o prostovoljskem delu.

Prostovoljec organizaciji ne prihrani denarja, ampak pomaga, da se denar uporabi na bolj učinkovit in primeren način. Če organizacija želi dobiti največjo vrednost od prostovoljcev, mora biti pripravljena investirati v ta bogat vir.

Kakšna bo dodana vrednost pri vlogi prostovoljca, je odvisno od mnogih dejavnikov:

- izkušenj, ki jih ima prostovoljec, tako v življenju kot v prostovoljskem delu,
- vrste dela, ki jo prostovoljec opravlja,
- povezanosti med prostovoljci in zaposlenimi,
- kompetentnosti mentorja,
- odnosa med mentorjem in prostovoljcem,
- koliko časa je prostovoljec v organizaciji,
- koliko dela v organizaciji,
- odprtosti prostovoljca,
- odprtosti organizacije, zaposlenih, vodstva organizacije,
- znanj in veščin, ki jih ima prostovoljec itd.

S prostovoljcem lahko organizacija veliko pridobi, če je odprta za spremembe in nov pogled. Tudi če je organizacija del velikega sistema, ki se ga ne da hitro spreminjati, je lahko mnenje prostovoljca dobrodošlo. Morda bo s svojim pogledom, načinom pomagal k še boljšim odnosom v kolektivu ali med zaposlenimi in uporabniki.

Vse vloge prostovoljca, tako tiste, ki zadevajo njegovo prostovoljsko delo, kot tiste, ki so povezane z dodano vrednostjo, so odvisne

od tega, zakaj je organizacija želela v svoje delo vplesti prostovoljce. Veliko organizacij si ne vzame časa, da bi definirale „zakaj“, preden definirajo „kaj“ bodo prostovoljci delali. V tem primeru se kaj lahko zgodi, da vloge prostovoljca niso jasne in njihova vrednost ne pride do izraza v polnosti.

Učinkoviti programi za prostovoljce imajo jasno vizijo, kaj želijo s prostovoljci, vsi v organizaciji jo poznajo in so lahko sodelovali v procesu njenega definiranja. Pomembno je prepoznati kvaliteto, ki jo organizaciji prinesejo prostovoljci. K učinkovitosti in kvaliteti programa s prostovoljci prispeva tudi, če organizacija zapiše, katere vrednote zastopa v

povezavi s prostovoljskim delom v organizaciji. Vsi v organizaciji in vsi, ki so povezani s prostovoljskim delom organizacije, naj bi jih poznali. Tako zapisane vrednote pomagajo tudi pri pripravi različnih programov za prostovoljce, pri zbiranju novih prostovoljcev in pri spremljanju prostovoljcev, saj je vsem jasno, kakšen je »zemljevid« prostovoljskega dela v organizaciji. Prostovoljci niso luksuz ali samo dodatek, njihova vloga naj bo načrtovana, strateško določena, odgovarja naj na potrebe organizacije in njenih uporabnikov in naj pomaga k doseganju ciljev organizacije.

Primer, kakšno vlogo imajo lahko prostovoljci in kako lahko to motivacijsko vpliva na same prostovoljce (Adult Resources Core Group, WOSM European Region 2007).

Prostovoljsko delo v Mednarodnem skavtskem centru Kandersteg (Švica)

V Mednarodnem skavtskem centru Kandersteg so mladi lahko prostovoljci za dobo 3 mesecev. Delajo 6 dni na teden, denarja ne dobijo, dobijo pa namestitev in hrano. Center jim plača nezgodno zavarovanje, en prost večer izven Centra skupaj z drugim osebjem in v zahvalo en dan ob koncu 3-mesečnega obdobja.

Osebjem gre skozi intenziven teden usposabljanja, ker se pričakuje, da bodo sposobni delati katero koli delo v Centru. Med usposabljanjem se naučijo osnovnih stvari z vsakega področja dela v Centru – trgovina, kuhinja, programi za skupine, čiščenje, recepcija, vzdrževanje hiše, taborni prostor (kadar je odprt), skrb za goste, ravnanje v primeru požarnega alarma in drugih nesreč, okoljevarstvena skrb. Delo na vseh teh področjih je praktično, zato je učenje lahko merljivo. Za mnoge prostovoljce je to prva izkušnja pravega dela, redko kdo pa je do takrat delal na vseh teh različnih področjih. Proces učenja traja celo obdobje prostovoljskega dela. Kot tudi sicer v skavstvu je večina učenja prav učenje z delom (learning by doing). Vsem prostovoljcem dajo pravo odgovornost in jim zaupajo, da so se v času usposabljanja dovolj naučili.

Po 3 mesecih lahko vsi iskreno rečejo, da so se naučili veliko o sebi, kako delajo in kako se odzivajo v skupini, kakšni so kot voditelji, kako živijo in delajo skupaj z ljudmi, ki prihajajo z različnimi koreninami. Mednarodni tim prostovoljcev uči ljudi, da so odprti, uči jih razumevanja in spoštovanja drugačnih kultur in navad ter prilagajanja na nove in nepričakovane situacije. Pri rednih srečanjih in refleksijah dobijo prostovoljci povratno informacijo in si gradijo samozavest.

Tim osebja v Centru, ki ga sestavljajo prostovoljci, deluje kot nekakšna majhna družina. To je varno okolje za učenje, da si ljudje priznajo, da ne vedo vsega, da sprejmejo kritiko in da se tako učijo tudi iz svojih napak. Varno okolje daje tudi možnost, da se prostovoljci izpopolnijo, rastejo, razvijajo in da so resnično oni sami. Osebjem je spoštovano zaradi tega, kar delajo in koliko truda vložijo v delo za svetovno skavstvo.

Prostovoljci prinesejo v Center posebno atmosfero. Njihova motivacija je višja kot pri plačanem osebju. Sami so izbrali, da pridejo in zastoj delajo za Center, torej denar ni motivator. Z visoko motivacijo so ti mladi pripravljeni delati in tako pomagati celemu skavtskemu gibanju, omogočajo posebno izkušnjo mladim in skavtom, ki obiščejo Center. Center bi lahko bil voden s strani zaposlenih profesionalcev kot hotel. Potem bi bilo vse kot v katerem koli hotelu. Vendar bi tako zamudili enkratno priložnost, da bi v Centru prevladovalo pravo prostovoljsko ozračje.

Za mnoge mlade je prihod v Center prva izkušnja v tujini, njihova „velika pot“ iz domače države. So navdušeni in pripravljeni na trdo delo. V običajnem delovnem okolju se to redko zgodi. Ta pripravljenost skupaj z visoko motivacijo prinese še več energije za delo in več pripravljenosti za daljše delo, za trdo delo in učenje. Prostovoljna zaveza mladega osebja je sama po sebi promocija ideje prostovoljstva in prispeva h grajenju posebne

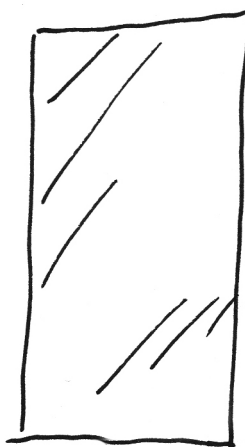
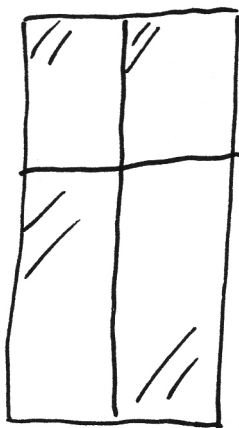
kulture prostovoljstva. S tem pripomore tudi k vzgojenemu učinku, ki ga zagotavljata Center in skavtsko gibanje.

Veliko stvari v Centru temelji na zaupanju. Prostovoljci si zaupanja ne rabijo zaslužiti, zaupanje je ena od osnovnih vrednot, ki je prisotna od začetka. To zaupanje le redko kdo izrabi. Z zaupanjem pride tudi velika odgovornost tako glede dela kot tudi drugih področij, kot so denar, dostop do področij z informacijami.

Tako odprto ozračje dopusti nove ideje. Prostovoljci z veseljem prispevajo, se še posebej potrudijo in se tudi ne bojijo sprememb (kar običajno upočasnijo velike profitne organizacije/podjetja). Prostovoljcem se ni treba bati, da bi izgubili delo zaradi napak, želijo poskusiti in se učiti iz lastnih napak.

Tudi obiskovalci Centra opazijo posebno ozračje in ko slišijo, da prostovoljci upravljajo Center, jim to pogosto da misliti. Upamo, da potem tudi odidejo domov s to idejo in kot prostovoljci sodelujejo z lokalno skupnostjo na tak ali drugačen način.

Center na tak način poskuša vsaj malo prispevati k boljšemu svetu. Prostovoljci so pripravljene to početi na malo poseben način, brez bonusov, dviga plačila in večinoma naredijo stvari, ne da bi jih kdo za to prosil.



10 MOTIVACIJA IN SPREMLJANJE PROSTOVOLJCEV



66

Motivacijo že v osnovi delimo na neločljivo povezani zunanjo in notranjo motivacijo. V posamezniku se morata, za uspešno delovanje, enakovredno prepletati obe. Notranja motivacija je trajnejša, izvira iz želje po razvoju svojih sposobnosti, doseganju nečesa, kar nas zanima, obvladovanju določene spretnosti, razumevanju nečesa. Proces učenja je že sam po sebi vir zadovoljstva. Notranja motivacija je tesno povezana s spontanostjo, ustvarjalnostjo, užitek in širjenjem interesov.

Notranja motivacija izvira iz potreb posameznika. Tudi prostovoljci imajo različne potrebe. Nihče ne dela prostovoljno kar tako brez razloga in brez pričakovanja določenega »povračila«. Seveda pa to »povračilo« v prostovoljskem delu ponavadi ni denar, pač pa

kakšno drugo sredstvo, ki za posameznika predstavlja dovolj veliko vrednost, da se mu zanj splača truditi.

Zakaj prostovoljno delamo?

Različne ljudi vodijo različni motivi (prim. Topčić):

- da bi zapolnili čas,
- da bi se oddolžili,
- da bi drugi, ki jih imajo radi, imeli koristi od tega,
- da bi bili zgled otrokom,
- da bi spoznali ljudi,
- da bi se družili z vrstniki,
- da bi se zabavali,

- da bi našli cilj v življenju,
- da bi izpopolnili svoje veščine,
- zaradi možnosti mednarodnih stikov,
- da bi izkoristili svoje potenciale, ki jih drugje ne morejo,
- ker so jih prosili,
- ker jim je izziv,
- da bi lažje preživeli osebne travme,
- da bi postali nosilci družbenih sprememb,
- da bi popravili napake,
- da bi pokazali, da jim ni vseeno,
- da bi prihranili denar,
- da bi šli ven iz hiše,
- da bi postali del skupine,
- za večje družbeno priznanje,
- da bi se česa naučili,
- da bi bili koristni,
- da bi bili srečni,
- da bi izrazili svoja pričakovanja,
- da samostojno delajo,
- da izrazijo svojo ustvarjalnost ali jo razvijajo,
- zaradi tradicije,
- da bi ostali »v formi«,
- ker jim prostovoljsko delo predstavlja hobi,
- da bi ušli osamljenosti,
- zaradi interesa,
- da bi pridobili nove izkušnje,
- zaradi povečane možnosti plačane zaposlitve,
- da bi se kasneje lahko spominjali svojih uspehov,
- ker so njihovi prijatelji prostovoljci,
- zaradi določenih osebnih problemov,
- da bi bili humani,
- da bi pokazali svojo nesebičnost,
- kot prostovoljci lahko dajo prednost ljudem ...

Motivi so močno vezani tudi na dejavnike, kot so starost, družbeni in socialni položaj posameznika, izobrazba, spol, družbeni kontekst, iz katerega izhaja – okolje, izkušnje ... Za organizatorja prostovoljskega dela je izjemno pomembno, da spremlja prostovoljce in prepozna njihove osnovne interese. Pri posameznem prostovoljcu se lahko enakovredno prepleta več motivov, pomembno pa je, da je vsaj kakšen vezan na pripravljenost pomagati drugim, da motivi ne izvirajo iz različnih osebnih frustracij in da posameznik ne opravlja prostovoljskega dela le zaradi zunanjih motivacijskih razlogov. V najslabšem primeru so motivi lahko v neskladju z vrednotami naše organizacije in povzročajo uporabnikom prostovoljskega dela dodatno škodo.

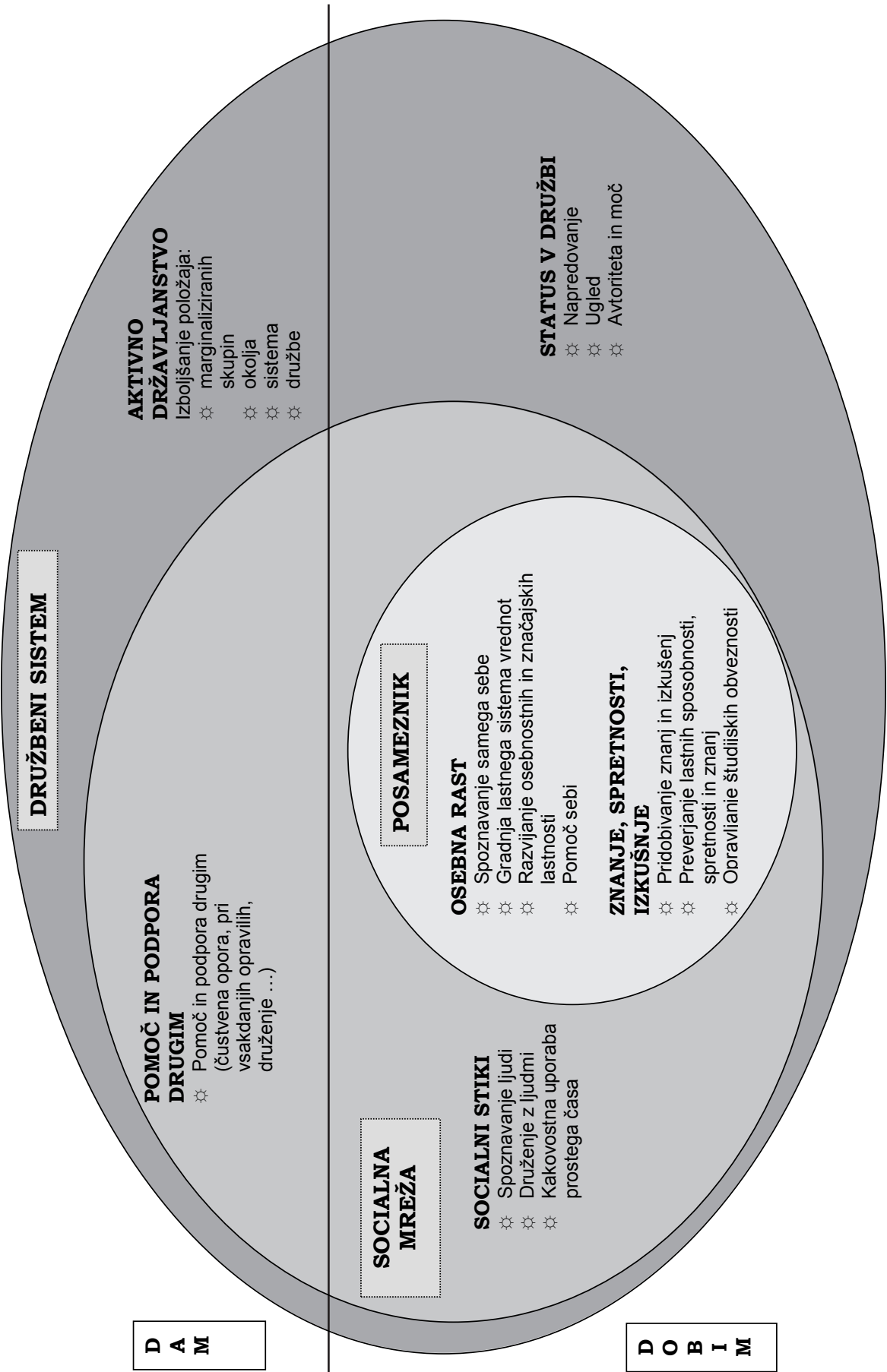
Prav gotovo je iluzorno pričakovati, da bodo vsi prostovoljci delovali motivirano in odgovorno; morda bodo nekateri zadovoljili eno od svojih potreb in zapustili organizacijo ali pa v njej z manjšo mero odgovornosti prostovoljsko delali še naprej. Toda s primernim pristopom, zadostno mero potrpežljivosti in nekaj didaktično-pedagoškega znanja lahko vzgojimo zdravo jedro, ki bo samo delovalo motivirano, prav tako pa bo motiviralo tudi druge.

