



Волонтерска служба

Волонтерски менаџмент
циклус



Црвен крст на
Република Македонија



Меѓународна Федерација
на друштва на Црвен крст
и Црвена полумесечина

2004

Меѓународна Федерација на на Црвен крст и Црвена полумесечина
P.O.Box 372
CH-1211 Geneva 19
Switzerland
телефон: + 41 22 730 4222
телефакс: + 41 22 733 0395
e-mail: secretariat@ifrc.org
Веб сајт: www.ifrc.org



Волонтерска служба

Волонтерски менаџмент
ЦИКЛУС

Волонтерски менаџмент циккус

Волонтерскиот менаџмент циклус илустрира систем кој ги поддржува намерите и целите на националното друштво. Тој ги организира волонтерските напори за постигнување на мисијата на Движењето. Циклусот се движи низ различни компоненти на волонтерскиот менаџмент каде секоја компонента игра важна интегрална улога. Комуникациите и евалуацијата се постојани аспекти на волонтерскиот менаџмент и заради тоа се вклучени во овој извештај. Тука се вклучени забелешките на волонтери и вработени кои сепак се стручните лица на теренот и кои биле дарежливи да ги споделат нивните размислувања и искуства.



Менаџер на волонтери

Осумдесет и седум проценти од националните друштва јасно ја изразија потребата за подготвување на правилник за привлекување, менаџирање, наградување и работа со волонтери. Две од националните друштва беа на мислење дека ваков правилник е потребен само на ниво на општински или основни организации. Неколку национални друштва во моментот се во фаза на подготвување на правилник за волонтерство. Меѓутоа, постои мала конфузија околу термините стратегија и правилник. Некои мислат дека стратегија или план (на пример, ангажирање или интервјуирање на волонтери) е истото што и правилник или план за акција за спроведување на тековни и идни одлуки. Две национални друштва го донесуваат правилникот преку подготовка на волонтерски менаџмент систем. Прашањето поврзано со тоа дали волонтерскиот менаџмент го извршува волонтер или вработено лице не беше опфатено во прашалникот. Меѓутоа, аспектите поврзани со волонтерскиот менаџмент во земјите во развој честопати се вршат од неколку волонтери или пак ги превзема само еден волонтер. На пример, на младинскиот оддел може да му се додели обврската да ангажира нови младинци. Одборот за доделување признанија да биде одговорен за оддавање посебни признанија на волонтери.

Следнава дефиниција за менаџер на волонтери може да ви биде од помош:

Координаторот на волонтери се наоѓа во централата и има целокупна одговорност за сите волонтери и вообичаено не е вклучен во раководење на специфични програми. Една од најважните функции на волонтерскиот координатор е ангажирање и поддршка на волонтери кои се способни да раководат со локални програми.

Волонтерска акција на локално ниво, Австралиски Црвен крст, 1990

Динамичниот пристап кон волонтерскиот менаџмент во средини каде ситуацијата брзо се менува наложува потреба од флексибилност за да се земат во предвид бенифициските аспекти на волонтерот кој ја превзема улогата на менаџер во било какви околности. Зависно од ситуацијата, буџетот, достапноста на квалификувани лица и описот на работните задачи, можеби ќе биде потребно да се земат во предвид сите факти кои се за, или против, дали волонтерот го има потребниот менаџерски капацитет? Прашањата поврзани со почитување на правилникот, запазување на професионалните стандарди за работа определуваат дали менаџерот на волонтерите ќе има платена или волонтерска функција. Други работи кои треба да се земат во предвид при утврдувањето дали волонтер може да ја превземе менаџерската улога се следниве:

- Дали волонтерите покажуваат желба и способност да превземат поголема лидерска улога?
- Дали користењето на волонтер во ова својство го ослободува квалификуваниот професионален кадар да ја прошири работата на слични или други програми?
- Дали одреден добро квалификуван волонтер има посебни врски со заедницата која се опслужува за да се прошири улогата на организацијата на Црвен крст во таа средина?

Во некои од пост комунистичките региони, како што се на пример Чешка и Словачка, сметаат дека оваа задача за редефинирање и негување на односите помеѓу волонтерите и вработените е многу чувствително прашање и треба да се има посебно во предвид кога се подготвува стратегијата за волонтерски менаџмент.

Менаџерот (координаторот) на волонтери обезбедува надворешна врска помеѓу заедницата и организацијата и внатрешна врска помеѓу волонтерите и вработените лица. Менаџерот раководи со волонтерскиот програм. Оваа позиција станува се поважна бидејќи растат и очекувањата од волонтерите, имајќи во предвид дека многу колеџи и универзитети нудат студии и дипломи за стекната стручна подготовка за волонтерски менаџмент. Во Северна Америка и Европа, разни конференции, семинари и професионални асоцијации обезбедуваат поддршка и едукација за волонтерски менаџмент. Еден ваков скорешен пример е

Првиот Европски Семинар за Волонтерска Акција, организиран од Volonteurоре, кој се одржа во септември 1992 во Холандија каде имаше многу меѓународни претставници (меѓу кои Шведска, Русија, Италија, Естонија, Франција, Чехословачка, Белгија) кои разменуваа знаења и учеа едни од други. Оваа позиција може да ја има и помошно советодавно тело кое ќе се грижи за подготовка и водење на волонтерски програм. Одговорностите кои произлегуваат се привлекување, интервјуирање, селекција, доделување задачи, ориентирање, обука, надзор, евалуација, оддавање признанија и префрлање на волонтерите од една на друга задача. Менаџерот треба да има одлични познавања за мисијата и културата на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина. Менаџерот исто така треба да има искуства во делот на менаџирање човечки ресурси, да знае како ефикасно да работи со поединци и групи (волонтери и вработени), да биде обучен да изготвува програми, да врши евалуација и да има познавања со основните принципи за мобилизирање на фондови.

Менаџерот на волонтерите игра важна улога во националното друштво на планот на привлекување и задржување на искусни волонтери. Менаџерот работи во тесна врска со другите за да се постигнат взаемните цели.

Комуникација

Луѓето комуницираат со цел да испратат порака до другите. Пораката може да биде вербална, со знаци или телесна. Испраќачот пренесува порака до примачот. Комуникацијата мора да биде јасна, навремена и издржана. Современата технологија дојде до важни информативни постигнувања како што се телефонски конференции, видео записи и компјутерско поврзување за да се подобри комуникацијата. Иако тие стануваат важни комуникациски алатки, взаемната интеракција помеѓу луѓето сепак сеуште е најважниот аспект на комуницирање. Комуникацијата претставува важен предуслов за успешно планирање, подготовка на различни кампањи и обука. Комуникацијата е успешна само кога постои взаемно разбирање. Содржината, структурата и дијалогот се различни во различни средини. Постојат разлики во однос на вредности, перцепции, ставови и улоги. Она што е прифатливо во една средина можеби не е прифатливо во друга. На пример, културните разлики или правила може да определат дали ќе има визуелен или физички контакт помеѓу испраќачот и примачот на пораката. За да се работи успешно со другите, важно е да се вежбаат вештините за ефикасно слушање и комуникација.

Нечувствителноста, посебно кај вработените лица, може да биде важна пречка за ефективна комуникација со волонтерите. Други пречки за позитивна интеракција може да бидат доколку вработените ги заобиколуваат внатрешно воспоставените процедури и правилници со цел да бидат поефективни, избегнувајќи тешки прашања или пак доколку вработените лица задржуваат или манипулираат со важни информации. Овие тактики може да загорзат персоналниот и организацискиот интегритет и може да резултираат со нарушеност во комуникацијата помеѓу волонтерите и вработените лица.

Директните комуникациски системи подразбираат и одржување состаноци и работилници. Извештаите, различни податоци, прирачници, записници, информативни писма и анкети, сите служат за пренесување на информации. Меѓутоа, активните волонтери мора да почувствуваат дека нивното учество во овие системи се вредува и е од суштинско значење за постигнување успех во работата. Членовите на одборот мора да пренесат порака до другите активни волонтери дека постои подготвеност да ги вклучат во сите аспекти на носење на одлуки. Успехот и проблемите треба отворено и објективно да се споделуваат на состаноци или преку други форми на комуникација.

Индириктните методи или неформални канали на комуникација се добро воспоставени во секоја организација и подразбираат случајни консултации по ходниците, на кафе паузи, дружења или преку озборувања кои се присутни во организацијата. Ефикасната комуникација со волонтерите наложува потреба за флексибилност во менаџирањето на работното време на платената служба.

Симболите пренесуваат емотивни пораки. На пример, Црвениот крст симболизира надеж и грижа; черепот и вкрстени коски претставуваат опасност и смрт. Користете симболи за комуницирање само кога тие се прифатливи и сите ги разбираат.

Некои форми на ефективна комуникација неможе да се предаваат туку едноставно се абсорбираат од оние кои сакаат да ги моделираат своите вештини. **Преговарањето**, каде испраќачот и примачот на пораката даваат и земаат, претставува пример за ефективна комуникација. Победата не претставува примарна цел, туку да се оди напред во духот на добрата желба.

Дебрифирањето обезбедува друга можност за луѓето на сите возрасти да ги заокружат дневните активности. Дебрифирањето обезбедува мост за волонтерот да дискутира со менаџерот за волонтерство по одредени прашања поврзани со волонтерската служба. Волонтерот понекогаш може да минува низ тешко или фрустрирачко искуство во текот на имплементацијата на програмот. Честопати волонтерот ги наоѓа потребните решенија преку дијалогот со менаџерот кој е подготвен да поттикнува и правилно просудува. Дебрифирањето обезбедува увид во мотивацијата и чувствата на волонтерот. Секогаш е важно договорниот состанок да се заврши со позитивен заклучок.

Се чувствував изгубен. Ја изгубив контролата над групата. Тие едноставно не беа заинтересирани. Но откако повторно разговаравме сфатив дека тоа може да му се случи секому. На крај заминав со некои навистина добри идеи како да ја подобрам мојата работа следниот пат. Сега се чувствувам многу подобро.

Повратните информации се следниот чекор. Повратните информации всушност претставуваат стоење пред огледало за да се види како на едно лице гледаат другите. Примарната цел на повратните информации е примателот да мисли, учи и се развива. Тие ја унапредуваат личната свест... она што го правиме и како тоа го правиме. Тие помагаат да се направи одредена промена и да се постигне поефективна комуникација. Повратните информации треба да ги обезбеди менаџерот за волонтерство или тимот, преку прикажување на позитивните и негативните страни.

Немав претстава дека сум бил доминантен во поголемиот дел од програмот за обука. Кога другите ми рекоа дека цело време само јас сум зборувал прво се запрашав за што зборуваат сега тие. Потоа ме потсетија како ги прекинував во многу наврати, недавајќи им можност на другите да учествуваат. Сфатив дека секој треба да има можност да каже нешто. На следниот состанок ќе внимавам.

Националните друштва имаат внатрешни и надворешни комуникациски цели. Внатрешните цели мора да бидат формулирани во однос на активностите кои ги имаат во организацијата и да бидат во согласност со генералните стратешки цели. Кога се планираат надворешни комуникациски активности, целната група мора добро да се истражи пред да се формулираат плановите. Ова е посебно важно кога се изготвуваат стратегии за привлекување волонтери кои ќе работат со посебни целни групи. Комуникацијата игра важна улога во успешното регрутирање и менаџирање на волонтери. Добриот план ја максимализира ефикасноста, ефективноста и одговорноста.

Привлекување волонтери за постигнување успех

Трендови и стратегии

Најголемиот предизвик пред Движењето е да обезбеди регрутирање, подготовка и евалуација на волонтери. Волонтерите носат способности, познавања и свест; присутност на заедницата во извршувањето на задачата и желба да се сподели работата. Црвениот крст / Црвена полумесечина им помага на волонтерите да ги остварат своите аспирации, обезбедува можности и носи корист за заедницата. Искуствата покажуваат дека мрежата на волонтери се нашата најголема предност во промовирање на идеалите на нашето Движење. Волонтерот може да има директна улога (на пример, како инструктор по прва помош), може да обезбедува генерална поддршка (на пример, организатор на активности) или да биде само член. Националните друштва исто така покажуваат дека волонтерите претставуваат добар потенцијал за ангажирање на нови вработени лица во организацијата. Примарната цел на планот на привлекување на волонтери е да се обезбеди потребниот број на волонтери а втората цел на Движењето е да се создаде потенцијален извор на волонтери кои ќе може да се мобилизираат при итни состојби.

Националните друштва ги употребуваат традиционалните средства за привлекување волонтери. *Индиректните* средства, или една од комуникациските техники, е изработка на постери, брошури, апели во медиумите, јавни обраќања и информативни билтени на организацијата. *Директните* средства за привлекување волонтери се личните контакти. *Делегирани* средства се волонтерски бироа, сервисни клубови и други институции кои ја сподедуваат одговорноста за привлекување волонтери во спонзорската организација.

Најновите трендови за привлекување волонтери во некои земји ги вклучуваат профитните сектори кои градат заеднички партнерски односи со непрофитните организации. Особено во Северна Америка, корпорациите и синдикатите имаат свое влијание во привлекувањето волонтери. Компаниите ги поттикнуваат, но не им налагаат на своите вработени, да посветат дел од своето работно време за волонтерска служба за постигнување на одредена цел по личен избор. Овие напори резултираат со подобрување на имиџот на компанијата во јавноста а истовремено на непрофитните организации им се обезбедуваат волонтери со најразлични вештини. Повеќето луѓе едноставно никогаш не волонтираат бидејќи никој од нив тоа не побарал. Кога работодавецот или синдикатот ќе поддржи волонтерска дејност, се обезбедува поттик и енергија за вработените да се вклучат во некоја активност.

Меѓутоа, во некои Источно Европски земји постојат законски мерки на државата кои ги присилуваат вработените да учествуваат во обезбедување услуги од општествена корист. Можеби ќе биде потребно многу време за да се надмине оваа негативна реалност на насилно вклучување.

Друга тактика за привлекување соодветни волонтери е да се побара од искусниот волонтер кој ја напушта таа должност самиот да најде соодветна замена.

Како да ги најдеме волонтерите? Преку подготовка на план за привлекување волонтери и обезбедување ресурси за имплементација на тој план.

План

1. Каква е задачата?
2. Колку волонтери ни се потребни?
3. Каква ќе биде улогата на волонтерите?
4. Кои способности треба да ги поседуваат?
5. Каква обука е потребна?
6. Како ќе го вршиме регрутирањето на волонтерите?
7. Кој ќе биде одговорен?
8. Која е временската рамка?
9. Кој ќе ја врши евалуацијата?

Бидејќи волонтерите се нашите најдобри претставници за привлекување други волонтери, стратегијата за привлекување волонтери ја подготвува и имплементира волонтерски тим за привлекување волонтери со поддршка на менаџерот за волонтерство. Овој модел, покрај своите практични импликации, има дополнителна вредност со тоа што се доделува на неплатената служба. Целите може да се постигнат преку напорите на волонтери кои се ангажираат на краток временски период и волонтери кои се ангажираат на долг временски период.

Волонтерите кои се ангажираат на *краток временски период* немора да се во прв момент поврзани со организацијата или нејзината цел, туку имаат тенденција да волонтираат со одредена група на луѓе во ограничен временски период. Тие сакаат дефинирана работа која кратко ќе трае и се мотивираат со индивидуалното постигнување или професионална добивка. Волонтерите се ангажираат на краток период за одреден специфичен проект или задача од која имаат корист и поединецот и организацијата.

Волонтерите кои се ангажираат на *долг временски период* се поврзани со организацијата и имаат тенденција да останат во неа подолг временски период. Тие се мотивирани со припадноста кон организацијата и нејзините цели и постигнувања. Многу често, тие се сродуваат со организациската култура и превземаат раководни и лидерски функции.

Волонтери во извршниот одбор или комисији

Претседателот на одборот или комисијата игра важна улога во привлекување нови членови. За таа цел треба да се донесе план каде ќе се утврдат целите на комисијата. Конкретните планови треба да содржат опис и попис на задачите на секој член на комисијата каде ќе бидат нагласени потребните вештини и квалификации. Организирањето состанок со иден член за да му се објасни мисијата и улогата на комисијата во националното друштво обезбедува идниот член да биде добро информиран и да се залага за исполнување на целите на организацијата. Ова исто така обезбедува можност за двосмерна комуникација, при што лицето има можност да ја разгледа поканата за волонтирање во организацијата. Номинирачките комисији и членовите на одборот исто така претставуваат лица кои треба да работат на ангажирањето на нови волонтери. Потенцијалните членови на одборот мора да се заложат кон исполнување на мисијата на Движењето и да бидат подготвени да мислат на целата организација. Тие мора да земат учество без да го монопилизираат процесот. Способноста на членот на некоја комисија да ја сподели одговорноста за носење одлуки со другите во голема мера помага во исполнувањето на мандатот на комисијата. Има луѓе кои уживаат во лидерските улоги додека други повеќе сакаат да бидат вклучени во директното обезбедување на услуги или имплементација на програми. Меѓутоа, многу е важно, во работата на одборот или комисиите да се вклучат волонтерите кои обезбедуваат услуги или имплементираат програми, со цел да се осигури релевантност во процесот на носење одлуки.