Motivacijo posameznika mora spoznati predvsem njegov mentor, saj bo njegova naloga podpora prostovoljcu pri izvajanju prostovoljskega dela. Če se zavedamo pričakovanj in želja, ki jih ima prostovoljec, bomo toliko lažje poskrbeli, da bodo zadovoljene in da bo prostovoljec vztrajal z nami skozi daljše časovno obdobje.

Skozi izvajanje uvodnih usposabljanj za prostovoljce različnih organizacij smo spoznali motivacijo prostovoljcev in jo kasneje sistematizirali v 6 večjih kategorij.¹

Motivacija za prostovoljsko delo se spreminja z delom, izkušnjami, osebno rastjo, zato je naloga mentorja, da prostovoljca spremlja in mu pomaga ohraniti motivacijo oziroma predenj postavlja nove izzive, ki prostovoljca ohranjajo motiviranega.

¹ Nahtigal, K., Jamšek, P., Kronegger, S., Oblak, A.: doslej neobjavljeno.



Tveganja slabo preverjene motivacije

NEZADOSTNA MOTIVACIJA	NEZADOVOLJENA MOTIVACIJA	IZKRIVLJENA MOTIVACIJA
↓	↓	↓
BREZBRIŽNI PROSTOVOLJEC	NEZADOVOLJEN PROSTOVOLJEC	ZLORABA POLOŽAJA
↓	↓	↓
PROSTOVOLJSKO DELO NI USPEŠNO		

Osebnostno spremljanje prostovoljcev

Idealno bi bilo, da bi vsaka organizacija, ki v svoje delovanje vključuje prostovoljce, imela na razpolago nekoga, ki bi z njimi delal sistematično. Oseben pristop in poznanstva so za motiviranje zelo pomembni, zato se tudi če nimamo osebe, ki bi s prostovoljci sistematično delala, potrudimo, da prostovoljce osebno spoznamo. Oseben pristop ne predstavlja prednosti le za prostovoljca, pač pa tudi za organizatorja, saj ima boljši pregled, kakšen je prostovoljec, za katera dela je primeren in kaj ga motivira.

Če ima organizacija več prostovoljcev, je primerno, da vzpostavi sistem, po katerem prostovoljci ne le delajo, pač pa nudijo tudi izmenjavo znanja, izkušenj in vedenja. Primerno je, zlasti v nevladnih organizacijah pa tudi izvedljivo, da se prostovoljci in mentor/organizator srečujejo na različnih neformalnih sestankih, to so lahko tudi pikniki, skupen ogled filma v kinu, različne diskusije, vse, kar pripomore k prijateljskemu in ustvarjalnemu vzdušju v skupini. Tako se prostovoljci med seboj spoznajo, ne le na videz, pač pa dobi jo tudi občutek, kako se ujamejo v mnenjih, razmišljanju, pri delu.

Osebnostni razgovori z mentorjem so ključni, saj se ravno tu zastavlja pomembno vprašanje, kako prostovoljec vidi sebe v organizaciji. Dogaja se, da prostovoljec niti sam ne zna razbrati vseh motivov, ki vodijo njegovo de-

lovanje, zato je tu ključna vloga mentorja, da zna pravilno prisluhniti in razbrati, kaj prostovoljec potrebuje.

Primerno je, da prostovoljec skupaj z mentorjem v okviru programa pripravi individualni delovni načrt in si v njem zastavi cilje, ki bi jih rad dosegel. Cilji so različni. Lahko na eni strani predstavljajo konkretno izvedbo dela, koliko časa in v katerih nalogah bo posameznik sodeloval, na drugi pa osebne cilje posameznika, kot so na primer spoznati nove prijatelje, dobiti občutek koristnosti in samopotrditve. Prav osebni cilji posameznika so tisti, na katere mora biti mentor še posebno pozoren, saj se dogaja, da jih prostovoljci niti pri sebi ne znajo pravilno identificirati ali pa ne znajo poiskati pravih izrazov, da bi jih ubesedili, morda jih pri tem ovirajo kakšni drugi razlogi: jim je nerodno priznati ali pa se česa bojijo.

Prav tako je pomembno, da se pri ciljnih zastavi časovni rok, v katerem naj bi bili predvidoma doseženi ter da prostovoljci in mentor to ves čas spremljajo. Prav nič ni narobe, če se cilji tekom prostovoljskega dela spreminjajo, morda krčijo, ožijo ali popolnoma spremenijo, vendar je pri tem nujno, da to spremljamo. Ko je nek cilj spremenjen, mora biti utemeljeno, zakaj smo ga spremenili, mentor in prostovoljec se morata o tem pogovoriti.

Če zastavimo dober načrt, a ga potem ne preverjamo, dopustimo, da se cilji spremi-

njajo sami od sebe, ne da bi se vprašali zakaj, načrt izgublja vrednost, prostovoljsko delo pa za notranje motiviranega posameznika pomen.

Prostovoljec v organizaciji ne sme dobiti občutka, da je številka, nekdo, ki je nepomemben, ali da ga organizacija izkorišča. Prostovoljec potrebuje občutek, da se lahko v vsakem trenutku obrne na nekoga, da njegova prošnja ne bo sprejeta negativno in da se lahko izrazi v celoti.

V podjetjih in organizacijah je v navadi, da se opravljajo letni razgovori z zaposlenimi. V prostovoljskih organizacijah takšna birokratizacija ni nujna, tovrstni razgovori lahko potekajo po delih, vzporedno z opravljanjem nekega projekta. Pomembno pa je, da se med mentorjem in prostovoljcem vzpostavi ozračje razumevanja in zaupanja. Mentor

mora prostovoljcu pomagati na poti osebne rasti, predvsem tako, da posameznik v sebi odkriva motive za lastno delovanje, razvija svoje potenciale in je z učinkom svojega delovanja na koncu tudi sam zadovoljen.

Vprašanja za pogovor med mentorjem in prostovoljcem²

Ta vprašanja so ideje za nadaljevanje pogovora, ki je bil opravljen v uvodnem intervjuju (več v poglavju Izbira prostovoljca). Ko namreč enkrat izberemo prostovoljca, se z njim konkretno dogovorimo o delu, ki ga bo opravljal, in takrat je primerno, da se pogovorimo tudi o vprašanih, ki so povezana z motivacijo in pričakovanji, poleg tega pa da si zastavi cilje, ki bi jih rad dosegel v okviru prostovoljskega dela.

Tvoje izkušnje s prostovoljskim delom do sedaj?

Kaj si želiš spremeniti s prostovoljskim delom pri sebi?

Kaj želiš doseči pri ljudeh, s katerimi boš sodeloval?

Kaj želiš doseči pri ljudeh, s katerimi se boš srečeval?

Kaj bi rad dosegel v družbi?

1. Kje se v naši organizaciji vidiš čez pol leta?

Tu se izpostavijo natančnejša pričakovanja, ki se tekom prostovoljskega dela spreminjajo, toda kažejo trenutne interese in kako resno je nekdo pripravljen sodelovati.

2. Naštetje pet osebnih ciljev, kaj želiš od prostovoljskega dela pri nas?

Tu se pokaže posameznikova osebna naravnost. Ali si želi pripadati skupini, ali mu več pomenijo nova znanja, ali morda kaj popolnoma drugega?

3. Kako bi opisal/-a ostale prostovoljce pri nas? Kakšen je tvoj pogled nanje?

Iz tega lahko razberemo, kakšen si prostovoljec želi biti, kaj pri drugih občuduje in si verjetno tudi sam želi ter kaj ga pri drugih morda moti.

4. Kaj bi ti pri nas spremenil/-a? (To vprašanje je smiselno, če prostovoljec vsaj malo pozna organizacijo.)

Tu se pokaže, kaj prostovoljca morda moti in kaj bo tudi v prihodnje nanj delovalo nemotivacijsko. Tekom nadaljnjih pogovorov poskušamo razjasniti, zakaj stvari potekajo tako, kot potekajo ali pa morda res sami razmislimo o izboljšavah.

5. Na katere stvari, ki si jih do sedaj naredil/-a v svojem življenju, si še posebno ponosen/ponosna? Zakaj?

Iz odgovora poskušamo razčleniti, kaj je tisto, kar posamezniku največ pomeni, kaj ga motivira, in poskušamo potegniti smernice s prostovoljskim delom.

6. Ali bi raje delal/-a sam/-a ali v skupini?

Iz tega lahko razberemo, kakšen je njegov način dela in ali je na splošno bolj orientiran na cilj, znanje, nek dosežek ali bolj na to, kakšni so odnosi, druženje z drugimi ljudmi ipd.

7. Kakšna nagrada za tvoje delo bi bila tista, ki bi ti največ pomenila?

² Če je možno, si mentor dela zapiske, saj mu lahko izjemno koristijo pri nadaljnjem delu.

Prostovoljec bo najverjetneje navedel nagrado, za katero misli, da jo lahko pri določeni organizaciji pričakuje. Pomembno je, da jo na nek način, tekom prostovoljskega dela, v kolikor je to mogoče, tudi dobi.

8. *Katerega dela si zares ne želiš opravljati? Zakaj?*

Vemo, da pri projektih obstajajo dela, ki morajo biti nujno opravljena, pa tudi določena, ki jih lahko namesto enega prostovoljca z veseljem opravi kdo drug. Vprašanje »zakaj« je zelo pomembno: če ugotovimo, da ima prostovoljec utemeljen razlog, da nečesa ne bi počel, poskušamo njegovo delo zastaviti tako, da mu nečesa ni potrebno opravljati, vendar moramo biti pazljivi, da tu ne gre za »ujčkanje« ali »popuščanje«, pač pa za kompenzacijo. Morda bo ta prostovoljec z veseljem počel kaj drugega, česar kdo drug ne mara.

9. *Za katere svoje osebne lastnosti misliš, da ti bodo pri delu pri nas koristile in za katere misliš, da bi te utegnile ovirati?*

Prostovoljcu seveda razložimo, da k osebnosti rasti spada to, da znamo presegati tudi svoje slabosti.

Pomembno je, da ustvarimo takšno ozračje, da nam prostovoljec te stvari zaupa. Če recimo pove, da ga lahko v stresnih situacijah zgrabi panika, ga vprašamo, kaj je najbolje, da v takšnih primerih naredijo ljudje okrog njega. Tako se potem v kriznih situacijah ne učimo iz poskusov in napak, pač pa ustrezno reagiramo.

Prav tako mu damo občutek, da ga sprejemamo v celoti in mu stojimo ob strani pri njegovi osebni rasti. Za področja, kjer se posameznik počuti močan, mu lahko kaj kmalu ponudimo možnost, da se dokaže in tako dobi samopotrditev in s tem potrebno motivacijo za nadaljevanje.

Udeležnost prostovoljcev v procesu

Kako se počutimo, kadar smo postavljeni pred dejstvo, da moramo opraviti neko delo, pri katerem so postopki že vnaprej določeni, proces zastavljen, lastna kreativnost pa zmanjšana na minimum?

Najbrž za tovrstno delo nismo preveč notranje motivirani. Pri prostovoljcih je izjemno pomembno, da so udeleženi v celotnem procesu v čim večji meri. Če se da, je pomembno, da so udeleženi že v fazi idejne zasnove projekta, pri načrtovanju, izvedbi in evalvaciji, saj se tako lahko s projektom poistovetijo, cilje pa vzamejo za svoje. Seveda to zahteva od mentorja veliko več napora in udejstvovanja v začetnih fazah projekta, toda s tem pridobi bolj zanesljive in motivirane sodelavce za druge faze projekta in tudi za vse nadaljnje projekte, ki jih organizacija izvaja.

Več kot je pri prostovoljskem delu demokracije, višja je stopnja sprejemanja, delovanja in identifikacije prostovoljcev s projektom.

Občutek udeležnosti lahko utrjujemo tudi v individualnih oblikah dela in z informiranjem o dogajanju v organizaciji.

Skupina postavlja pravila in cilje

Najbolje je, če lahko s prostovoljci delamo tako, da se srečujemo na srečanjih, ki kontinuirano potekajo v rednih časovnih razmakih (tedensko, na 14 dni, mesečno ...; v primeru, da imamo tabor, pa vsak dan).

Vsaka skupina naj ima možnost skupaj postaviti vsaj pravila delovanja. Primerno je, da se eno srečanje posveti tej tematiki. Če gre za sestanke, postavimo pravilo, kolikokrat se bomo srečevali, ob kateri uri, kje, kdo sestanke vodi, kakšne teme se bodo obravnavale.