Ориентирањето на членовите на одборот е од фундаментална важност за да се обезбеди взаемно разбирање. Членовите на одборот треба да имаат волонтерски прирачник кој ќе одговара на нивните потреби. Запознавањето на новите членови со работата најдобро може да го направи искусен член на одборот. Исто така треба да се планира и обезбедува постојан развој за членовите на комисији од страна на оние членови кои имаат вакви вештини. Во идеални околности членовите на одборот треба да ја рефлектираат целата заедница, и во него треба да има корисници и обезбедувачи на програми со подеднаква застапеност на половите како и претставници на младите и други групи од заедницата, доколку е можно.

Младинци и млади луѓе (возраст 15-25)

По потреба, младите луѓе може да бидат волонтери кои се ангажирани за краток и долг временски период но потенцијално на нив во иднина треба да се гледа како волонтери за подолг временски период. Тие треба да бидат привлекувани во организацијата од нивните врстници кои може да им ги пренесат нивните искуства во Движењето. Некои училишта и колеџи во одредени земји, имаат курсеви за услуги во заедниците во своите наставни програми. Чувството на припадност, учење добри искуства и задоволувањето на потребите во заедницата претставуваа силен подстрек за младите луѓе да се вклучат во волонтерските активности. Една студија (Младински ставови за учење волонтерски активности од анкетата спроведена помеѓу млади луѓе во Чикаго, Попоњски, Карен Ј.) открива дека почитувањето, признавањето и наградувањето се примарни мотивациски средства за унапредување на волонтерството помеѓу тинејџерите. Студентите ја признаваат вредноста на учење од искуства. Тие сметаат дека подготвеноста за работа, придонесот кон општеството, зголеменото лично вреднување и социјалните можности претставуваат голем предизвик за нив. Други студии покажуваат дека чувството на припадност и пријателство се исто така силни мотиватори. Недостатоците се потенцираат во недостатокот на време, премногу работа, или страв дека искуството можеби нема да му помогне на студентот или примателот на услугата.

Кампањите за привлекување волонтери треба да содржат разновидни активности, со комбинирање на алтрузам со личниот развој и придонесот на општествените активности за намалување на човековото страдање.

Кога националното друштво има силен младински програм, каков што е случајот со Црвениот крст на Република Кореја, тогаш има природен развој на младинската работа во средните училишта, вишите школи и универзитетите. Онаму каде има политика за интегрирање на младите луѓе во програмите и службите, без постоење на посебен младински програм, горе наведените препораки, иако корисни, треба многу повеќе време и енергија за да се применат. Можностите за младите луѓе се движат од обезбедување директни услуги до директно вклучување во градењето на политиката на организацијата како и учество на меѓународни младински конференции и програми за размена.

Постари волонтери (на возраст над 56 години меѓу кои и пензионери и лица пред пензија)

Постарите лица уживаат посебна почит во многу заедници и може да служат како советници и ментори за младите луѓе. Тие обезбедуваат ефективна меѓугенерациска комуникација. Постарите лица имаат се поголемо учество во вкупниот број на население и претставуваат потенцијален извор на дисциплинирани, едуцирани и искусни волонтери. Некои од нив обезбедуваат грижа за нивните внуци и заради тоа имаат ограничено време на располагање додека кај други, самонаметнатата изолација ги спречува да земат учество во волонтерски активности. Резултатите од истражувањето на Американскиот Црвен крст од 1989 година, објавени во Стратегијата за привлекување волонтери, откриваат дека старите лица, иако во минатото многу волонтирале во Движењето, денес ја претставуваат групата која одвојува најмалку време за волонтерски активности. Резултатите поврзани со подготовката на материјали за привлекување волонтери покажуваат дека промотивните материјали треба да ги претставуваат старите лица као витални, здрави и активни лица. Тие треба да креираат можности, старите лица да запознаваат други луѓе преку волонтерската работа; да покажат дека топлината и грижата се дел од волонтерската служба и дека активностите се предизвик за секого.

Директните контакти, по можност на стари лица со стари лица имаат најдобри резултати. Материјалите за привлекување волонтери треба да се дистрибуираат на места каде старите лица одржуваат состаноци во заедниците, како што се пензионерски домови и библиотеки. Некои компании спонзорираат подготвителни часови за пензионери кои обезбедуваат одлична можност за нивно регрутирање во организацијата.

Волонтери со различни култури

Средина која е гостопримлива за сите започнува со обука за разновидностите и културите за постоечките волонтери и вработени, при што се врши евалуација на ставовите и вредностите во организацијата.

Ми причинуваше задоволство што одвоив време да зборуваме за различни култури на начин на кој никогаш тоа не ми се случило порано.

Етноцентризмот може да биде основа за нетрпеливост и дискриминација и претставува самограничувачки фактор за секоја организација. Основните принципи наложуваат националните друштва да прават напори да ги претставуваат сите малцински групи паралелно со застапеноста на етничките групи во популацијата. Дури и во една заедница, одредени групи или кланови може да имаат различни вредности и верувања. Заради тоа, некои национални друштва формираат посебни работни групи и комитети за да создадат организациска култура каде волонтерите со различни култури не само што ќе се чувствуваат прифатени туку исто така и добредојдени. Црвениот крст / Црвена полумесечина обезбедува програми и услуги за различни културни групи кои најдобро се имплементираат со волонтери кои припаѓаат на различни култури. За оваа цел потребно е да се има волонтери кои зборуваат повеќе јазици и да бидат од различни култури за да се постигне поголем успех во заедниците кои ги опслужуваат. Материјалите кои се дистрибуираат исто така треба да бидат на мајчиниот јазик на населението. Имањето мултикултурни лидери кои ќе учествуваат во работата на сите нивоа овозможува исполнување на мисијата на Движењето.

Посебни популациски групи

Почнуваме да го разбираме и вреднуваме придонесот на поединците кои имаат специјални потреби како што се лицата со физички, ментален и психички хендикеп. Плановите за привлекување волонтери треба да содржат процена за функционално вклучување на вакви поединци. Честопати овие планови се прават во соработка со организации во заедницата кои имаат мандат за интегрирање и работен ангажман на хендикепирани лица. Обезбедувањето на утеха за лицата со физички хендикеп е од суштинско значење. *Транспортот, пристапот до зградите и до објектите може да значи многу за да се доживее неверојатно волонтерско искуство или пак да биде искуство кое не вреди да се памети.* Хендикепираните лица го даваат својот придонес во животот на организацијата на многу значаен начин.

Опис на работни задачи

Формалниот опис на работни задачи има својство на договор помеѓу волонтерот и националното друштво. Со ова се заштитуваат правата на волонтерот и на организацијата. Овој документ претставува основа за обука, надзор и евалуација. Потенцијалниот волонтер може да утврди дали сака да ги прифати наведените услови, права и задолженија.

Во описот на работни задачи треба да бидат содржани следниве елементи:

Организација

Назив на работната задача

Цел на работата

Задолженија и одговорности

Потребни вештини

Посебни предуслови (пример, потреба од возило)

Временски задолженија на неделна основа / должина на задолжение / датуми за обука

Односи - до кого се поднесува извештај за работа

Бенефиции: обезбедена обука / доделување признание

Правилник за надомест на трошоци

Краен рок за поднесување апликација

Контакт име за дополнителни информации и формулар за пријавување

Програмот за регрутирање треба да биде постојан а на годишна основа треба да се прави преглед и ревидирање на описот на работните задачи. Материјалите за регрутирање волонтери треба да бидат секогаш актуелни, релевантни, културно чувствителни и да ја претставуваат заедницата во целина.

Кога одредено лице ќе изрази интерес за одредена позиција, му се дава формулар за пријавување кој се враќа откако ќе се пополни. Содржините кои се наведени подолу може да се усогласат за да одговорат на локалните потреби.

Формуларот за пријавување содржи:

Име

Адреса

Телефонски броеви: на работа и дома

Датум на раѓање

Образование и посебна обука

Место на вработување

Животно искуство (брачна состојба, работа, и.т.н)

Друго волонтерско искуство

Области од посебен интерес

Достапност (денови/ноќи/часови неделно)

Достапен транспорт

Каде дознал/а за работната позиција

Две препораки (не од роднини)

Формуларот да се врати до:

Краен датум:

Натпреварувањето за придобивање волонтери на непрофитниот пазар е се поголемо. Волонтерите очекуваат се повеќе во однос на она што за нив го нуди организацијата. Преку подготовката на добар план за привлекување волонтери, можеме да обезбедиме доволен број на волонтери кои ќе се заложуваат за исполнување на нивните обврски.

Следува список на права, одговорности и бенефиции на волонтерот.

Права	Одговорности	Бенефиции
Да му се даде соодветна задача	Да ги разбере принципите / историјата / културата на Движењето	Да добива пишани материјали за Движењето
Да добие информации и едукација за Движењето	Да го почитува кодексот на однесување	Можност да помогне на други лица
Да му се обезбеди претходна обука и обука за време на работата како и обука во преодниот рок	Да сака да учи и да учествува во обуки	Можности за професионален развој
Да биде информиран за случувањата во националното друштво	Да ги разбира функциите на платената служба и да одржува добри работни односи со нив	Доверливост на лични податоци и препораки
Да биде третиран како соработник	Да ги извршува обврските со достоинство и интегритет	Признание за трудот
Да му се врши редовна евалуација на работата	Да ги прифаќа насоките на менаџерот за волонтерство	Можност за користење на постоечки вештини
Да му се обезбеди можност за унапредување / искуства	Да ги знае своите ограничувања	Поддршка и насочување
Да му се гарантира доверливост за личниот живот	Да ја почитува доверливоста на информации	Пријателства, социјални контакти
Да му се надоместат направени лични трошоци ¹	Да дава и прима повратни информации	
	Да работи како член на тим	
	Да документира и поднесува извештаи за невообичаени инциденти	

Следува список на права, одговорности и бенефиции на менаџерот за волонтерство.

Права	Одговорности
Да добива информации и едукација за Движењето	Да обезбеди претходна обука и обука за време на работата како и обука во преодниот рок
Да очекува дека волонтерите ќе ги извршуваат задачите	Да ги информира волонтерите во однос на тоа кои се очекувањата од нивната работа пред започнување на нивното ангажирање
Да планира и спроведува обука	Да ги утврди и запази потребните стандарди
Да врши евалуација на работата на волонтерите	Да дава и прима конструктивни повратни информации
Да ја пренасочува работата на волонтерите доколку има потреба	Одговорно да ги распределува ресурсите
	Да ги почитува заложбите и придонесот на волонтерите

¹ Правилникот за надомест на трошоци го одобрува извршниот одбор и администрацијата. Волонтерот троши време и пари. Направните трошоци кои треба да му се надоместат се трошоци за пат, храна и потребните материјали за извршување на неговите задачи. Некои волонтери ги сметаат произлезените трошоци како нивен дополнителен придонес и не прифаќаат надомест. Но организацијата се грижи да обезбеди надомест за сите волонтери кога тоа е потребно и можно.

Интервјуирање и доделување задачи

Марвин беше возач на градски автобус, сопруг и татко на две деца. Неговото образование завршило предвреме заради семејни околности. За време на интервјуто, беше очигледно дека е заинтересиран да помага на млади луѓе соочени со различни проблеми и поради таа причина тој посетувал неколку курсеви. Имаше голема самодоверба и голема љубов кон луѓето. Го прифатив како учесник на мојот курс за еден од најнапорните програми кои ги имавме и тој стана одличен инструктор. Марвин сега студира на универзитет и сака да стане наставник за деца со посебни социјални потреби. Многу е пријатно чувството да се направи нешто во однос на исполнувањето на личните аспирации на еден човек.

менаџер на волонтери

Интервјуто со потенцијалниот волонтер треба да се закаже најдоцна две недели откако ќе се поднесе формуларот за пријавување на волонтерот. Со интервјуто се утврдува колку кандидатот е соодветен за извршување на задачата. Многу е важно да се направи целосно тестирање на потенцијалниот волонтер за да се заштити организацијата, примателите на услуги, оние кои ќе работат со волонтерот и самиот волонтер, Интервјуто треба да се спроведе од страна на искусно лице кое ја познава волонтерската работа и организацијата и кое јасно знае кои и какви се потребите на програмот. За да се препознаат позитивните страни и вештините на потенцијалниот волонтер потребно е да се поседува вештина за активно слушање. Од суштинска важност е да се разберат неговите потреби и желби за да се осигури усогласеност со мисијата на организацијата.

Мојата црква губи членови. Кога ќе волонтирам во Црвениот крст во старскиот дом, може да побарам од другите луѓе да ни се приклучат.

(се нарушува принципот на непристрасност)

Со поставување прашања за претходно волонтерско искуство и колку тоа искуство било позитивно прифатено од лицето, може да обезбедиме податоци дали потенцијалниот волонтер одговара за задачата.

Волонтерите носат големи предности поврзани со нивните искуства од животот. Посебните таленти и интереси кои можеби се, или не се поврзани со задачата, може да се искористат за други цели. Целта е да се најде вистинскиот волонтер за определената работа наместо само да се најде некој без разлика колку одговара за таа задача. Тоа ќе ги даде вистинските резултати на долгорочен план. Целта на интервјуто е да се најде вистинска работа за волонтерот а истовремено да се вклопува во задачите кои се предвидени да ги извршува како член на тимот а со тоа и успешно да ја обезбеди услугата за крајниот корисник. Волонтерите треба да знаат дека даваат посебен придонес и дека е потребно нивните вештини да се искористат на најдобар можен начин.

Податоци за волонтерот

Штом ќе заврши интервјуто, се проверуваат и документираат препораките. Се определува подготвеноста и соодветноста на потенцијалниот волонтер да работи како член на тимот. Исто така, доколку националното друштво има договор со владата за извршување на таа услуга, можеби ќе биде потребно да се испита дали лицето е кривично гонето. Потоа, во досието на волонтерот се внесуваат формуларот за пријавување, име и презиме на лицето, датумот на спроведеното интервју, резиме на интервјуто, препораки, документација за проверка дали лицето е кривично гонето како и податоци за распоредувањето на лицето на волонтерската задача.

Волонтерски прирачник

Две национални друштва во моментот подготвуваат волонтерски прирачници. Националните друштва треба да имаат предвид дека информативните материјали за едукација на волонтерите и вработени лица за историјата и културата на Движењето ја имаат истата функција како и волонтерскиот прирачник. Меѓутоа, волонтерскиот прирачник, вообичаено ги содржи историските податоци како една од компонентите во широкиот спектар на комуникации и информации кои се од суштинска важност за обуката на волонтерот.

Бидејќи сум нов волонтер, многу би ми значело доколку ги добијам овие информации многу бргу. Така ќе бидам подобро запознат со работата на Црвениот крст и неговите активности.

Обуката пред да се започне со работа и ориентирањето на новиот волонтер започнуваат со волонтерскиот прирачник. Прирачникот обезбедува информации за мандатот на националното друштво, неговите правилници и процедури и обезбедува опис на целиот волонтерски програм. Прирачникот треба да содржи доволно информации за да може лицето да се подготви за работа но во никој случај не смее да биде обемен и да го преоптовари волонтерот. Тој може да се користи како средство за привлекување, мотивирање и задржување на волонтерите. Во прирачникот се стават јасни упатства за да се избегне погрешна комуникација помеѓу волонтерите и вработените. На тој начин се намалуваат ризиците и прашања поврзани со одговорност на волонтерите. Заради комплексноста на работата на Црвениот крст / Црвена полумесечина, содржината на прирачникот треба да се ограничи на најсуштинските работи кои треба да ги знаат волонтерите.

Сакам да научам повеќе поединости за програмите, посебно оние кои произлегуваат со мандатот на организацијата, а не многу за историјата.