Veliko bolj demokratično je, če sestankov ne vodi vedno ena in ista oseba, pač pa da se ta po potrebi menja. Mnogim predstavlja izziv, če lahko srečanja vodijo oziroma moderirajo. Srečanja so lahko zasnovana tako, da jih vsakič vodita druga dva udeleženca, ki se dogovorita za metodo dela. Zakaj dva? Da ne pade preveliko breme odgovornosti na nekoga, ki morda še ni pripravljen.

Prav tako je za soodgovornost in soudeležnost vseh v procesu bolje, da se tudi teme izbira z dogovorom. Če na začetku na primer postavimo pravilo, da na vsakem srečanju izberemo temo za naslednje srečanje, in sicer tako, da se mora z njo strinjati vsaj polovica

navzočih, se prostovoljci počutijo mnogo bolj udeležene, kot če teme vedno izbira ena sama oseba, recimo mentor.

Primer liste pravil, ki jih lahko postavi skupina prostovoljcev:

1. Na srečanja prihajamo točno, v primeru izostanka to vnaprej sporočimo.
2. Na začetku vsakega srečanja s skupino podelimo, kaj se nam je zanimivega zgodilo pri prostovoljskem delu v zadnjem času.
3. Srečanje pripravita vsakič dva člana – seznam se sestavi za tri srečanja vnaprej.
4. Tematika naslednjega srečanja se določi na predhodnem srečanju. S predlogom se mora strinjati vsaj polovica navzočih.
5. Pravila skupnega delovanja se lahko spremenijo, če se s tem strinja več kot polovica vseh članov.
6. Vsak je dolžan vestno izpolnjevati zadolžitve, pri katerih deluje kot prostovoljec, in sicer v skladu s pravili organizacije in skupine.
7. Vsak, ki ne more izpolniti zadane naloge, je dolžan sam poiskati nadomestilo zase.
8. Vsak, ki namesto drugega opravi zadolžitve, če ga je drugi prosil, dobi posebne točke, ki se enkrat letno seštejejo in na podlagi tega dobi nagrado/priznanje/bonus ...
9. Seznam telefonskih števil in elektronskih naslovov je namenjen samo za uporabo naše skupine.
10. Člani te skupine si med seboj pri opraviilih, ki se tičejo našega prostovoljskega dela, z veseljem pomagamo.
11. V imenu skupine, organizacije, društva ne dajemo izjav medijem, razen če imamo za to pooblastilo.

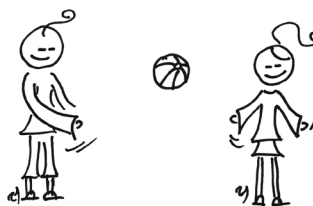
Primerov takšnega internega kodeksa je lahko več, vsekakor pa se pravila navezujejo na posebnosti skupine. Sistem postavljanja pravil je lahko tak, da mentor na prvem srečanju predstavi delovanje skupine in šele ko vsi udeleženci približno razumejo, za kaj gre, začno postavljati skupna pravila.

Kjer se prostovoljci vključujejo v skupino, ki že ima definirane cilje in način dela, se prilagodijo za nekaj časa. Primerno je, da se v skupini na določeno časovno obdobje (npr. eno leto), odvisno od trajanja dejavnosti, znova pogovorijo o pravilih, ocenijo, če sploh delujejo in kako jih izboljšati oziroma zastaviti na novo. Posamezniki, ki so se procesu pridružili kasneje, imajo tako možnost vpliva na spremembe.

Postavljanje ciljev

Organizacije imajo običajno že določeno poslanstvo, znotraj katerega so tudi že opredeljeni določeni cilji. Verjetno je bil ravno to eden izmed vzrokov, ki je prostovoljce pritegnil k sodelovanju. Primerno je, da prostovoljci v pogovoru z mentorjem določijo pot, po kateri bodo določene cilje skupaj dosegli.

Primer: Če ima neka organizacija zastavljen cilj medgeneracijsko sodelovanje, prosto-



voljci lahko določijo pot, po kateri bodo ta cilj dosegli. Z delavnicami, z igrami, s tem, da bodo odšli skupaj nakupovat, tako, da bodo skupaj kuhali ...

Drugo, prav tako ne zanemarljivo dejstvo pa je, da so projekti ponavadi vezani na finančna sredstva in razpise, ki postavljajo svoje pogoje. Prav je, da so prostovoljci seznanjeni tudi s tem, da se zavedajo in spoznajo vse objektivne okoliščine, v katerih lahko delujejo. Kljub tem okvirjem se pojavlja dovolj velik maneverski prostor, na katerega prostovoljci s svojimi predlogi lahko vplivajo in jih potem tudi demokratično postavijo za svoje cilje.

Prav tako je pri tem pomembno, da dosežemo nek sistem, ki vključi vsakega prostovoljca in mu določi njegovo nalogo, s katero se seveda strinja.

Primer: Če skupaj postavimo cilj, da bomo v maju vsem ostarelim, ki jim v določenem projektu pomagamo, prinesli rožico na dom, se dogovorimo tudi konkretne stvari: Tjaša in

Katarina bosta poskrbeli za rožice, Tine je odgovoren za koordinacijo z ostarelimi in prostovoljci, Matej poskrbi za prevoz, Ajda pripravi pomladno voščilo, Mojca, Peter, Nataša in Bojan pa obiskujejo ljudi in delijo rožice.

Tako odgovornost za dejansko izpeljavo projekta ne ostane samo na plečih mentorja, ki je odvisen od dobre volje prostovoljcev, ampak določeno vlogo in odgovornost prevzamejo tudi prostovoljci, ki so prav tako motivirani, da zastavljene cilje izpolnijo in se s tem dokažejo tako pred seboj, kakor tudi pred drugimi. Ko je projekt ali samo del projekta uspešno izpeljan, se prostovoljci počutijo mnogo bolj zaslužni za uspeh.

Težko je pričakovati, da bo mentor z vsakim prostovoljcem posebej pripravljal tak načrt in postavil cilje, zato je dobro, da tak načrt enkrat letno ali pogosteje, če je to potrebno, postavi skupina prostovoljcev skupaj. Redkeje kot na eno leto to ni priporočljivo, saj se ponavadi v organizaciji v takšnem času zamenja neka kritična masa prostovoljcev, ki se potem ne čuti udeleženo.

Pomembna je tudi izpeljava procesa postavljanja ciljev, saj mora biti zares takšna, da imajo udeleženci občutek, da so prispevali. Če imamo zelo heterogeno skupino prostovoljcev, za katero vemo, da so nekateri med njimi bolj »pogumni« in bodo svoje mnenje povedali na glas, drugi pa manj in bodo kljub temu da imajo idejo, ostali tiho, moramo izbrati ustrezno metodologijo, npr. metodo snežne kepe, oblikovanje ciljev v manjših skupinah, postavljanje tabel in pisanje ciljev nanje, šele potem komentiranje ...

Simbolično vrednost lahko postavljanje ciljev pridobi s tem, da se oblikuje listina, ki jo potem vsak prostovoljec podpiše. Prav je, da se takšna listina, po možnosti estetsko oblikovana in – če se da – v okvirju, potem obesi na vidno mesto v prostoru, kjer se prostovoljci srečujejo in delajo. S tem dosežemo dvojni učinek – prostovoljci imajo cilje in njihovo zavezo njim ves čas pred očmi, obenem pa dobijo občutek, da so njihovi zastavljeni cilji za organizacijo zares pomembni – saj so jih vendar obesili na steno!

Izražanje lastne osebnosti

Star ljudski rek se glasi: »Sto ljudi, sto čudi.« Nikar ne zahtevajmo od prostovoljcev, da vsi delujejo popolnoma po istem sistemu, če jim ta ne ustreza. Zagotovite pa, da se bo sistem, po katerem skupina deluje, vsem zdel pravičen in ne da bodo eni privilegirani, drugi pa se bodo počutili zapostavljene.

Primer: Če nekdo uživa v koordinaciji ali organizaciji stvari, a mora ves čas nuditi učno pomoč ali inštrukcije otrokom, svoje osebnosti ne more izraziti v celoti, zato bo verjetno tovrstno realizacijo iskal drugje in kar naenkrat se bo zgodilo, da bo poiskal dodatno dejavnost in bo imel na razpolago manj časa, ki ga je pripravljen nameniti prostovoljskemu delu v vaši organizaciji.

Aktivnim ljudem se pogosto dogaja, da se vključijo v preveč dejavnosti in potem nobene ne zmorejo opravljati 100 %. Prav tako lahko postane to težavno za organizacijo, saj koordinacija in usklajevanje med vsemi sodelujočimi naenkrat postane zelo težavno. Mnogokrat se v organizaciji zelo razveselimo, ko pridobimo nove prostovoljce in nam ti povedo, s koliko dejavnostmi se ukvarjajo, ne pomislimo pa, da je to povezano s tem, da ima tak prostovoljec na razpolago bistveno manj časa za našo organizacijo.

Ko pripravljamo s prostovoljcem individualni načrt njegovega delovanja, je pomembno, da v njem predvidimo tudi uresničevanje lastne osebnosti. Verjetno prostovoljec pri pripravi načrta še ne pozna vseh možnosti udejstvovanja in se mu le-te odkrivajo sproti, pri njegovem delu. Ko sam ali pa mentor pri nekom zazna, da ga motivirajo tudi druge dejavnosti, je primerno, da se dogovorita, da se lahko prostovoljec uresničuje tudi v takšnih stvareh.

Medsebojno seznanjanje z organizacijo, drugimi prostovoljci in zaposlenimi ter izobraževanje

Za vse člane organizacije je izjemno pomembno, kakšna je delovna klima. To pred-

vsem pomeni, kakšni so odnosi med vsemi, ki v neki organizaciji delujejo. Nikakor ne smemo zanemariti odnosov med zaposlenimi in prostovoljci. Mnogi prostovoljci razočarani dobijo občutek, da njihovo delo ni nič vredno, saj ni plačano z denarjem, medtem ko se morda redno zaposleni čutijo ogrožene ali pa menijo, da prostovoljci niso sposobni opravljati določenih nalog ali da niso upravičeni do določenih bonitet. Še preden se odločimo, da bomo v organizacijo pritegnili prostovoljce, se moramo o tem pogovoriti z vsemi zaposlenimi in natančno opredeliti, kaj bi od prostovoljcev sploh želeli (več o tem v poglavju Vzpostavljanje pogojev za delo s prostovoljci).

Za prostovoljce je pomembno, da začutijo, da so odnosi med zaposlenimi dobri in urejeni, saj jim to prinaša zagotovilo, da bodo tudi njih tako obravnavali.

Tudi če se samo prostovoljsko delo ne dotika neposredno določene tematike, je primerno, da prostovoljcem omogočimo, da se kar najbolje seznanijo z organizacijo in z vsemi dejavnostmi, ki v njej potekajo. Dobro poznavanje organizacije omogoča prostovoljcem večjo avtonomnost in hkrati vedo, kakšna filozofija stoji za vsem, kar počno. Prav tako lahko potem, ko je neka naloga opravljena ali projekt zaključen, prostovoljec nadaljuje delo v organizaciji, prispeva konstruktivne ideje k razvoju organizacije, predvsem pa se počuti del organizacije, jo v celoti vzame za svojo in v njej odgovorno deluje.

Tudi ozračje med prostovoljci samimi je pomembno, velikokrat eden od ključnih faktorjev, ali bodo delovali v neki organizaciji ali ne. Pri takšnih dejavnostih se tkejo prijateljstva, izražajo skupni interesi in poglobljajo medsebojni odnosi. Ko se med prostovoljci ustvari zdravo jedro, je to že samo po sebi privlačno za druge. V času moderne tehnologije ni težko ustvariti virtualnega prostora srečevanja, foruma, mailing liste, kjer damo prostovoljcem možnost, da se poleg rednega dela in srečevanj neprisiljeno spoznavaajo.

O izobraževanjih je več napisanega v poglavju Izobraževanje prostovoljcev, tu naj samo

opozorimo, da so izobraževanja pomembna tudi za ohranjanje motivacije.

Ker se veliko število prostovoljcev odloči za opravljanje prostovoljskega dela zaradi pridobivanja novih znanj in izkušenj, je pomembno za ohranjanje motivacije organizirati izobraževanja tudi v času, ko je posameznik že vključen v prostovoljsko delo.

Kar nekaj organizacij v Sloveniji na svoja mentorska izobraževanja povabi tudi strokovnjake iz sorodnih organizacij ali pa sami pripravijo krajše predavanja o določeni tematici, povezani z delom. Ljudje s konkretnimi delovnimi izkušnjami so veliko bolj motivirani za usposabljanja na svojem področju, saj iščejo odgovore na težave pri svojem delu. Organizacija takšnih usposabljanj je lahko cenovno zelo ugodna in odprta tudi za ostale člane organizacije. Ravno tako povabimo prostovoljce na izobraževanja, ki so namenjena zaposlenim v organizaciji.

Tutorstvo

Mentor ima za prostovoljce ponavadi namenjeno omejeno količino časa, ne glede na to kako je dober ali koliko se trudi, včasih njegov način dela ne ustreza v celoti vsem. Zanimiva oblika osebnega spremljanja prostovoljcev je tudi tutorstvo. Tutor je ponavadi oseba, ki organizacijo in delo pozna malo bolje od prostovoljca začetnika, ni pa nujno, da je del kakršne koli formalne strukture organizacije. Ponavadi je po starosti in načinu življenja blizu prostovoljcu začetniku. Na neformalen način mu lahko pomaga, da se lahko čim bolje vživi v prostovoljsko delo.

Tutor je oseba, ki pozna delovanje organizacije in prostovoljsko delo, ki je sam v preteklosti opravljal podobno delo, ki se zna vživeti v začetnika in vsaj približno ve, s čim se novi prostovoljci soočajo.

Tutorstvo je ponavadi zanimivo tudi za tutorje, saj jim nudi svojevrsten pedagoški izziv in možnost predajanja svojih izkušenj naprej. Veliko sodobnih izobraževalnih paradigem dandanes temelji na dejstvu, da se veliko

lahko naučimo drug od drugega, v sproščnem vzdušju in z izmenjavo izkušenj.

Tutor bolj kot dejansko znanje prostovoljcu začetniku nudi psihološko oporo. Gre za to, da prostovoljec začetnik bolj kot tehnično znanje, kako deluje sistem (kar si ponavadi lahko prebere sam), potrebuje spodbudo, da je nečesa sposoben, in čisto praktične nasvete iz izkušenj, česa se je smiselno lotiti prej, na koga se obrniti, če imamo probleme, včasih pa samo pogovor s kom, ki se ukvarja s podobnim delom.