Најдобар начин да се започне обуката е со воведна сесија која ќе содржи информации за основните принципи, активности и услуги како и за значењето на улогата на волонтерите. Следната фаза треба да се однесува на организациската структура и општи информации, имиња, функции, телефонски броеви. Финалниот дел треба да содржи информации за правата, одговорностите и улогата на волонтерите и платената служба, преглед на волонтерски активности, етички кодекс на однесување и разгледување на правилникот за бенефиции и надоместоци на трошоци за волонтерите. Волонтерскиот прирачник треба го подготви работна група составена од искусни и нови волонтери и вработени лица.

Прирачникот за членови на извршен одбор треба да содржи и анекси како што се годишен извештај, буџетот за тековната година и финансиски извештаи, одговорности на извршниот одбор, опис на работни места на највисоките претставници на управата, и задачи и обврски на помошните советодавни тела. Исто така, за новите членови на одборот, добро е да се обезбеди и распоред на седници на одборот како и записници од неколку претходни составници на одборот. Волонтерскиот прирачник е прв чекор во обуката.

Обука и развој

Обуката има три цели; како прво да ја пренесе мисијата на Движењето, како второ, да се претстави програмот и како трето, волонтерот да научи се што ќе му биде потребно за извршување на волонтерската работа.

Традиционална обврска на Движењето е да обезбедува обука за волонтерите и вработените за да може да одговорат во итни состојби кои произлегуваат во време на катастрофи и вооружени судири.

Целите кои произлегуваат од обуката се дека наученото треба да може да се измери, да е релевантно и да може да се контролира. Обучувачот, заедно со учесниците, ги утврдува потребите и потоа ја дизајнира, води и евалуира обуката. Возрасните лица учествуваат во обуката затоа што сакаат да научат нешто и заради тоа очекуваат релевантна содржина и ефективен модел за учење. Тие мора да ја увидат целта на обуката и да им се даде слобода да споделат искуства и знаења. Насоченото учење дава најдобри резултати. Лицата кои се обучуваат споделуваат свои знаења со обучувачот и со другите учесници; обучувачот им пренесува свои знаења и вештини на учесниците но исто така и учи од нив. Еве како размислува еден обучувач: “Ако обучувачот влезе на сесијата и смета дека таму има само едно стручно лице, на крајот на сесијата пак ќе има само едно стручно лице. Од друга страна, ако почнете со сфаќањето дека во просторијата има триесет и едно стручно лице, крајниот резултат ќе биде триесет и едно стручно лице.” Обуката претставува вкрстување на искуства.

Сметам дека вежбите и активностите беа многу интересни. Тие овозможува полесно да се запознаеме со луѓето.

Маслоу ги организирал петте психолошки потреби на луѓето на хиерархиски начин. Прво треба да се задоволат пониските нивоа на потреби пред да се започне со остварување на оние повисоките. Првата основна потреба на ученикот е физиолошката потреба која се задоволува со обезбедување на физичка удобност. Времето за обука поделете го со соодветни паузи. Проверете дали просторијата, удобноста и распоредот на столици, светло и греење се на задоволително ниво. Втората потреба е физичка и емоционална безбедност. Дали учениците сметаат дека локацијата каде се одвива обуката е безбедна? Дали учениците се чувствуваат поврзани со групата? Дали се чувствуваат слободни да изразуваат свои мислења и да споделуваат свои искуства? Социјалната потреба е третата потреба. Обучувачот воспоставува клима каде размената на информации и меѓусебната интеракција се клучните аспекти кои се промовираат за време на обуката. Кога ќе се споделат искуствата и знаењата на искусните волонтери со другите лица се потврдува искуството и се создава средина каде започнува остварување на четвртата потреба - самопочитувањето. Петтата потреба, личната актуализација, се случува кога ќе бидат исполнети другите потреби. Лицето се чувствува мотивирано да воспостави партнерство со обучувачот и партнерите во учењето.

Обуката пред започнување на волонтерската служба започнува со првиот контакт на менаџерот за волонтерство со идниот волонтер. Додека се спроведува интервјуто, менаџерот комуницира информации за организацијата, нејзината мисија, и цел, структурата и правилниците кои го уредуваат работењето на организацијата. Волонтерскиот прирачник обезбедува дополнителни важни информации.

На почетокот, верував во значењето на овој програм, но со текот на сесиите, почнувам да сфаќам колку е важна оваа организација и колку ќе ми значи мене и на другите.

Возрасните лица доаѓаат со свои очекувања. Прво видете кои се нивните очекувања. Видете дали се содржани во моделот за обука.

Не е можно да се задоволат сите потреби и очекувања па затоа јасно укажете и на групата што може, а што неможе да се исполни. Утврдете ги целите на обуката заедно со учесниците.

Доколку моделот за обука е веќе утврден, потрудете се информативните материјали да ви бидат со најнови информации и релевантни за настанот. Многу често материјалите содржат стари податоци и методологии.

Стручни лица и искусни волонтери честопати се подготвени да бидат членови на комитети каде се ревидираат документи и нудат иновативни предлози за подобрување на содржините. Заради тоа, потребно е секогаш да имате вакви искусни волонтери во подготвувањето на обуките.

Методите за подобрување на знаења се предавања, читања, конференции, набљудувања, интервјуа, трибини, филмови и видеа. Акцентот ставете го на оние работи кои сметате дека се потребни. Материјалите презентирани на различни начини ги истакнуваат клучните работи кои треба да се научат. Една стара кинеска поговорка вели:

*Слушам и заборавам
гледам и помнам
правам и разбираам.*

Методите за подобрување на вештини помеѓу другото се играње улоги, симулации, тимска работа на искусни волонтери и нови волонтери и практична работа.

Редовните евалуации и проверките на компетентност за познавање на вештините откриваат недостатоци во учењето.

Обуката за време на волонтерската служба се надградува на основата со обезбедување нови информации и можности за унапредување на тимската работа. Редовните месечни состаноци, каде волонтерите споделуваат искуства и меѓусебно се поттикнуваат, состаноците за подготовка на планови, или учествата на семинари и конференции претставуваат можност за лична надградба и позитивна мотивација на групата.

Годишните волонтерски анкети ги детектираат силните и слабите страни во менаџмент циклусот.

Понекогаш состанокот е завршен уште пред да сфатам?

Преодната обука им овозможува поддршка на искусните волонтери во однос на продолжување со работа во нови области во националното друштво. Волонтерот може да почувствува потреба да се соочи со нови предизвици и да побара помош за таа цел. Исто така и самиот менаџер може преку невербалните сигнали кои ги испраќа волонтерот да увиди дали лицето чувствува потреба да работи на некоја друга задача во организацијата.

Тенденцијата да се чуваат истите волонтери на извршување на исти услуги може да му биде од корист на националното друштво но тоа претставува неправда кон поединецот.

Волонтерска обука и развој

Обука пред започнување на волонтерска служба	Ориентирање Обука
Обука за време на волонтерска служба	Поддршка Обезбедување Поддршка
Преодна обука	Поддршка

Поддршка и задржување на волонтерите

Партиципативната улога на волонтерите во процесот на планирање обезбедува поттик и нови перспективи. Обезбедувањето на место каде волонтерите може да влијаат на планирањето и носењето одлуки во организацијата може да има позитивно влијание на нивната желба да останат вклучени во организацијата. Постојат два аспекти на волонтерскиот менаџмент кои го утврдуваат бројот на активни волонтери. Општо кажано, тие **се ангажираат и распоредуваат на волонтерите и поддршка и задржување на волонтерите**. Големо постигнување е да се привлечат волонтерите во организацијата но сосема друг предизвик е да ги задржите волонтерите. Конкуренцијата за волонтери на непрофитниот пазар е се поголема и волонтерите ја избираат опцијата онаму каде сметаат дека ќе можат да ги остварат своите очекувања. Паричниот стимул вообичаено не е дел од волонтерската служба. Наместо тоа, бенифициите се во форма на поддршка и оддавање признание. Задржувањето на волонтерите е неразделно поврзано со обезбедување поддршка и оддавање признание на волонтерите.

Националните друштва информираат дека причините заради кои волонтерите си заминуваат се промените во нивниот личен живот (здравствена состојба, семејни причини, преселување, прашања поврзани со работното место), незадоволство од задачите, недостаток на програми кои ги исполнуваат, недостаток на учество во процесот на носење одлуки, нарушени односи помеѓу волонтери со други волонтери и волонтери со вработени, должина на обука, квалитет на раководење и др.

Мојот семен живот беше доведен во прашање. Мојот партнер ме праша зошто наместо да волонтирам не одам да заработам нешто.

Претпоставувам дека ме стигнаа годините. Едноставно неможев повеќе да одам со автобус.

Ова се некои од **надворешните** фактори кои придонесуваат волонтерите да го напуштат Црвениот крст. Постои природен циклус на траење на волонтерската служба кој може да се предвиди и за тоа треба да се има разбирање. Кога личните околности го спречуваат волонтерот да се ангажира, тоа може да доведе кризна состојба во неговиот приватен живот. Постарите волонтери едноставно може да се почувствуваат бескорисни или немоќни. Без разлика од која причина волонтерот си заминува, тој мора да добие признание за неговиот труд. За таа цел може да му се додели сертификат или диплома за да се верификува вложениот волонтерски труд. Доколку некој волонтер замине од друга причина - на пример вработување - доедукација, преселба или волонтерски ангажман во друга организација - треба да му се напише писмо со препорака.

Но најмногу треба да се обрне внимание на **внатрешните** фактори.

Програмот, по сите тие години едноставно згасна. Без никакви консултации. Повеќе ништо друго не ме интересира ... а и воопшто не ме прашаа.

Волонтерските потреби и желби не се задоволени бидејќи одредена активност прекинала и не е направен никаков напор да се префрли волонтерот на соодветна друга активност во организацијата.

Кога започнав тика да волонтирам, беше еден час неделно. Тоа беше во ред. Но сега, треба да одвојувам три попладниња неделно. Преморен сум! Никогаш не им е доволно! Не само тоа, но сакаат да ме стават и во комисија а тоа значи дека треба да доаѓам и за време на викендите.

Преголемото инволвирање или нереалните очекувања од волонтерското време и ресурси повеќе не претставува задоволство и покажува недостаток на почит на организацијата кон волонтерот.

Обуката беше супер! Толку бев ентузијастички расположен што едвај чекав да почне но нема што да правам откако заврши обуката. Ќе одам таму кај што ќе им бидам од корист.

Слабото планирање може да резултира со привлекување премногу волонтери за многу малку работа. Организацијата носи одговорност за ефективното користење на волонтерскиот труд.

Националното друштво ја развива организациската култура со текот на времето и го контролира значењето на волонтерската служба. Менаџирањето на волонтерите драматично влијае на нивното задржување во организацијата.

Волонтерските потреби и желби може да останат незадоволени заради тоа што некоја активност е прекината или не се нуди. Преодната обука може да биде корисна за да се префрлат волонтерите на други активности а тоа ќе овозможи нивно задржување во организацијата.

Иако го дадов срцето и душата за овој програм и секогаш многу ќе ми значи, разбираам зошто се прекина. Времињата се сменија. Сметам дека сум многу потребен за да помогнам во организирањето на оваа нова иницијатива за ХИВ/АИДС. Научив многу за функционирањето на овој програм.

Инвестирањето време и енергија за привлекување, обука и поддршка на волонтерите е многу важно. Но работата тука не завршува.

Сите луѓе имаат основни потреби за **безбедност, постигнување** и **одобрување**. Овие основни потреби на волонтерите мора да се задоволат доколку сакаме да го задржиме или да го прошириме нивниот ангажман.

Волонтерот треба да го почувствува следново:

Моите потреби се во согласност со мисијата на националното друштво.

Мојот придонес има резултати.

Моето одвоено време и енергија се земаат во предвид.

Вклучен сум во планирањето.

Имам поддршка во исполнувањето на моите обврски.

Моите вештини се се поголеми.

Дел сум од тимот.

Имам пријатно место за работа.

Луѓето ме знаат и ми се обраќаат по име.

Ми ги надоместуваат трошоците.

Покрај тоа, следниве потреби треба да се задоволени

Сметам дека друштвото се залага да вклучи луѓе на сите возрасти.

Знам каде се трошат парите кои ние ги обезбедивме.

Луѓето одвојуваат време да објаснат зошто ги прават тие работи на тој начин.

Ова е безбедно место да ги проверам моите идеи.

Можам да се однесувам онака како што ми налагаат моите години.

Задржувањето на волонтерите значи да им се олесни на луѓето колку што е можно повеќе да волонтираат. Обезбедувањето грижа за децата и флексибилни распореди за обука се некои од работите кои ќе значат многу за да се задржат волонтерите во иднина.

Оддавање на признание за волонтерската работа

Сите националните друштва во доставените одговори на прашалниците го истакнаа значењето за големиот придонес на волонтерите. Оддавањето признание во Црвениот крст / Црвена полумесечина се изразува преку утврдени традиционални награди, обуки, надомест на трошоци и специјални функции. Иако испитаниците не истакнаа друга форма на оддавање на признание, се подразбира дека постојат и други слични форми. Едно национално друштво истакна дека во некои случаи волонтерите се противат на јавните признанија за нивниот придонес.

Националните друштва од многу одамна имаат воспоставено системи за оддавање на признанија. Тука се мисли на разни сертификати, значки и награди согласно со постигнувањето во одредена област. Со нив се истакнува придонесот за остварување на целите на Движењето.

Меѓутоа, креативноста и иновативноста се важни кога сакаме да оддадеме признание за волонтерскиот труд. Практично, не само теоретски, **обуката** е првата можност за да се потврди волонтерската способност и потенцијал. Преку комуницирање до волонтерот дека волонтерското искуство е исто онолку вредно како и она на платената служба, покажуваме потврдна акција.

Друга форма на истакнување благодарност е водење точни податоци во досието на волонтерот за сите постигнувања, извештаи и обуки кои ги стекнало лицето. Слично на тоа, на волонтерот му се оддава признание за постигнатите резултати со негово испраќање на конференции, семинари или курсеви на трошок на националното друштво. **Унапредувањето**, со соодветна титула и нова одговорност, исто така покажува позитивен став кон волонтерот.

Волонтерите исто така даваат консултантски придонес кој може, но и не мора да се покрие со хонорар. **Правилниците за надомест** ги признаваат трошоците кои ги направиле волонтерите за време на нивната работа.

Личните форми на искажување благодарност подразбираат запознавање на волонтерите со важни личности во друштвото, писма со препорака од членовите на одборот за посебни постигнувања. Прославите и разните манифестации организирани од националното друштво претставуваат одлична можност да се каже некому “благодарам”. Понекогаш е доволно и да се испрати картичка за роденден, да се поразговара со лицето, да му се упати една насмевка, да му се обезбеди пријатно место за работа или да се кажат неколку пофални зборови.

Компаниите и синдикатите го разбираат и очекуваат признание за нивното вклучување во одредена активност. Постојат повеќе начини да се покаже благодарност кон нив, меѓу кои доделувањето на плакети, фотографии од презентации, благодарници, вклучување на името и логото во информативни материјали, годишни извештаи и др.

Евалуација

Програмска евалуација

Само две национални друштва истакнаа дека немаат воспоставен систем за евалуација на програми и услуги. Шест национални друштва информираат дека евалуацијата била неформална и вербална, додека неколку други национални друштва ја спровеле евалуацијата преку теренски посети проследени со извештаи во пишана форма. Само едно национално друштво изјавило дека има формулари за евалуација и дека спроведува формална годишна евалуација. Националните програми, наспроти оние на локално ниво, спроведуваат евалуациски истражувања. Процесот на евалуација воглавно се одвива на начин каде платената служба подготвува извештаи и ги поднесува до волонтерските советници, комисији, одбори и совети на ратификација. Ниедно друштво не навело финансиски трошоци или трошоци во потрошено време на вработени или волонтери за спроведување на евалуацијата.

Евалуацијата му обезбедува на менаџерот за волонтерство форма за систематско собирање на информации. Евалуацијата го определува степенот на постигнување на основната цел, методите на работа и искористеноста на ресурсите. Таа помага при планирањето и обезбедува препораки за претстојните активности. Периодичната евалуација на програмот обезбедува квалитет и исполнување на стандарди. Многу е важно да се идентификуваат причините за евалуирање на една активност. Кој ќе ја спроведе? Како ќе се изготви извештајот? Колку е подготвена организацијата да направи одредени прилагодувања доколку тие се потребни? Како ќе се вклучат волонтерите?