Sistema tutorstva ni dobro prepustiti samo srečnim naključjem in bolj ali manj talentiranim tutorjem. Tutorje je potrebno usposobiti. Idealno bi bilo, da bi imeli tudi tutorji redna srečanja, na katerih bi se pogovarjali o načinu dela in najpogostejših problemih, s katerimi se srečujejo prostovoljci. Na ta način bi vpogled v morebitno problematiko dobil tudi mentor.

Tutorstvo nikakor ne pomeni, da tutor rešuje probleme začetnika, pač pa da mu pri reševanju težav pomaga, ga spodbuja in mu ponuja koristne nasvete, kako določen problem rešiti. Primerno bi bilo, da se tutorji zavedajo svojih obveznosti in da imajo vsaj osnovno pedagoško znanje oziroma talent.

Zelo hitro se lahko zgodi, da tutor postane preveč pokroviteljski in »kot kokoš« skrbi za svojega varovanca, s čimer ga dela še bolj nemočnega, ali pa se izkaže, da tutor ne izpolnjuje tistega, kar je prostovoljec začetnik od njega pričakoval. Zato je pomembno, da organizacija dokaj natančno opredeli vlogo tutorja in njegove zadolžitve. Tako poskrbimo za to, da ni nejasnosti ne na strani tutorja ne na strani začetnika.

Po drugi strani je pomembno, da tutorstvo ostane na čim bolj neformalni ravni, da vpletanjem omogočimo navezovanje prijateljskih stikov, ki prinašajo obojestranske koristi. Zaupen odnos med tutorjem in začetnikom omogoča tudi to, da se mu začetnik ne boji povedati nekaterih stvari, ki jih je morda mentorju zamolčal, njihova razrešitev pa se lahko zgodi že na ravni tutor – začetnik.

Prav tako velja razmisliti, koliko začetnikov naj ima istega tutorja. Ponavadi je dobro, da ima eden tutor samo enega prostovoljca začetnika, glede na posebnosti organizacije pa je lahko tudi drugače.

Primer opredelitve vloge tutorja v organizaciji:

1. Tutor lahko postane oseba, ki v naši organizaciji deluje vsaj 6 mesecev.
2. Vsak tutor ima načeloma enega prostovoljca začetnika, razen če se na posebno željo drugače dogovori z mentorjem.
3. Tutor in prostovoljec začetnik praviloma ne delata neposredno skupaj (da ne postane prostovoljec začetnik preveč odvisen od tutorja).
4. Tutor in prostovoljec začetnik sama poskrbita za srečanja in se srečujeta, kakor in kolikokrat sama menita, da je potrebno. Obvezna so tri srečanja na začetku.
5. Tutor prostovoljcu začetniku pomaga, da spozna organizacijo in prostovoljsko delo, mu pomaga s praktičnimi nasveti in idejami ter ga spodbuja k nadaljnjim dejavnostim.
6. Tutor nikoli ne spodbuja ničesar, kar bi škodilo drugim: opravljanja, širjenja laži, nepravilnosti.
7. Tutor je dolžan spremljati, kako napreduje njegov varovanec.
8. Tutor se je dolžan udeleževati sestankov tutorjev.

Seveda se opredelitve nanašajo na posebnosti organizacije, primerno pa je, da jih tutorji glede na svoje izkušnje sooblikujejo in morda celo spreminjajo.

Dobro je tudi, da se čas tutorstva omeji. Pomembno je, da prostovoljec začetnik dobi občutek, da mu je nekdo na voljo, ko pa postane dovolj samostojen, ga morda ravno ta

odnos ovira pri samoiniciativnosti in kreativnosti. Ni dobro, da se začetnik preveč opira na tutorja, saj to pomeni zmanjšan obseg odgovornosti, ki jo posameznik mora imeti za to, da je motiviran za delo.

Pozitivni rezultati dela

Nikakor ne smemo pozabiti, da je prostovoljec v organizaciji zaradi prostovoljskega dela – naloge, ki jo opravlja. Veliko motivacije prinese, kadar posameznik vidi, da je njegovo delo kvalitetno, da pri tem postaja čedalje boljši, bolj samozavesten in suveren in da počasi izginja strah pred neuspehom. Posameznika navdaja z zaupanjem vase in ponosom, ko vidi, da naloge, ki se jih je sprva bal, kasneje suvereno opravlja in si postavlja nove izzive. Nekaj, kar se je nekomu na začetku morda zdelo zelo težko, postaja rutina, morda prostovoljec celo iznajde način, kako izboljšati sam proces in delo. Če se na začetku nekdo ne čuti dovolj samostojnega za izvajanje delavnice z otroki, lahko po določenem času iz vloge pomočnika postane vodja ali pa programski oblikovalec, ki glede na specifično skupino prilagaja vsebino, odpravlja nedoslednosti in svetuje drugim prostovoljcem, ki se ukvarjajo s podobnimi dejavnostmi.

Prostovoljci potrebujejo različno dolg čas, da dosežejo takšno stopnjo samozaupanja, pomembno pa je, da si sami ali mentor ne zastavljajo previsokih pričakovanj. Doživljanje neuspeha za neuspehom, ki morda to niti ni, le pričakovanja so zastavljena previsoko, ne deluje motivacijsko.

Primer: Če si prostovoljec zastavi za nalogo, da pomaga starejšim pri opravljanju vsakdanjih opravil, recimo obisk trgovine, pošte, zdravnika, in ugotovi, da njegov oskrbovanec z njim ni zadovoljen, čeprav se je zelo potrudil, to prostovoljca navda z neprijetnimi občutki.

Še posebej pri delu z ljudmi se moramo zavedati, da obstaja cela vrsta dejavnikov, ki vplivajo na odnos s prostovoljcem. Morda

se v zgornjem primeru oskrbovanec sam spopada s celo vrsto lastnih problemov in ga prisotnost prostovoljca, ki mu pomaga pri vsakdanjih opravilih, ki jih je nekdaj sam opravljal, navdaja s strahom, zato je reakcija negativna. Prostovoljec mora v tem primeru pričakovanja zastaviti realno: zavedati se mora, da pot morda ne bo gladka, da ga ne bodo vsi, ki jim bo pomagal, vzljubili v prvem trenutku, napredek pa bo opazen v majhnih korakih.

Samoevalvacija in povratna informacija (feedback)

Za motivacijo prostovoljcev je zelo pomembno tudi, kako zadovoljstvo občutijo pri svojem delu sami. Vendar ni nujno, da znajo, zmorejo ali si sploh vzamejo čas za to udeleženci sami, zato jim je potrebno ponuditi sistem in čas za to, da po različnih kriterijih sami pri sebi ocenijo svoje delo.

Znano je, da se različni ljudje v istih situacijah naučijo povsem drugih stvari, prav tako prostovoljci pri svojem delu spoznavajo različne stvari. Samoevalvacija je pomembna, saj le prostovoljec sam ve in spozna, kaj je zanj pomembno, česa se je zares naučil in ozavesti tisto, kar bi bilo potrebno izboljšati in tako morebitno nezadovoljstvo ne ostaja le na neki intuitivni ravni, pač pa se ubesedi in ima tako mnogo več možnosti za izboljšanje.

Pri samoevalvaciji je lahko pogovor z mentorjem dober le, če prostovoljec mentorju popolnoma zaupa. Samoevalvacijo lahko izvajamo z dnevnikom prostovoljskega dela, ki ga vsak prostovoljec piše zase: vanj zapiše, kaj je počel vsakič, ko je delal kot prostovoljec, kaj se mu je zdelo najboljše, kaj se mu je zdelo slabo, česa se je naučil, kako bi lahko sam stvari izboljšal ali kaj bi lahko drugi naredili za izboljšanje (drugi prostovoljci, organizacija, mentor ...).

Tistim, ki niso tako redni in disciplinirani, lahko pripravimo vprašalnik, ki ga uporabljajo pri ocenjevanju svojega dela.

Primer vprašalnika za samoevalvacijo:

Splošno:

1. Me je v zadnjem času (teden/mesec) moje prostovoljsko delo veselilo?
2. Kaj je tisto, kar me je pri delu najbolj veselilo?
3. Kaj se mi je zdelo zadovoljivo?
4. Kaj me je motilo?
5. Kako bi lahko izboljšal/-a tisto, kar me je motilo?
6. Kdo mi lahko pri izboljšavah pomaga?
7. Kaj lahko za izboljšanje storim sam/-a?

Učenje:

1. Kaj sem se v zadnjem času pri svojem prostovoljskem delu naučil/-a?
2. Kje bi to znanje še lahko uporabil/-a?
3. Česa se še želim naučiti?
4. Na kakšen način in od koga sem se učil/-a?

Vzdušje:

1. Kako se čutim sprejetega/sprejeto v organizaciji?
2. Kako se čutim sprejetega/sprejeto med ostalimi prostovoljci?
3. Sem pri stikih z drugimi zadovoljen/-na ali bi kaj izboljšal/-a?
4. Kako se počutim v odnosu do tistih, ki jim pomagam?

Osebnost:

1. Ali lahko pri prostovoljskem delu izrazim vse svoje lastnosti?
2. Ali se moram preveč prilagajati drugim?
3. Ali kdo od drugih ogroža mojo osebnost – mi ne dopušča, da izrazim svoje osebnostne lastnosti?
4. Kako si želim, da bi me drugi videli?

Samoevalvacijo lahko prostovoljci izvajajo na srečanjih, vendar tako, da jim ni potrebno svojih odgovorov deliti z drugimi. Nekatera spoznanja so zelo osebna in jih udeleženci ne želijo razkrivati. Mentor ali moderator jih lahko spodbudi, da tisti, ki to želijo, delijo z drugimi spoznanja, ki se jim zdijo ključna.

Točke, ki jih prostovoljci izpostavijo, že predstavljajo neke vrste povratno informacijo za mentorja oziroma organizacijo. Najslabše je, če jih ne upoštevamo oziroma ne pojasnimo, zakaj jih ne moremo upoštevati. Za motivacijo prostovoljcev je zelo pomembno, da imajo leti občutek, da so njihova mnenja upoštevana in da se na njihovo pobudo stvari spreminjajo. Tako dobijo občutek, da so zares pomembni.

Vsekakor pa to ne more in ne sme biti edina povratna informacija, ki jo prostovoljci lahko dajo. Povratna informacija je lahko tudi:

- v obliki pogovora s svojim mentorjem ali tutorjem,
- v prostoru, kjer se sestajajo, je lahko pano, na katerega pišejo predloge,
- obstaja lahko internetni forum ali pa mailing lista,
- za tiste bolj sramežljive pa škatla, v katero lahko anonimno mečejo želje in predloge,
- sestavimo lahko tudi specifične vprašalnike.

Pohvala in kritika

(Prim. Steiner idr. (2004).)

Pohvale in kritike so zrcalo, ki ga okolje postavlja posamezniku, zato delujejo kot usmerjevalci našega vedenja. Pri prostovoljskem delu so nepogrešljive, saj z njimi pro-

stovoljcem sporočamo, kaj si mislimo o njih kot osebah in kaj o njihovem vedenju.

Pohvala in kritika nas dosežeta, kadar sta realni. Pogosto slišimo sporočila, ki so nerealna, zato nanje ne moramo reagirati. Če nam nekdo pove nekaj nerealnega o nas, nas to le zbode, svojega vedenja ali predstave o sebi pa zato ne bomo spremenili. Če nekdo govori o naših sposobnostih, pa vemo, da za to nima prave osnove, mu ne verjamemo.

Primer: Če nekdo hvali naše organizacijske sposobnosti, mi pa nismo še ničesar organizirali, nas bo tovrstno sporočilo prej prizadelo, kot pa ohrabilo.

Mentorji se moramo truditi, da podajamo čim bolj realna sporočila, ne glede na to ali so sporočila za prostovoljca prijetna ali ne.

Realna sporočila, ki o govorijo pozitivno o prostovoljcu kot osebi (njegovih telesnih in osebnostnih lastnostih), krepijo njegovo samopodobo. Sporočila, kot so:

- dobro si organiziran,
- super si,
- nate se lahko zanesem,
- kreativno reagiranje na dogodke je ena tvojih boljših lastnosti ...

bodo pri prostovoljcih okrepila osebnostne lastnosti oziroma vrednote, za katere se zavzemamo in dvigala prostovoljčevo samozavest.

Realna sporočila, ki govorijo negativno o prostovoljcu kot osebi, kot so:

- len si,
- neurejen si,
- nezanesljiv si ...

pri prostovoljcih zbijajo samozavest, zato se jim je smiselno izogibati v največji možni meri. Nekatera od teh sporočil je mogoče pretvoriti v sporočila, ki govorijo o prostovoljčevem vedenju.

Sporočila, ki govorijo o osebi, se na nas nalepijo kot nalepke. Kadar eno in isto sporočilo slišimo večkrat, ga ponotranjimo in počasi

vgradimo v svojo predstavo o sebi. Zato se bo človek, ki mu govorimo, da je zanesljiv, čez nekaj časa obnašal še bolj zanesljivo, prav tako pa bo tisti, ki posluša, da je len, začel postajati še bolj nezainteresiran za dogajanje okrog sebe.

Dobro je, da vemo, kaj komu veliko pomeni in na kaj je tudi sam ponosen, seveda ob upoštevanju, da je nekdo nekaj zares dobro opravil. Prava pohvala je pohvala sama, brez dodatnih motivov tistega, ki jo izreka.

Pohvale in kritike vedenja govorijo o tem, katera vedenja so zaželena in katera ne. Z njimi postavljamo mejo med sprejemljivim in nesprejemljivim. Meje so osnova za varnost in resnost dela. Če imajo prostovoljci občutek, da jim je pri delu dovoljeno vse, bodo le težko dosegli cilje, ki smo si jih pri delu zastavili. Prav tako pa se bodo težko znašli med samimi omejitvami in kritikami. Zato jih s pohvalami in navodili usmerjamo v vedenja, ki so sprejemljiva in zaželena.

Kritika ni izključno v mentorjevi domeni, tudi skupina lahko poda kritiko. Vendar moramo biti pri tem izjemno taktni, kajti ljudje smo hitro prizadeti, tudi če na prvi pogled tega ne pokažemo. Na splošno velja, da pohvale izrekamo pred vsemi, kritiko pa le med vpletenimi osebami.

Pohvale vedenja, kot so:

- to si dobro naredil,
- pripravil si super delavnico,
- tvoj plakat dobro izgleda,
- sestavili ste zanimiv projekt ...

bodo pri prostovoljcih krepile zaželeno vedenje. Tako bodo v prihodnosti še večkrat podobno ravnali.