Процесот на евалуација ги содржи следниве елементи

1. Формулирање на прашања
2. Собирање податоци
3. Анализирање на податоци
4. Модифицирање на планови, активности, програма

Целите на евалуацијата може да бидат подобрување на услугите, собирање информации за идни планирања, идентификација на постигнувања и отчетност на волонтерите и платената служба. Евалуацијата открива колку добро биле подготвени плановите и го мери степенот до кој активностите ги постигнале зацртаните цели. Таа помага да се постигне напредок и да се идентификуваат проблематични области и ја одмерува искористеноста на волонтерското време и времето на платената служба. Сумарната евалуација врши проценка на програмот откако тој ќе заврши. Формативната евалуација се спроведува пред, и во текот на програмата, со цел да се подобри напредокот. Резултатите го обезбедуваат идниот патоказ. Неформалните средства за евалуација се разни податоци и статистики, повратни информации од волонтерите, примателите на услуги и платена служба, и набљудувања на активности. Формалните средства на евалуирање се анализите од пополнетите прашалници од волонтерите и вработените и должинските студии. Собраните информации помагаат при планирањето на буџетите и утврдување на бројот на волонтери потребни за спроведување на активността.

Некои национални друштва работат со помош на консултанти за евалуација кој даваат волонтерски придонес во време и стручност или пак ги споделуваат трошоците со организацијата. Евалуацијата на програмот кога ќе се вклучи во буџетот, дава подобар изглед на предлогот. Било каква ревизија на работењето, без разлика дали е таа од формална или неформална природа, треба да ја има поддршката од одборот и учество на соодветен волонтерски кадар и платена служба. Резултатите од евалуацијата се документираат во писмена форма и содржат предлози за решавање на одредени проблеми.

Евалуација на волонтерската работа

Волонтерите може самите да си направат проценка на својата работа со пополнување прашалници. Секое лице ги оценува своите вештини и ги истакнува силните и слабите страни во работењето. Волонтерот исто така има можност да ја пренесе неговата подготвеност и желба да работи во друго својство во организацијата. Областите на кои работел волонтерот

исто така треба да бидат евалуирани. Како волонтерот смета дека функционира програмот? Дали има предлози за подобрување на програмот? Како се оценети обуката, поддршката и комуникациите? Личната евалуација на волонтерите е многу важна при утврдувањето на потребите за обука во текот на работењето во организацијата или за подобрување на форматот на самата програма. Како и за секоја проценка, треба да се подготви стандарден формулар а резултатите да се споделуваат помеѓу волонтерите или помеѓу волонтерот и менаџерот за волонтерство. Волонтерот мора да ги знае стандардите за мерење кои ги користат вработените, и мора да има пристап до резултатите и можност да ги дискутира резултатите. Повратните информации исто така обезбедуваат средство за проценка на работењето.

Клиентите или учесниците/корисниците на програмот вршат евалуација на работата преку пополнување на формулари за програмска евалуација. Секој процес на евалуација треба да биде воведен постепено и на правилен начин. На него треба да се гледа како на алатка која ги подобрува сите аспекти на волонтерската служба.

Една група составена од наши претставници помогна да го подготвиме формуларот за евалуација. Потоа, се поврзав со еден волонтер кој работи на друг програм. Ја следев, а и таа мене, додека ги имплементиравме програмите. Тоа многу ми помогна за да добијам конструктивни предлози за да ја подобрам мојата работа и многу сум благодарен за сугестиите. Колку повеќе вештини поседуваме, толку ќе биде подобра нашата работа.

Прекинување на волонтерскиот статус

Интервјуирањето и проверката, заедно со ориентирањето пред започнување на службата и обуката, се дизајнирани со цел да се утврдат вештините и соодветноста на потенцијалниот волонтер. Тие обезбедуваат постојана проверка. Една од примарните цели на повратните информации е да се утврдат некои неефективни аспекти на волонтерската служба, да се бараат позитивни решенија и да се определи временска рамка за подобрување. Кога волонтерот ќе ја прифати позицијата, поединецот се согласува да ги почитува условите за вршење на служба во националното друштво.

Меѓутоа, и покрај мерките на претпазливост, се случуваат грешки и тие мора да бидат решени на многу поштен и праведен начин. Кога волонтерот свесно решава да отстапи од принципите, правилниците и процедурите на националното друштво, тоа е неприфатливо однесување и може да влијае на надворешниот имиџ и на внатрешниот морал во организацијата. Доколку не е можно да се направи потребната промена во однесувањето, тогаш националното друштво, преку менаџерот за волонтерство, може да побара прекинување на волонтерскиот статус на лицето.

Правила кои треба да се следат при интервју за прекинување на волонтерски статус

Доверливост

Конкретен пример и објаснување за неприфатливото однесување

Објективна изјава за да се запази достоинството на волонтерот

Дозвола волонтерот опширно во поединости да даде свое видување

Можност за последователна поддршка

Ова е многу стресен настан за волонтерот и менаџерот за волонтерство. Многу е важно менаџерот да покаже разбирање кон чувствата на волонтерот кои може да се комбинирани со различни фактори (економски, семејни, здравствени, социјални) при носењето на одлуката. Волонтерот можеби ќе покаже а можеби нема да покаже емоции во ваква ситуација. Тие може да бидат изразени преку фрустрација или бес кон организацијата. Понекогаш волонтерот ќе почувствува дека згрешил и ќе бара начин тивко да се повлече. Менаџерот за волонтерство исто така ќе помине низ многу чувствителна ситуација. Личната оценка и преиспитување се нормални. Дали го распределив волонтерот на правата работа? Дали обезбедив соодветна поддршка? Дали обуката беше соодветна за задачата? Дали има алтернативни решенија да се надмине ситуацијата? Дали се консултирав со правите лица да ми ја дадат потребната поддршка? Дали му обезбедив на волонтерот алтернативни решенија и поддршка по одржувањето на интервјуто? Што научив од ова искуство?

Обука за прекинување на волонтерски статус може да биде од помош кога е достапна, но честопати таа е насочена на прашања поврзани со одговорност за организацијата а не на емотивните аспекти. Вежбањето на вакви ситуации со интервјуа со колегите може да помогнат во градење на самодовербата за овие тешки аспекти на волонтерскиот менаџмент.

Документирањето на белешките од средбите на кои се барани решенија за надминување на проблемот и предложените корективни временски периоди како и барањето за прекинување на волонтерскиот статус се чуваат во досието на волонтерот.

Односи на волонтерите и платената служба

Две третини од националните друштва изјавија дека односите помеѓу волонтерите и платената служба може да бидат понекогаш голем предизвик. Во посиромашните средини, може да постои одбивен став кон платената служба бидејќи добива плата за извршената работа. Кај други национални друштва има премногу малку платени службеници така да не може воопшто да стане збор за конфликт помеѓу вработени и волонтери. Но фразите како што се „конфликт на интереси“, „волонтерите ја блокираат сериозната работа“, „вработените несмеат да бараат работи од волонтерите“, „вработените се третираат како слуги“, „волонтерите може да предизвикаат проблеми доколку не се контролираат“, укажуваат дека постои потреба да се направи појаснување на улогите на двата столба во националното друштво со цел да се подобрат комуникациските системи. Одредени национални друштва со многу позитивен тон истакнуваат дека постои потреба од заедничко планирање, усогласување на ставовите на волонтерите и вработените, одржување на рамнотежа на односите и одговорностите и градење на дух на единство.

Волонтерите и платената служба треба во иделани околности да бидат еден тим каде сите се заложени за остварување на целите и активностите кои ги планирале, спроведувале и евалуирале. Организациската клима ја дефинира атмосферата во секоја работна средина и зависи од стилот на раководење на одборот и раководните лица. Во статијата Односи на вработени и волонтери - „Видувања“, Gretchan E. Stringer вели дека овие односи се базираат на различни перцепции на време, овластување и моќ. Од волонтерска гледна точка, времето е подарок. Од гледна точка на платената служба, времето е структурирано и организирано. Очекувањата од волонтерите да ја завршат работата може да бидат нереални. Волонтерот смета дека неговото време кое е на располагање, не се зема во предвид. Платената служба го чувствува притисокот работата да се заврши. Волонтерот има поголема флексибилност бидејќи има можност да остане или да си замине. Хиерархиската поставеност кај платената служба подразбира можност некој да се запосли или отпушти од работа. Треба да сме на јасно дека волонтерите не ја заменуваат работата на вработените. Волонтерите ги подобруваат постоечките услуги, помагаат во развојот на нови програми, го даваат придонесот на заедниците во националното друштво и работат тимски заедно со платената служба.