Kritike vedenja, kot so:

- za današnji sestanek si se slabo pripravil,
- nisi pospravil prostora po delavnici,
- prepozno si oddal poročilo,
- slabo si predvidel izdatke dejavnosti ...

nudijo prostovoljcu jasno sporočilo o vedenju, s katerim nismo zadovoljni. Prostovoljec

se bo v prihodnosti takim vedenjem lahko izogibal oziroma se bo lahko na dejavnost bolje oziroma drugače pripravil.

Za primer vzemimo, da prostovoljec ni popravil prostora po končani delavnici. Če mu bomo rekli le, da je len, je vprašanje, ali bo vedel, na katero njegovo vedenje mislimo. Če pa mu bomo jasno povedali, česa ni storil prav, bo to tudi razumel.

Vsa sporočila o vedenju, ki jih dajemo prostovoljcem, so vezana na naša pričakovanja. Če človeka pohvalimo za nekaj, kar je samo po sebi umevno, bo sporočilo le težko padlo na plodna tla. Ravno tako je tudi s kritikami za stvari, ki so za prostovoljca pretežke. Kaj je bilo lahko in kaj težko, se izkaže v komunikaciji med prostovoljcem in mentorjem. Zato je smiselno pred pohvalo in kritiko preveriti, kaj si prostovoljec o določeni situaciji misli.

Vedno kritiziramo dejanja, ne pa osebe. Kritika naj ne bo nikoli oseben napad niti ne dolgo pričakovani povod za reševanje starih zamer, pač pa konstruktivno podajanje mnenja o težavi, s katero se soočamo. Vpleteni osebi dajmo možnost, da pove svoje videnje problematike, morda se zelo dobro zaveda, kaj je narobe, le rešitve ne zna sama poiskati. Prav tako je potrebno upoštevati, da se mnogi ljudje že sami precej obremenjujejo z neuspehi, zato nikar ne prilivajmo olja na ogenj.

Podajanje sporočil, ki prostovoljca usmerjajo, je zahtevno, saj je kot žongliranje z zahtevami in pričakovanji, pohvalami in nagradami ter kritiko in kaznijo.

Pri dajanju pohval in kritik moramo biti pozorni tudi na to, da s sporočili ne manipuliramo. Naša sporočila so motivatorji za prostovoljce, zato lahko z njimi dosežemo tudi stvari, ki jih prostovoljci niso želeli. Zato je bolje prostovoljca odkrito prositi za kakšno neprijetno stvar, kot pa da ga pohvalimo in nato neprijetno stvar od njega zahtevamo.

Nagrajevanje

Nekatere organizacije že imajo izoblikovane sisteme, po katerih posameznim prostovoljcem podeljujejo nagrade. Tako je sistem jasen, prostovoljci pa natanko vedo, na kakšen način lahko določeno nagrado dosežejo.

Seveda tukaj ne moremo mimo dejstva, da morda za prostovoljca takšna nagrada nima motivacijskega pomena, pač pa mu predstavlja le določeno stopnjo, ki jo je pri svojem delu dosegel.

Najboljše nagrade izvirajo iz motivov prostovoljcev. Nekomu bistveno več pomeni, da ga skupina sprejema, da je lahko koristen, da ima prijatelje, da nekomu pomaga, da se uči ... kakor plaketa ali materialna stvar, ki jo dobi.

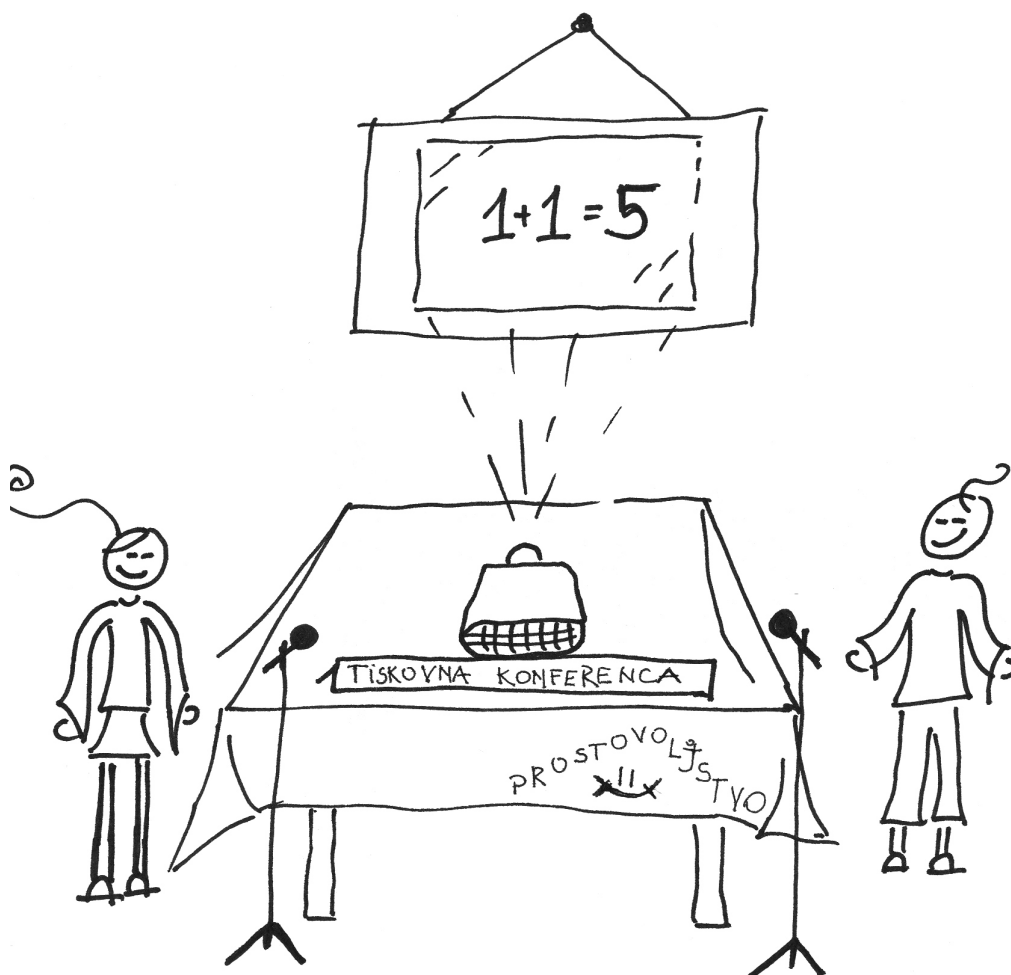
Če imamo v organizaciji vzpostavljen sistem nagrajevanja, je pomembno, da je pravičen: da nikogar, ki si je nagrado zaslužil, ne izpusti in da je za osvojitve nagrade potrebno vložiti trud. S tem uveljavljamo pomen nagrade.

Med prostovoljci so ponavadi priljubljene druge vrste nagrad. Skupni pikniki, izleti, možnost potovanja v tujino, obisk kina, srečanje z zanimivimi, morda znanimi osebnostmi, tabori ali udeležba na izobraževalnem dogodku, ki jim koristi v prihodnje.

Če je nagrada materialna, je dobro, da povečuje pripadnost organizaciji: majica ali kapa z logotipom organizacije, športni pripomočki, torbe, pisala, material organizacije. Primerno je, da se vidi napis, zakaj je nekdo nekaj dobil, saj ga bo na dosežen uspeh spominjalo tudi tedaj, ko ne bo prostovoljno delal.



11 VREDNOTENJE PROSTOVOLJSKEGA DELA



80

Temeljna izhodišča:

Vrednotimo zato, da bi vedeli več.

Vrednotimo lahko samo, če smo načrtovali.

Del načrtovanja je tudi vključitev vrednotenja.

Vrednotenje naj bo osnovna analiza za načrtovanje!

Vrednotenje mora biti prostovoljno!

Vrednotenje mora imeti jasne cilje in rezultate.

VREDNOTENJE kot proces ali rezultat!

Temeljno vprašanje, mimo katerega ne more nobeden, kadar je govora o vrednotenju ali evalvaciji, je: Ali nas zanimajo pozitivne izkušnje prostovoljca, ki jih je pridobil skozi proces? Ali nas zanimajo, kakšni so bili učinki prostovoljskega dela na prostovoljca skozi proces?

Še eno vprašanje, ki se nam zastavlja, je, ali nas ti podatki zanimajo zaradi lastnega vrednotenja organizacije, zaradi občutka koristnosti ali zaradi nadgradnje projekta prostovoljskega dela.

Ob tem se moramo zavedati, da je prostovoljsko delo, v kakršni koli obliki se pojavi, pogosto ocenjeno prav z vidika individualnega prostovoljca kot osebe, ki je veliko vložil v odnos. Zaradi tega je analitično preučevanje uspešnosti prostovoljskega dela nemogoče.

Vrednotenje ali evalvacija je proces ugotavljanja vmesnih ali končnih rezultatov naših projektov in našega dela. Pomembno je, da

pri tem procesu ne dajemo pozornosti samo rezultatom, čeprav financerji običajno želijo ravno to. Pomembni so tudi procesi, kako smo do rezultatov prišli.

Vsekakor nam uporaba različnih metod evalvacije pomaga pri razumevanju učenja iz preteklih izkušenj, te pa nam pomagajo pri izboljšanju ponudbe, načrtovanju in razporejanju vseh virov, ki jih imamo na razpolago. Pomagajo nam tudi pri predstavljanju rezultatov kot procesa verodostojnosti pri ključnih deležnikih.

Vrednotiti -im nedov. (o o) določati, ugotavljati vrednost, pomen, kakovost česa: vrednotiti literarno, znanstveno delo; kritično, strogo vrednotiti; vrednotiti z določenega stališča / vrednotiti delovna mesta / knjiž. vrednotiti dokaze presojati // priznavati komu, čemu vrednost, pomembnost: visoko vrednotiti izobrazbo, sliko; vrednoten -a -o: pravilno vrednoteno delo (po SSKJ).

Evalvacija – vrednotenje, ocena, preračunavanje, določitev vrednosti

Glavni dve funkciji vrednotenja, ki sta nam v pomoč pri ocenjevanju našega doseganja ciljev, sta:

odgovoriti na vprašanje: Kako dobro smo nekaj naredili? => Kvalitativno vrednotenje

odgovoriti na vprašanje: Koliko smo naredili? => Kvantitativno vrednotenje

Pri tem gre predvsem za razumevanje ljudi, da lahko neke stvari opredelimo s številkami, in sicer

15 obiskov, ki pa so bili lahko veseli, dolgočasni, hitri ...

Kdo in kaj vrednoti?

V organizaciji imamo več procesov, ki so vezani na prostovoljstvo in jih je vsake toliko časa potrebno tudi ovrednotiti, da imamo boljši pregled nad samim procesom prostovoljstva. Vrednotenje lahko poteka na nivoju posameznika ali projekta ali organizacije.

Vrednoti lahko vodja organizacije, vodja projekta, mentor prostovoljca, prostovoljec sam. Vsakdo ima svoj pogled na isti proces, zato lahko vrednotimo z istim vprašalnikom pri različnih deležnikih ali pa imamo za vsako skupino svoj vprašalnik. Razlika torej nastane v samem procesu vrednotenja, kdaj poteka, kdo pripravlja vprašanja in kdo jih obdeluje ter komu so na voljo rezultati.

Analiza prispevka prostovoljskega dela se nanaša na prispevek prostovoljca pri njegovi osebni rasti, prispevek njegovega dela pri delu organizacije, prispevek organizacije v družbi in vpliv prostovoljskega dela na okolico.

Osebnostna rast prostovoljca

Nanašati bi se morala na dejstvo, da imamo postavljena izhodišča iz osnovnega intervjuja:

1. Kaj je dosegel, je dosegel svoje zastavljene cilje (pregled njegovega dela)?
2. So se cilji spremenili?
3. Ali se zdi sam sebi uspešen ali ne?
4. S katerimi težavami se je srečeval pri svojem delu?
5. Česa se je naučil?

Rast organizacije

1. Kaj se je v organizaciji spremenilo od takrat, ko je prišel?
2. Kaj je po njegovem mnenju organizacija pridobila?
3. Kateri kazalniki kažejo na to?
4. Kakšen pečat je pustil organizaciji?

Vpliv prostovoljskega dela na okolico

1. Kaj po njegovem mnenju prostovoljsko delo pomeni v družbi?
2. Kakšne odzive je sprejemal v času prostovoljstva?
3. Kaj ga je najbolj prizadelo?
4. Kaj ga je razveselilo?
5. Kako še popraviti mesto prostovoljstva v družbi?

Za osnovo pri vrednotenju imamo začetni vprašalnik (v poglavju Motivacija in spremljanje prostovoljcev).

Metode vrednotenja so:

- ustna – opisna,
- pisna – opisna,
- pisna po vnaprej določenem vprašalniku,
- vprašalniki in ankete,
- intervju,
- osebni pogovor (z mentorjem, supervizorjem, tutorjem),
- fokusne skupine,

- opazovanje,
- analiza dokumentov,
- tehnične metode (videoposnetek, nadzorna kamera, govorno snemanje in dajanje izjav).

Vrednotimo z vidika:

- prostovoljca,
- mentorja,
- organizacije (vodenje, klima, kultura),
- družbe,
- dejavnosti (dela, učinkovitosti, kakovosti, storilnosti).

1. Vrednotenje **z vidika prostovoljca** nam podaja odgovore predvsem z vidika zadovoljstva prostovoljca pri njegovem delu, s katerimi težavami se je srečeval (organizacijske, tehnične, vsebinske) in nam dajejo občutek z vidika sprejetosti posameznika. Ugotovimo lahko, v katero smer se nagiba => ali bo še ostal ali mu moramo zamenjati prostovoljsko delo, ali ima preveč odgovornosti ali si jih želi prevzemati. Več o tem v poglavju o Motivaciji in spremljanju prostovoljcev.

2. **Z vidika mentorja** nas zanima, ali je bil upoštevan načrt prostovoljskega dela, ali so bila upoštevana vsa navodila, ali je prostovoljec nad ali pod pričakovanji, kakšna je njegova vloga v timu (spodbuja, motivira, nerga), kakovost opravljenega prostovoljskega dela.

3. Vrednotenje **z vidika organizacije** je pomembno, ker nam odgovarja na vprašanja:

Kakšna nova znanja je projekt prinesel v organizacijo?

Je projekt zvišal ugled organizaciji?

Smo pridobili nove člane, nove partnerje, nove uporabnike naše organizacije?

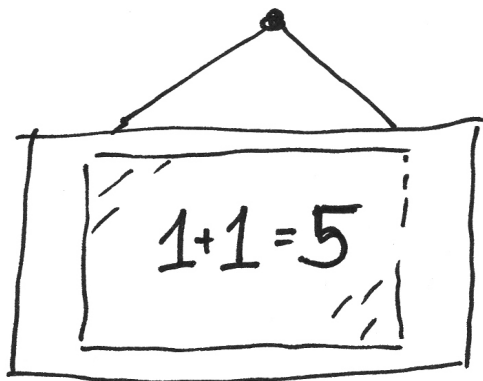
Je projekt morda iztrošil člane organizacije in bo to škodilo izvajanju drugih projektov?

Kako bi lahko povezali projekt z ostalim dogajanjem v organizaciji, da bi celota postala še bolj učinkovita?

4. Vrednotenje **z vidika družbe** je pomembno zaradi tega, ker dvig kvalitete prostovoljskega dela in njegove prepoznavnosti v družbi ni mogoč brez splošne pozitivne ocene javnosti o prostovoljskem delu. To pa pomeni, da je potrebno:

- o prostovoljskem delu v družbi več govoriti,
- izpostaviti njegove močne točke,
- prikazati njegov vpliv na stanje v družbi in nenazadnje
- dopolniti vrednostni sistem s pozitivno predstavo prostovoljskega dela.

5. Vrednotenje **z vidika dejavnosti** nam pove, kakšna je učinkovitost posameznega prostovoljca, ali smo dosegli neke zastavljene cilje, ali so bili doseženi s pravo metodologijo, ali so bili izvedeni s pomočjo zunanjih dejavnikov.



Kdaj vrednotimo?

1. Začetno vrednotenje (okolja, danosti, možnosti) je sestavni del načrtovanja;
2. vmesno vrednotenje;
3. zaključno vrednotenje;
4. sprotno (dnevno) vrednotenje, počutje, pridobivanje novega znanja, odnos do drugih, smiselnost.

Načrtovanje vrednotenja

Poteka po fazah, ki se med seboj dopolnjujejo:

- **priprava na vrednotenje,**
- **oblikovanje ciljev in izbira metode,**
- **zbiranje informacij,**
- **interpretacija informacij,**
- **uporaba rezultatov.**

Priprava nam pomaga, da se pred zbiranjem informacij kvalitetno pripravimo. **Odgovoriti si moramo na vprašanje, zakaj si želimo vrednotenja. Ali nas v to silijo zunanji faktorji ali je to naša odločitev? Zaradi tega definiramo tudi déležnike, in sicer kdo bo vključen v vrednotenje in komu bo vrednotenje namenjeno, sicer bo postalo samo sebi namen.**

Oblikovanje ciljev in izbira metode je prva faza, ki nam mora dati več informacij o tem, kako se bomo pripravili na vrednotenje, kaj si želimo od tega.

Pestrost izbire metod pa nam pomaga, da v vsakem primeru pravilno pristopimo k vrednotenju. Ta faza nam omogoča tudi pogled od zunaj na postavitve ciljev vrednotenja.

Zbiranje informacij je izvedbena faza. V tej fazi s pomočjo izbranih metod na podlagi ciljev pridobivamo informacije.

Interpretacija informacij je namenjena združevanju zbranih podatkov v smiselno celoto. Težava, s katero se srečujemo, je dejstvo, da obstaja več različnih interpretacij. Če lahko rezultate primerjamo s sorodnimi projekti, nam to lahko pomaga pri iskanju pravilne interpretacije.

Uporaba rezultatov je vedno stvar odločitve, vendar je nujno potrebna. Lahko je samo interne narave za vodstvene strukture, lahko pa rezultate javno predstavimo tudi ostalim (npr. udeležencem projekta).

Največkrat se rezultati uporabijo pri načrtovalni fazi za nov projekt.

Kako narediti načrt vrednotenja?

1. opredelitev potreb o vrednotenju,
2. seznam uporabnikov prostovoljskega dela in število direktnih in indirektnih koristnikov,
3. primernost oziroma ustreznost dejavnosti,
4. povezava med realnim projektom in načrtom prostovoljskega dela:
 - cilji in namen projekta,
 - okvirni načrt dejavnosti,
 - pričakovani rezultati,
5. natančen opis dejavnosti,
6. uporabljene metode,
7. povezave med dejavnostmi – sistem nadgrajevanja (lahko tudi za prihodnost),
8. postopki internega ocenjevanja,
9. v kakšni meri so v projekt prostovoljskega dela vključeni drugi prostovoljci in druge organizacije (sociogram),
10. razlogi za izbor dejavnosti in izvajanje,
11. vključenost prostovoljca v celotno skupino organizacije (sodelovanje s posamezniki po funkcijah, ne po imenih),
12. pridobljene reference prostovoljca,
13. kratkoročni in dolgoročni vplivi prostovoljskega dela na okolje.

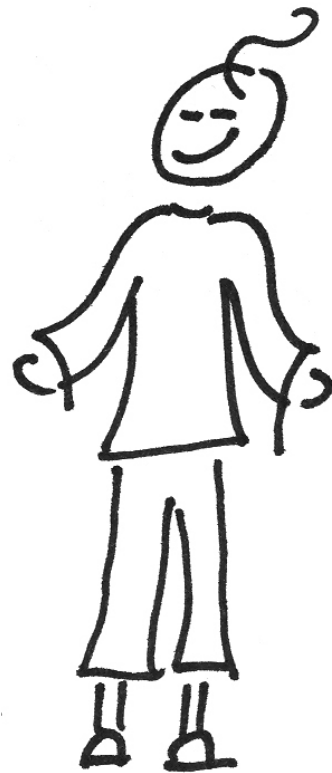
Uporaba vprašalnikov

Vprašalniki so zelo primerno orodje, kadar v organizacijo uvajamo pisno evalvacijo oziroma evalvacijo nasploh. Predvsem moramo vedeti, da na ta način dobimo odgovore na marsikatero vprašanje ali dilemo.

Kvalitativna in kvantitativna vprašanja so lahko enakomerno razporejena, lahko pa je tudi več enih ali drugih. Predvsem je dobro uporabljati različne sisteme t. i. točkovanja 1–7 ali opisno DOBRO–SLABO–POVPREČNO.

Pri vprašalnikih je izredno pomemben zaključek vrednotenja, končna obdelava podatkov in potem tudi predstavitev rezultatov za zainteresirano javnost, med katerimi morajo biti tudi prostovoljci in vodstvo organizacije.

Kako lahko obdelamo podatke in kako jih predstavimo javnosti, bomo napisali v kakšni drugi knjigi.



Primer 1

VREDNOTENJE USPOSABLJANJA – UDELEŽENCI

Vprašalnik je namenjen vrednotenju usposabljanja. Vprašalnik izpolni vsak udeleženec usposabljanja.

Vrednotenje se izvede ob koncu usposabljanja oziroma najkasneje 14 dni po zaključku dejavnosti.

Naziv usposabljanja:

Trajanje usposabljanja:

od (datum, ura): _____ do (datum, ura): _____

Izvajalec/izvajalci (predavatelj/predavatelj): _____

Cilji usposabljanja (kaj bodo udeleženci znali, obvladali, dosegli, naredili med oz. takoj po končanem usposabljanju):

Cilje zapiše izvajalec, preden da vprašalnike udeležencem in to v takšni obliki, da se nanašajo na posameznega udeleženca!

Ocenite, v kakšni meri veljajo po koncu usposabljanja za vas naslednje trditve (v kolikšni meri so bili za vas konkretno doseženi naslednji cilji?) (7 – zelo drži, 1 – sploh ne drži).

● Cilji	7	6	5	4	3	2	1

Posamezne dejavnosti znotraj usposabljanja.

Dejavnosti zapiše izvajalec, preden da vprašalnike udeležencem.

Ocenite kvaliteto izvedbe posameznih dejavnosti znotraj usposabljanja (7 – zelo drži, 1 – sploh ne drži).

● Dejavnosti	7	6	5	4	3	2	1

Kako ste bili zadovoljni s posameznimi elementi usposabljanja?

Ocenite, v kakšni meri drži za vas naslednje trditve (7 – zelo drži, 1 – sploh ne drži).

	7	6	5	4	3	2	1
Obveščanje o usposabljanju (termin, vsebina, pogoji za prijavo ...) je bilo dobro.							
Prostor za usposabljanje je primeren in prijeten.							
Termin za usposabljanje je bil dobro izbran.							
Lokacija usposabljanja je primerna (dostopna).							
Dobro je bilo poskrbljeno za prigrizke in pijačo.							

Kako so izvajalci oz. predavatelji opravili svojo nalogo?

Ocenite spodnje trditve (7 – zelo drži, 1 – sploh ne drži).

	7	6	5	4	3	2	1
Predavatelji so bili dobro pripravljene.							
Uporaba avdio-vizualnih pripomočkov (računalnik, projektor, video ...) je obogatila usposabljanje.							
Predavatelji so vzpodbujali in omogočali sodelovanje udeležencev.							
V usposabljanju je bilo dovolj praktičnih primerov in učenja z delom.							
Dobljeno gradivo je dovolj kvalitetno.							
Predavatelji so ustvarili prijetno okolje, kjer sem se dobro počutil/-a.							

Ocenite koristnost in uporabnost usposabljanja za vas.

Ocenite spodnje trditve (7 – zelo drži, 1 – sploh ne drži).

	7	6	5	4	3	2	1
Pridobljeno znanje oz. veščine mi bodo koristile.							
Pridobil/-a sem samozavest za nadaljevanje dela.							
To izobraževanje bi priporočal/-a drugim.							

Komentarji, pripombe, pohvale in predlogi izvajalcem:

Izpolnjen vprašalnik poslati na:

Primer 2

EVALVACIJSKI VPRAŠALNIK ZA VREDNOTENJE POSAMEZNE DEJAVNOSTI

Vprašalnik je namenjen vrednotenju vsake izmed dejavnosti znotraj posameznih ciljev.

Vprašalnik izpolni izvajalec posamezne dejavnosti (v primeru nejasnosti poskrbi za koordinacijo nosilec cilja, znotraj katerega se nahaja dejavnost).

Vrednotenje se izvede najkasneje 14 dni po zaključku dejavnosti.

Ime dejavnosti:

Cilj, znotraj katerega je dejavnost umeščena :

Izvajalec:

Kdaj ste začeli izvajati dejavnost?

Kdaj je bila dejavnost končana?

Koliko ljudi je sodelovalo?

Katere naloge so bile izvedene znotraj dejavnosti?

Katere kazalnike uspešnosti ste postavili pred izvajanjem dejavnosti?

Katere od teh kazalnikov ste dosegli?

Kaj je bilo posebej uspešno?

Katere težave so se pojavile?

Kaj bi spremenili, če bi dejavnost ponovno izvajali?

Ostale pripombe:

Izpolnil:

Kraj in datum:

12 IZGOREVANJE MENTORJEV IN PROSTOVOLJCEV



88

Ali moram to narediti prav jaz – zakaj jaz in ne kdo drug?

Kaj je moje delo?

Kadar koli usmerim pogled nazaj v zgodovino mojega odgovornega dela v mladinskem delu, pri delu s skupino, se moram namuzniti. To so bili resnično zlati časi.

Takrat sem bil odgovoren za vse in vsakogar.

Ustvarjal sem gradiva, jih prevajal, prilagajal, hodil na tečaje, saj ni bilo drugega.

Učil in predaval sem voditeljem, saj ni bilo drugega.

Hodil sem na sestanke in bil predstavnik v mnogih telesih, saj sem edini resnično dobro poznal metodo in duha nove organizacije.

Bil sem pomemben, če ne kar najpomembnejši član pri načrtovanju dejavnosti in programa.

Bil sem nabavni, skladiščnik, kadar je bilo potrebno, sem čistil, pomival, kuhal in po potrebi tudi telefonaril, pisal dopise.

Če je bilo potrebno narediti kaj od danes na jutri, potem sem to naredil jaz.

Vedno sem bil pri roki, kadar je bilo nujno in kadar ni bilo nujno.

Če je bil kdo kandidat za to, kar danes imenujemo izgorevanje, potem sem bil to jaz. Če rabite poster za primer izgorevanja, lahko obesite mojo sliko. In kljub temu se mi to ni zgodilo, pa ne zato, ker o izgorevanju takrat nisem vedel nič, ker je to sorazmerno nov pojem, ampak predvsem zato ker sem se začel malo po malo spreminjati. Do moje preobrazbe ni prišlo naenkrat, čez noč, ampak korak po korak v več letih.

Breme odgovornosti je bilo vse večje, še posebej ko so začeli na organizacijo pritiskati od zunaj in smo morali korakati ne samo z lastno hitrostjo, ampak smo se v mnogih primerih morali prilagajati zahtevam od zunaj. Sam sem iskal sodelavca, namestnika, ki bi prevzel moje delo, pa seveda ni bilo nikjer nobenega. Takrat še nisem vedel, zakaj ga ne najdem. Danes vem, da je bilo delo, ki sem ga opravljal, delo za nekaj ljudi, morda celo nekaj deset prostovoljcev. Mojo preobrazbo je dokončno začel stavek, ki sem ga slišal mimogrede na nekem izobraževanju.

Vsega, kar lahko naredi nekdo drug, ne naredite vi.

To mi je preprosto postalo vodilo in nekaj let delam samo še tisto, kar resnično hočem. Vse drugo delo so prevzeli novi, mlajši, drugačni. Vrsta dejavnosti je prenehala obstajati, nastala je vrsta novih. Število članov se ni zmanjšalo, pač pa zraslo. In organizacija se je močno spremenila. In kar je najpomembnejše, še vedno sem njen član in še vedno delam v njej kot prostovoljec. Spoznal sem, da je veliko stvari, ki bi jih lahko naredil, vendar se odločam, da najprej naredim samo tiste, ki jih resnično moram.

Moj prvi korak na osebni preobrazbi je bil narisati drevo pomembnosti. Vaše je verjetno precej drugačno od mojega, vendar to ne igra nobene vloge. Moje drevo odgovornosti je bilo kaj preprosto:

- 1. Vizija organizacije.*
- 2. Izobraževanje voditeljev.*
- 3. Pripovedovati o stvareh, ki smo jih naredili in spodbujati stvari, ki jih lahko naredimo.*

Seveda so bile, posebno na začetku, še mnoge stvari, ki sem jih delal poleg teh, toda spremenil sem smer. Nisem jih naredil, kadar bi šlo delo na račun teh prvih treh. Ker je bilo delo potrebno narediti, ga je naredil kdo drug. Na moje veliko presenečenje sem vedno našel nekoga, ki je bil pripravljen prevzeti eno nalogo, eno predstavitev, eno delo, napisati en članek ali dopis.

Sam pa sem še naprej delal, kot bi se ne zgodilo nič, samo da sem sebi vedno najprej postavil vprašanje: Ali je to delo med tremi najpomembnejšimi? In vedno, ko je bil odgovor pritrdilen, je bil tak tudi moj odgovor na nov izziv.