Волонтерите и вработените го споделуваат успехот но и проблемите кои произлегуваат во работата. Платената служба работи со раководството но одборот е тој кој ги носи финалните одлуки а платената служба ги спроведува тие одлуки.

Комуникациите ги градат добрите односи помеѓу волонтерите и платената служба.

Обезбедете ги следниве работи

Опис и попис за сите позиции на волонтерите и платената служба

Волонтерски прирачник во кој се наведени улогите и одговорностите на волонтерите и платената служба

Можности за споделени организациски приоритети, цели и евалуации

Договор за реални очекувања кои треба да произлезат од работата

Соодветна консултација и дијалог помеѓу волонтерите и платената служба за работи кои произлегуваат од донесени одлуки

Проактивно решавање на проблеми

Создавање средина која поддржува лична надградба и вреднување на волонтерите и платената служба

Временска рамка за повратни информации

Примателите на услуги исто така играат улога во градењето на ефикасни односи. Способноста да ги ислушате, да посветите внимание на нивните размислувања и предлози придонесува за содавање на заеднички цели кои треба да се постигнат.

За младите луѓе, учеството во носењето на одлуки, и чувството дека припаѓаат на процес во кој се гради политиката на организацијата, е многу важно за да се воспостават добри работни односи со платената служба.

Заедничката енергија, каде вкупниот ефект е поголем отколку збирот на поединечните придонеси, дава резултати кога постои взаемна добра желба. Ова произлегува како резултат на секоја поединечна акција на поединецот, волонтер или вработен, во остварување на мисијата на националните друштва.

Заштита на волонтерите

Четириот Женевски Конвенции од 1949 година се составен дел од Меѓународното Хуманитарно Право. Тие обезбедуваат заштита и ги наведуваат задачите и одговорностите на персоналот на Црвен крст. Меѓутоа, за целите на оваа студија, прашањето поврзано со заштитата на волонтерите се однесува на волонтерите на националните друштва кои работат на национално, регионално и локално ниво. Националните друштва информираат дека заштитата на волонтерите во нивните земји во голема мера се разликува. Во некои друштва има донесено правилници за осигурување на волонтерите а во некои национални друштва во тек е подготовка на правилници додека во некои воопшто не е направено ништо за уредување на заштитата на волонтерите. Некои национални друштва кои во моментот ја испитуваат можноста за носење на вакви правилници за заштита истакнаа дека се соочуваат со недостаток на финансиски средства што ги спречува во имплементацијата на оваа активност.

Менаџерите за волонтерство честопати ги истакнуваат прашањата поврзани со ризиците и обврските со кои се соочуваат волонтерите.

Волонтерите може да се повредат како резултат на несреќна случка или извршен напад врз нив:

Кога бев на планина во спасувачка мисија, паднав и ја скршив ногата на три места. Поминав три дена во болница. Докторот ми рече дека треба да останам на боледување уште една недела. Немојам тоа финансиски да си го дозволам. Дали Црвениот крст ќе ми ги плати сметките?

Волонтерите може да изгубат или оштетат свој имот:

Една кола помина на црвено светло на семафор и ми ја удри колата. Јас патував накај Црвен крст да вршам волонтерска работа. Што ќе се случи сега?

Волонтерот може да изгуби или оштети имот на корисник на услуга:

Волонтерот на Црвен крст ги изгуби видео материјалите кои припаѓаа на нашиот клуб. Тие беа целосно нови.

Волонтерите може случајно да повредат корисник на услуга:

Госпоѓата која ми носи ручек секоја среда ми истури жежок чај врз мене и добив изгореници од трет степен.

Водењето досие за волонтерот е важно во однос на исполнување на обврските. Во одредени случаи може да биде побарано од организацијата да докаже дека посветила доволно внимание за проверка и обука на волонтерот. Заради тоа (по потреба) треба да се провери дали лицето е кривично гонето.

Исто така од етички причини, потребно е да се донесе кодекс за етичко однесување. Тој обезбедува рамка за однесување на волонтерите.

Менаџерот за волонтерство мора да ги знае следниве работи

Законите во земјата кои се однесуваат на човекови права и недискриминација

Степенот на покриеност на осигурителни обврски за волонтери

Етички кодекс на однесување на националното друштво

Соодветно контакт лице во националното друштво за правни и етички прашања

Како веднаш да се документира ситуација, и подготовка на извештај според факти а не според чувства

Кој може да обезбеди правен совет во националното друштво

Кои реални или потенцијални ризици може да се појават во определени ситуации

Традиционалните волонтерски асоцијации во индустриските општества во се поголема мера подготвуваат сопствени правни и етички правилници и упатства. Правните спорови чинат пари, време и емоции.

Препораки

1. Треба да се поттикнува интегрирањето на волонтерите во сите аспекти на работата на националното друштво меѓу кои и во раководење и управување.
2. Се препорачува оваа студија да стане составен дел на обуката за менаџмент на волонтери на националните друштва.
3. Се препорачува националните друштва да продолжат да го шират опсегот на своите активности, вклучувајќи ги во нив ранливите групи, жените, лица со различна културна и етничка припадност и други посебни групи на население.
4. Се препорачува националните друштва да имаат директен пристап до релевантни, нови и важни информации за водење волонтерски програмски активности на локално и регионално ниво со поддршка на Федерацијата.
5. Се препорачува да се подготви ново истражување за утврдување на опсегот и видот на евалуација на програми / услуги / работа на волонтери, спроведени од националните друштва и да се подготват евалуациски правилници и стратегии кои ќе може да се адаптираат според специфичните потреби.
6. Националните друштва се поттикнуваат да соработуваат со други волонтерски агенции во регионот.
7. Дисеминацијата на Меѓународното Хуманитарно Право и принципи и вредности на Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина претставува клучниот фактор во активностите на националните друштва и за таа цел, во соработка со МКЦК треба да се направат напори за дизајнирање материјали за комуницирање на позитивниот имиџ на волонтерската служба до јавноста и за мотивирање и обука на потенцијалните волонтери.
8. Се препорачува да се дефинираат и подготват правилници за обука, подготовка и поддршка на волонтерите за време на периоди на немири.
9. Се препорачува националните друштва да ги појаснат прашањата поврзани со обврските кон волонтерите во случај на несреќа или др.

ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ НА МЕГУНАРОДНОТО ДВИЖЕЊЕ НА ЦРВЕН КРСТ И ЦРВЕНА ПОЛУМЕСЕЧИНА

ХУМАНОСТ

Меѓународното Движење на Црвен крст и Црвена полумесечина настана како резултат на желбата да им се помогне на ранетите на бојното поле без било каква пристрасност, како и да го спречи и олесни човековото страдање секогаш кога е тоа можно. Целта на Движењето е да го заштити животот и здравјето и да го почитува човекот. Промовира заедничко разбирање, пријателство, соработка и траен мир меѓу сите луѓе.

НЕПРИСТРАСНОСТ

Не прави дискриминација врз основа на национална, расна, верска и класна припадност или политичко убедување. Настојува да ги олесни страдањата на поединците, водејќи се исклучиво од нивните потреби, но давајќи приоритет на најитните случаи.

НЕУТРАЛНОСТ

За да ја ужива довербата на сите, движењето не смее да завзема страна од политичка, расна, верска или идеолошка природа.

НЕЗАВИСНОСТ

Движењето е независно. Националните друштва иако делуваат како дополние на хуманитарните служби на владите и се предмет на регулирање на националното законодавство, мораат да ја зачуваат автономноста за да можат да дејствуваат во секое време, согласно со принципите на Движењето.

ДОБРОВОЛНА СЛУЖБА

Тоа е движење за давање на доброволна помош кое не е инспирирано од материјални побуди.

ЕДИНСТВО

Во една држава може да има само едно национално друштво на Црвен крст или Црвена полумесечина. Мора да биде отворено за сите и да ја извршува својата хуманитарна работа на целата територија во земјата.

УНИВЕРЗАЛНОСТ

Меѓународното Движење на Црвениот крст и Црвената полумесечина, во кое сите друштва што го сочинуваат имаат еднаков статус, одговорности и должности, взаемно да се помагаат, делува во целиот свет.



Оваа публикација е испечатена со средства од Фондот за интензивна надградба на капацитети на Меѓународната Федерација на Црвен крст и Црвена полумесечина.

This publication was published with funding from the Intensified Capacity Building Fund of the International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies.

www.redcross.org.mk