Danes, po več kot 15 letih dela, lahko rečem, da je organizacija preživela, ker sem se spremenil. Ker sem se spremenil, sem dal priložnost organizaciji, da je zaživela in postala med večjimi in med prepoznavnejšimi organizacijami na svojem področju dela. Če bi ostal še naprej gonilo vsega, se to zagotovo ne bi zgodilo. Takrat sem rekel, da mi zmanjkuje goriva, danes lahko rečemo, da me je izgorevanje že močno načelo. Moja delovna temperatura se je približala kritični točki, s katere ni vrnitve.

Preprost vprašalnik, ki vam bo pomagal prepoznati, da ste sami na poti izgorevanja ali da so na tej poti drugi.

Vprašalnik nevarnosti izgorevanja	DA/ vedno	Morda/ včasih	NE/ nikoli
Si vedno vzamete čas, kadar vas v organizaciji prosijo, da naredite nekaj, ker niso našli nikogar drugega?			
Ste prepričani, da v organizaciji ni nikogar, ki bi lahko naredil delo, ki ga trenutno delate vi?			
Pri načrtovanju za vsako delo, nalogo, projekt naredite tudi rezervni plan, tudi glede prostovoljcev?			
Vedno pogledate na svoj koledar, preden prevzamete novo nalogo?			
Vi znate in veste, da v vsakem hipu vsi vaši prostovoljci lahko odrecitirajo stavek poslanstva vaše organizacije?			
Z gotovostjo lahko trdite, da vsak od vaših sodelavcev natančno ve, kaj mora narediti v projektu, ki ga boste začeli jutri?			
Vedno veste, kdaj ste uspešno končali nek projekt?			
Nikoli ne začnete projekta, dokler prejšnjega niste končali?			
V vsakem hipu lahko vsako vašo nalogo prevzame nekdo iz vaše organizacije?			
Zdi se vam, da mora imeti v vsaki organizaciji vsaj nekdo pregled nad celoto?			
Zdi se vam, da morate delo, ki ga noče narediti nihče, narediti vi?			
Zdi se vam, da kot prostovoljec ne smete reči ne, ker bi tako izdali duha prostovoljstva?			

90

Kontrolni vprašalnik – Ali sem v nevarnosti za izgorevanje?	DA	NE
Ste morali na eno ali več vprašanj v zgornji tabeli odgovoriti pritrdilno.		
Ste morali na eno ali več vprašanj v zgornji tabeli odgovoriti z morda/včasih.		
Ste odgovorili na katero koli od zgornjih dveh trditev pritrdilno?		

Če je vaš seštevek pritrdilnih odgovorov 2 ali celo več, potem ste v veliki nevarnosti izgorevanja.

Vprašanje poslanstva

Slovenski pesnik je na slikovit način izrazil napako predanega človeka v verzu: „Ne kar mora, kar more, to mož je storiti dolžan“ (Gregorčič). Kaj je tisto, čemur mora predan prostovoljec posvečati vso svojo pozornost? Marsikdaj si na to vprašanje ne prostovoljec ne njegov mentor in ne organizacija, v kateri delata, ne znajo odgovoriti. In v takih organizacijah ne delajo nič ali skoraj nič, ali pa delajo vse ali skoraj vse. In vodstvi obeh sta nezadovoljni, ker ne dosežata rezultatov.

Če želite delati tisto, kar mislite, da je v okviru vaše organizacije, potem si to zapišite. Kaj je tisto, kar morate narediti v vaši organiza-

ciji, da se bo ta pravilno umestila v družbeni prostor? Če tega ne boste napisali vi, vam tega ne bo napisal nihče. In glede na okoliščine boste kmalu morali na Karitas kupovati gasilsko vozilo, ker na ta način zmanjšujete socialno stisko. Čeprav je primerjava zelo za lase privlečena, ni daleč od resnice. V zelo podobnem položaju se namreč nahaja vaša organizacija in vi sami.

1. Napišite poslanstvo vaše organizacije, ki ne bo presegalo pet delovnih področij oziroma pet osnovnih ciljev ali namenov, ki jih želite dosežati. Poslanstvo je kratka izjava, kaj ste in kam želite priti.

Če boste vedeli, kam želite, imate možnost, da tja tudi pridete. V nasprotnem primeru boste zelo hiteli in veliko delali, vendar se cilju niti približno ne boste približali, saj ne veste, kje je.

2. Začnite uresničevati namene, ki ste si jih postavili v poslanstvu, tako da **izdelate načrt dela**. Če je bila v mojem primeru prva naloga dokaj preprosta, pa je druga veliko zahtevnejša. Nekje v sebi sem natančno vedel, kaj hočemo z organizacijo, veliko težje pa je bilo določiti, kaj narediti danes in kaj jutri. Začnite si preprosto postavljati metode, kaj bomo delali, kakšna sredstva rabimo, kakšne metode bomo uporabljali, kaj lahko naredimo danes, kaj ta teden, kaj bomo naredili v tem letu. Iz tega obdobja mi je še najbolj blizu slogan, ki ga propagira NIKE: Just do it (Naredi že vendar). In prav tako priporočam vam. Kar začnite, saj vam ne bo uspelo v prvem koraku, ampak tudi Rim ni bil zgrajen v enem dnevu. Če ne boste obupali ob prvem povsem neprizemljenem načrtu, potem boste izdelali drugega, ki bo bolj prizemljen in v tretjem poskusu boste že pravi mojstri, kaj boste delali in česa ne boste delali. In to vam bo uspelo v slabih treh letih. To pa je optimistično.

3. **Načrt predstavite drugim**. Ni dovolj, če pri sebi sklenete, da boste jutri prenehali kaditi ali da boste jutri začeli s shujševalno kuro. Ker prav jutri vas bo gotovo prijateljica povabila na tortico in njej res ne morete odreči povabila. Torej se bo vaš plan premaknil še za en dan in še enega in ...

Svoj načrt, še posebno če ga niste izdelali sami, obesite na veliki zvon, da bodo z njim seznanjeni vsi. In vaš načrt sprememb naj ne bo dolgočasen zapisnik skupščine, ampak dinamičen, humoren, zabaven. Oblika predstavitve je lahko šolski urnik, kuharska knjiga, TV ali kino spored ali pa niz smeškov s transparenti, kaj bomo naredili. Naj jih imajo vsi pred očmi ves čas, pri delu in pri načrtovanju naslednjih korakov.

Ni dovolj, da vi kot trener natančno veste, kaj mora narediti kateri od igralcev. Na igrišču se bodo znašli igralci sami in če ne bodo poznali vašega plana, bodo igrali še naprej po svojem, in to vsak po svojem. O uigranosti take ekipe ne bi izgubljal besed, prav tako ne o rezultatih, pa naj ima še tako dobre posameznike.

Vprašanje izobraževanja voditeljev

Če sedaj vemo, kaj želimo narediti, katere metode bomo uporabljali, do kdaj bomo kaj naredili, kdo bo to naredil, smo se specializirali do take mere, da ni več vseeno, da nekaj vemo o stvari, ampak moram o nalogi, ki sem jo prevzel, vedeti vsaj malo več kot vsi drugi. Nujno je, da se izpopolnim, usmerim in specializiram.

Dokler smo kot mulci popoldne šli pod jablane brcat žogo, je bilo vseeno, kdo je vratar in kdo napadalec, celo za gol je bilo dovolj, da sta stali dve drevesi primerno skupaj. Ko pa smo se odločili, da bomo svoje igranje preizkusili v prvi vaški ligi, smo morali izbrati nekoga, ki bo napadalec in nekoga ki bo čuvaj golove mreže in ko smo napredovali v tretjo občinsko ligo, niti to ni več zadoščalo.

Prav tako znanje od včeraj ne zadošča za potrebe danes in jutri v vaši organizaciji.

Organizirajte izobraževanja, ki jih morate organizirati znotraj organizacije sami in uporabite tista, ki vam jih lahko pripravijo drugi. To bo vzelo nekaj časa, nekaj denarja, vendar se vam bo vložena investicija hitro vrnila in celo obrestovala, tako v zadovoljstvu kot v doseganju rezultatov.

In še opozorilo: če tega ne boste naredili vi, ne bo naredil nihče v vaši organizaciji.

Preprečite izgorelost pri drugih

1. Postavite prvo stvar na prvo mesto

Velikokrat zamenjamo biti z nekom za delati za njega.

Nikoli ne postavimo osebnega klica (starševstvo, poroka) za klic dela v organizaciji.

2. Prizadevajte si za poslanstvo organizacije

Poslanstvo organizacije ni nekaj, kar je pridržano vodstvenim delavcem.

Delajte tisto, kar je času primerno.

IZGORELOST ali »**BURN OUT**« (ang.) najkrajše opredelimo kot psihofizično in čustveno izčrpanost.

Najpogosteje slišimo, da je vzrok za izgorelost kronični stres oziroma neuspešno odzivanje nanj. Nastopi predvsem v delovnem okolju, zato izgorelost pogosto imenujejo kar poklicna izgorelost.

Če bi to bil edini vzrok, potem bi v enako obremenjenih okoliščinah izgorela večina ljudi, a se to seveda ne zgodi. Če bi izgorevali zlasti tisti, ki slabše obvladujejo stresne situacije, med njimi ne bi bilo toliko ljudi, ki so bili pred izgorelostjo uspešnejši od drugih, saj mora posameznik za dosego uspeha obvladati precejšnjo količino zahtevnih in obremenjenih situacij.

Tri skupine vzrokov medsebojno vplivajo na nastanek izgorelosti:

- družbene okoliščine,
- psihološke okoliščine življenja in dela,
- osebnostne značilnosti.

Prvi dve skupini vzrokov sta zunanji, tretja pa notranja.

Vir: <http://www.burnout.si/>.

3. Naučite se reči „NE“

Ne je velika beseda. Prvi dve zahtevi lahko izpolnujete, ne da bi to opazili drugi.

Ko rečete „NE“, neizogibno trčite na želje, pričakovanja, predstave, ukaze, načrte drugih.

4. Toda ne pozabite reči DA

Vseeno si pred usodnim „DA“ postavite pet vprašanj:

- Je to, za kar se sedajle odločam, strateška odločitev?
- Je to, za kar se odločam, merljivo?
- Je to, za kar se odločam, sprejemljivo in dosegljivo?
- Je to, za kar se odločam, pomembnejše od tistega, kar zamujam?
- Je to, za kar se odločam, dovolj natančno določeno, kdaj se začne in kdaj konča?
- Ko enkrat rečete DA, vam po takem premisleku uspeh ne uide.

5. Preveč pripravljeno

Od priprav je odvisno, ali bomo skozi dejavnost prišli celi, zdravi in v enem kosu. Moramo se dobro pripraviti, da ne bi izgubljali nepotrebne časa takrat, ko moramo delati.

In ne pozabite, da nikoli ne bomo popolnoma pripravljene.

6. Zabavajte se

Izvajate dejavnosti, ki zahtevajo resnost in trdo delo. Nič narobe, toda ne pozabite, da se morate smejati in zabavati. Če pri še tako resnem opravilu ni veselja, je z njim nekaj hudo narobe.

Ali ni bil eden od razlogov za vaše prostovoljsko delo prav veselje?



DA NE BI „PODŽIGALI“ VAŠIH PROSTOVOLJCEV

Tu so naštetje najbolj pogoste napake, ki v naših prostovoljcih sprožajo odpor, slabo voljo, občutek neuspešnosti in posledično pogosto izgorevanje in osip. Isti prostovoljec je po odhodu od nas v drugi organizaciji postal uspešen, spoštovan, opazen, samozavesten. Kako se je spremenil?

Morda se ni spremil on, ampak samo način dela. Bodite pozorni na štiri pasti, v katerih se kaj lahko ujamate vi in vaši sodelavci.

1. past

Bodite pozorni, da ne boste nasedali predsodkom.

● Alarm ob sloganih: Ali si slišala? Morali bi! Že stokrat smo rekli, pa ... Saj je vedno tako ...

Bodite pozorni na prostovoljce, ki se želijo umakniti z dela, ki ne prihajajo več tako redno ali ki si želijo v prihodnje delati sami, samostojno. Prisluhnite njihovemu pogledu na delo, skupino, na življenje v ...

Drugi pogled, ki ga nudijo ti opazovalci, je pogosto pogled s povsem drugega zornega kota. Tudi taki razgovori vam pomagajo bolje spoznati notranje življenje skupine ali projekta.

Pri vsem poslušanju se trudite biti nevtralni opazovalci. To je pogosto, če ne vedno, težko, včasih celo nemogoče. Vendar prav to pomeni imeti predsodek, pomeni, da se vmešavate, da prevzimate enostranski pogled na stvari in dogodke in podobno.

Nasvet: Ko postavite vprašanje prostovoljcu ali članu: »Kako ste zadovoljni ...?«, hkrati sebi postavite trditev: »O tej stvari ne vem še čisto nič!« Ko ste slišali tudi to izpoved, jo začnite primerjati s tistim, ker ste slišali pred tem.

2. past

S problemi se soočajte takoj.

● Alarm ob sloganih: Daj mi mir! Ne teži še ti! Vse vrste kletvic in povzdigovanja glasu.

Pogosto pride do konflikta zaradi nadaljevanja in napačnega reševanja predsodkov iz prejšnjega opozorila. Predsodke imamo vsi, udeleženci, prostovoljci, profesionalci in voditelji. Tudi konflikt tako lahko izbruhne na kateri koli točki odnosov. Niso vsi enako

občutljivi za konflikte. Učite se sami in učite vse, ki lahko pomagajo z učinkovitimi tehnikami soočanja. Rešujte konflikte tako, kot so nastali. Vedite, da večina konfliktov nastane eden na enega. Rešujte jih tako. Drugi so v konflikt vključeni kasneje.

a) Medosebni spor: uporabnik – uporabnik.

Najpogostejše izogibanje reševanja konfliktnih situacij je predsodek: "To bodo rešili sami." V nekaterih primerih je upravičen, velikokrat pa lahko vodi do vrstniškega nasilja ali osipa v projektih in skupinah.

Učinkovit način reševanja konfliktov sta vrstniška mediacija in posredovanje prostovoljcev (profesionalcev). Kot vodja se odpojte poseganjem v tovrstne spore vedno, ko je le mogoče. Sprotno spremljanje klime in počutja pa so lahko razne oblike evalvacij. Ne pozabite, da je potrebno gojiti pozitivno klimo tudi z nagrajevanji in praznovanji.

b) Medosebni spor: uporabnik – prostovoljec (profesionalec).

Pogost vzrok konfliktov na tej točki je na strani nadrejenih. Najbolj pogosta oblika nerazreševanja konfliktov je pometanje pod preprogo. Od vas kot mentorja se zahteva, da prav v teh primerih ohranite občutljivost za vse, kar nekoga moti. Pomagajte, da vpleteni kvalitetno razrešijo motnjo, ki lahko preraste v konflikt. Nekdo je lahko preveč ali premalo občutljiv, drug je preveč naravnan na doseganje rezultatov, spet drugi si lasti vse zasluge ali pa ne dovoli, da bi drugi naredili kar koli.

Nerazrešeni konflikti s tega nivoja močno obremenjujejo tako uporabnike kot prostovoljce in mentorje. Eni in drugi se srečanj in skupnega dela ne veselijo več, posledično padajo vnema in nove ideje. Vse delamo samo zato, ker moramo ali pa iz navade. To pa je že alarmni znak, da so vaši prostovoljci, zaposleni ali pa udeleženci na dobri poti, da izgorijo.

Učinkovit način reševanja konfliktov je odvšen od vaše sposobnosti empatije, poslušanja obeh strani. Pri reševanju konfliktov na

tej ravni bodite moderator, kar pomeni, da pomagate udeležencem iskati skupne rešitve in se izogibajte razsojanja, kdo ima prav in kdo narobe. Slednje je lažja pot, vendar manj učinkovita. V razsojanje med enim in drugim bodo vas kot voditelja nenazadnje poskušali povleči v konflikt vpleteni. Ne pustite skušnjavi predsodka.

c) *Medosebni spor: zaposleni – mentor (direktor).*

Konflikti na tej ravni so bolj redki, zato pa po intenzivnosti močnejši in imajo tudi trajnejše posledice. Na tem nivoju takojšnjega razreševanja upoštevajte načelo preventive. Uporabljajte vse metode, ki jih lahko, da do konfliktov ne prihaja oziroma da jih razrešujete na demokratičen način, dokler je to mogoče. Kot pomoč lahko uporabljate različne tehnike dela z ljudmi. To so lahko pogovori s prostovoljci in zaposlenimi, načrtovanje in upoštevanje sklepov, spoštovanje subsidiarnosti in hierarhičnosti ter načel enakosti in v mnogih primerih intervizijskih in supervizijskih srečanj.

Dokler lahko ohranite trezno glavo, rešujte konflikte sami, ko tega ne zmorete več, iz katerega koli razloga, pokličite na pomoč zunanjega strokovnjaka.

Nikoli ne kličite na pomoč odvetnikov in sodnikov.

d) *Drugi vzroki za spore*

Za nastajanje konfliktov niso vzrok samo medsebojni odnosi. K temu je potrebno dodati še druge zunanje vzroke. Med drugimi so prostor, čas srečanj, naravnost na delo, samo delo, denar, vodenje in boj za položaje in ugled. Vseeno kaj je vzrok spora, tudi če nam izgleda še tako banalen, ga ne omalovažujmo. Kar je nam otročje, je lahko nekomu drugemu resna ovira. In kar je njemu zelo samoumevno, je lahko za nas nepremostljiva ovira.

Zato v vseh konfliktih ravnajmo enako. Če spora ne morete rešiti takoj ali če nekdo ni pripravljen takoj spremeniti svojega vedenja ali pa ko težave niti ne zaznava, dajte času čas. Ne pozabite, da nečesa še niste rešili, in

tudi ko mislite, da ste rešili in se ponovno zaplete pri enaki ali podobni situaciji, jo rešujte ponovno od začetka. Konflikt je enak, ni pa nujno, da je enak tudi vzrok. Vam kot opazovalcem z varne razdalje izgleda vse enako, vpletenim pa nikakor ne, ker če bi jim, bi sami razrešili konflikt na osnovi vedenja iz preteklih primerov.

3. past

Za nekaj časa predlagajte počitek.

● Alarm ob sloganih: Že spet ... Gremo hitro, nimam časa. Poleg tega imam še kup drugih obveznosti, dajmo, zmigajmo se.

Kadar vidite, da vaš prostovoljec težko izvršuje prevzete odgovornosti, kadar se v svojem delu ne počuti najbolje, kadar mu delo, ki ga je sprejel, predstavlja težavo, kadar ima začasno svoje obveznosti (izpiti, poroka, diploma, delo v drugem kraju ...), zberite pogum in predlagajte, da se za nekaj časa umakne in preneha s svojim delom. To ni slovo, pač pa čas za predah. Prostovoljec vam je še vedno dragocen, ne delajte iz prekinitve ceremonije slovesa, prav tako ne dajajte z ničemer slutiti, da vam njegov prispevek ni potreben, da ni zaželen v vaši skupini. Nedvoumno mu sporočite, da vam kot prostovoljec, kot oseba veliko pomeni, da vam veliko pomeni tudi njegov prispevek in zagotovite mu, da se bo po prekinitvi zagotovo vrnil na isto mesto, na katerem je bil, razen če bo sam želel zamenjati obliko dela, skupino ali čas dela.

4. past

Prosrite prostovoljca, naj zamenja delo.

● Alarm ob sloganih: Nočem z njim, ima dve levi. Če hočeš, da nam ne bo uspelo, potem me daj skupaj z njim. Saj veš, da se bo javil, samo ...

Marsikdaj smo v filmih gledali situacije, ko se je nekdo ob napačnem času znašel na napačnem mestu. To je bila njegova edina napaka in vse je šlo narobe.

Ali imate občutek, da se nekaj podobnega dogaja tudi v vašem projektu, vašemu prostovoljcu? Če ste kaj takega zaslutili, potem predlagajte prostovoljcu, naj zamenja delovno področje. Morda bo komu lažje, če svoje prostovoljske službe ne bo opravljal z ljudmi, morda pa bo uspešnejši, če bo delal samo posredno ali pa samo na telefonu, preko elektronske pošte ali preko pisem?

Iščite za svoje prostovoljce dela, v katerih so dobri in uspešni. Če ne vedo sami, katera so njihova močna področja, potem jim omogočite, da vidijo, kaj vse delate. Vključite jih kot pomočnike pri posameznih dejavnostih, ki so po obliki dela zelo različne. Ponudite jim tisto, v kateri je najbolj uspešen ali pa vsaj dober. Ne pozabite, da so tudi v vaši organizaciji mesta in pozicije, ki imajo ugled in druga, ki jih je potrebno narediti. Pri evalvacijah morate znati vrednotiti vsako delo, ki je bilo narejeno, ne le tistega, ki se samo vidi. Vaše delo je vedno kolektivno delo in se kot dober trener tako tudi obnašajte. Gol da res samo en tekmovalec, vendar je rezultat kvalitetnega dela celotne ekipe. Tudi če vsi drugi samo stojijo, so predstavljeni za nasprotno moštvo ovire, ki so se jim morali izogibati.

Pri svojem delu želimo biti uspešni, koristni in opazni. Dajajte svojim prostovoljcem taka mesta, da bodo dosegali vse troje.

Vam želim, da boste dolgo delali, celo da se boste ob delu postarali in vendar ohranili začetno svežino in iskričnost. Da bo v vas vedno gorela iskrica veselja za delo, ki je ne bo nikoli pokrila pepel utrujenosti, izčrpanosti, spominov, kako je bilo nekoč, danes pa ni nič več tako, kot je bilo.



Vprašanje pripovedovanja zgodb

Da, tukaj sem zapisal drugače, kot sem zapisal svojo tretjo prioriteto v prvem delu poglavja. Če bi jo zgoraj zapisal tako po domače, bi verjetno prenehali brati. Če pa ste prišli do tukaj, vem, da boste nadaljevali. Ko nam je hudo, ko smo obremenjeni, ko so zunaj sivi dnevi, takrat radi sežemo po spominih, prelistavamo bloge in dnevnike ali pa gledamo slike. Na žalost redno delamo take stvari sami.

Na vsakem sestanku naj bo vsaj minuta za pohvalo našega dela. Na vsakem srečanju pohvala vsaj enega člana. Na vsakem srečanju vsaj ena slika, ki prikazuje vzdušje. Na vsakem projektu vsaj kratka notica o tem, kaj je bilo in kako fino je bilo. Za prostovoljce je pomembno, da se v težkih trenutkih pogledajo na društvenem hladilniku, kako prešerno se smeji. To je pomembno za skupino, ki ne more narediti vsega, vendar ve, da bo tudi njeno delo opaženo in predstavljeno drugim. To je nenazadnje pomembno tudi zaradi ohranjanja spomina na vse, kar smo v preteklosti že dosegli, in priložnost, da se učimo, kako iz izkušenj delamo prihodnost.

Če nimate dobrega „novinarja“, prevzemite to vlogo vi, ki poznate večino ljudi, ki ste bili v vseh projektih, ki si znate vzeti čas in lahko obiščete vse dejavnosti.

Ker sem se odločil, da bom to delal, si lahko danes privoščim pisanje tegale prispevka, sicer ne bi imel časa.

LITERATURA IN VIRI

- Adult Resources Core Group, WOSM European Region (2007). Euro.scout.doc. The Value of Volunteering. Geneva: World Scout Bureau – European Regional Office.
- Biloslavo, R. idr. (2006). Strateški management. Koper: UP – Fakulteta za management.
- Cepin, M. (2007). S strateškim načrtovanjem do uspešnega vodenja NVO. Ljubljana: CNVOS.
- Cepin, M. idr. (2005). Priročnik za menedžerje v mladinskih organizacijah. Ljubljana: Salve.
- Cepin, M., Gornik, J. idr. (2003). Priročnik za trenerje mladinskih voditeljev. Ljubljana: Mladinski svet Slovenije.
- Collis, B. (2005). ICT for Blended Learning. Bordeaux: University of Twente.
- Gawlinski, G., Graessle, L. (2000). Načrtujmo skupaj. Ljubljana: Društvo za razvijanje preventivnega in prostovoljnega dela.
- Gornik, J., Pinosa, R. (2006). Usposabljanje mentorjev. Ljubljana: Društvo mladinski ceh.
- Gril, A. (2007). Prostovoljstvo je proizvodnja smisla. Ljubljana: Pedagoški inštitut.
- Kersnik Bergant, M. (1999). Naučimo se poslušati. Prostovoljno delo starih in za stare. Ljubljana: Slovenska filantropija.
- Kline, M. (2003). Integrirano tržno komuniciranje. Zbirka predavanj in izbranih ključnih poglavij drugih avtorjev. (Študijsko gradivo – dodiplomski študij). Ljubljana: FDV.
- Kloosterman, P. idr. (2007). T-kit 10 – Educational Evaluation in Youth Work. Brussels: CoE.
- Kozoderc, D., Gornik, J. (2004–2007). Vrednotenje projekta EQUAL RZC. Ljubljana: Društvo mladinski ceh.
- Mackay K. idr. (2004). Monitoring & Evaluation. Washington, D.C.: The World Bank.
- Maksimovič, M. (2004). Novinarska konferenca in sporočilo za javnost. Ljubljana: Izobraževalno središče Miklošič.
- Martelanc, T., Samec, T. (2000). Prostovoljno delo včeraj, danes in jutri. Ljubljana: Slovenska filantropija.
- Mikuš Kos, A. idr. (1998). Prostovoljno delo v šolstvu. Ljubljana: Združenje Slovenska filantropija.
- Mikuš Kos, A. idr. (2002). Prostovoljci in varovanje duševnega zdravja otrok. Ljubljana: Slovenska filantropija, Kolaborativni center za duševno zdravje otrok in mladostnikov pri Svetovalnem centru za otroke, mladostnike in starše.

- Nefiks. Indeks neformalnega izobraževanja. Ljubljana: Salve, 2002.
- Novak, T., Kalčina, L. idr. (2006). Etični kodeks organiziranega prostovoljstva. Ljubljana: CNVOS.
- Ochman, M., Jordan, P. (1997). Prostovoljci: dragocen vir. Batimore: The Johns Hopkins University Institute for Policy Studies.
- Pearce, John (2001). Social Accounting and Audit for Community Organization. Liverpool: Action Media Associates.
- Plavšak Krajnc, K. (2005). Odnosi z mediji. Priročnik za nevladne organizacije. Ljubljana: CNVOS.
- Samec, T. (ur.) (1999). 2. slovenski kongres prostovoljstva. Zbornik prispevkov. Ljubljana: Slovenska filantropija.
- Samec, T. (ur.) (2001). 3. slovenski kongres prostovoljstva. Zbornik prispevkov. Ljubljana: Slovenska filantropija.
- Sekula Krstič, D., Gornik, J. (2006). Kako napisati dober projekt. Ljubljana: CNVOS.
- Serajnik Sraka, N. (ur.) (2005). Osnove odnosov z javnostmi. Priročnik PR šole. Ljubljana: Slovenska šola za odnose z javnostmi, Pristop.
- Smodiš, M. (2001). Prostovoljci in socialna izključenost otrok. Ljubljana: Slovenska filantropija.
- Steiner, T. idr. (2004): Mala knjiga za velike starše. Priročnik za vzgojo otrok. Ljubljana: Mladinski dom Jarše.
- Swinney, J. (2005). Volunteers and volunteering. Leicester: National Institute of Adult and Continuing Education.
- Theaker, A. (2004). Priročnik za odnose z javnostmi. Ljubljana: GV Založba.
- Topčič, D. (ur.). Priručnik za rad s volonterima. Split: Udruga Mi, Volonterski centar.
- World Health Organization (2005): How to Organize Training for District TB Coordinators. Geneva: World Health Organization (http://www.who.int/hiv/Training_TB_Coordinators.pdf, 5. 10. 2007).
- World Organization of the Scout Movement (1996). Introduction to Adults in Scouting. Geneva: World Scout Bureau.
- World Organization of the Scout Movement (2005). World Adults Resources Handbook. Geneva: World Scout Bureau.
- [Www.burnout.si](http://www.burnout.si).
- [Www.prostovoljstvo.org](http://www.prostovoljstvo.org).

Sodelujoče organizacije:



mladinski ceh



Podpora projektu:



Naslov:

ABC prostovoljstva. Priročnik za mentorje.

Avtorji:

Alenka Blazinšek
Jože Gornik
Primož Jamšek
Sašo Kronegger
Tereza Novak
Alenka Oblak
Rafo Pinosa

Urednika:

Alenka Oblak in Jože Gornik

Lektoriranje:

Mihaela Vodlan

Ilustracije:

Marta Vrankar

Izdaja:

Zavod Center za informiranje, sodelovanje in razvoj nevladnih organizacij – CNVOS,
Povšetova 37, 1000 Ljubljana

Tisk:

Salve d.o.o. Ljubljana



prostovoljstvo.org

CNS

▪

A

▪

B

▪

C

▪ PROSTOVOLJSTVA

▪

Priročnik

▪

za

▪

mentorje