



Црвен крст на Република Северна Македонија
Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut



НАЦИОНАЛНА СТРАТЕГИЈА НА ЦРВЕН КРСТ НА РСМ ЗА МЕНАЏИРАЊЕ СО ВОЛОНТЕРИ ВО ВРЕМЕ НА КОМПЛЕКСНИ ХУМАНИТАРНИ ИТНОСТИ

Скопје, 2023 година



Црвен крст на Република Северна Македонија
Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut

НАЦИОНАЛНА СТРАТЕГИЈА НА ЦРВЕН КРСТ НА РСМ ЗА МЕНАЏИРАЊЕ СО ВОЛОНТЕРИ ВО ВРЕМЕ НА КОМПЛЕКСНИ ХУМАНИТАРНИ ИТНОСТИ

Скопје, 2023 година



**Црвен крст на Република Северна Македонија
Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut**

Предговор

Сложените и итни состојби, бараат активирање на сите механизми во системот, со цел брз и адекватен одговор. Во вакви ситуации Црвениот крст, како примарен го поставува хуманитарниот одговор и истиот подразбира сет од инструменти и активности преку кои ја ублажуваме потребата на населението како резултат на последици од итни ситуации. Итноста за одговор, која се наметнува во состојби на елементарни непогоди, пандемија и состојби кога е нарушен вообичаениот животен тек на поголема територија, е дополнителен предизвик за сите инволвирани страни, имајќи во предвид дека научените лекции од секоја кризна состојба во исто време се и насоки за понатамошно и поуспешно работење во иднина.

Стратешките цели, активностите и препораките содржани во Стратегијата на Црвен крст на РСМ за менаџирање со волонтери во време на комплексни хуманитарни итности, се одличен патоказ за Националното друштво, во кој се опфатени повеќе аспекти во одговорот на Црвен крст во време на пандемијата со Ковид-19. Имајќи во предвид дека волонтерите се столбот на Црвениот крст, акцентирањето на нивното значење и унапредување на работата на терен се одлично прикажани во документот кој во исто време е рефлексивна на модел за работа кој се случуваше во вонредна состојба. Во документот, преку низа инструменти во процесот на истражување, се истакнати показатели кои ја одредуваат насоката по која треба да се движиме во иднина, чекорите кои треба да бидат преземени преку конкретни активности како и очекуваните резултати од процесите кои се истакнати. Манаџментот со волонтери во состојба на итност, покажа дека е потребно активирање на дополнителни механизми за унапредување, но и истакнување на позитивните примери кои произлегоа од активностите на терен. Пандемијата со Ковид-19, која за сите нас значеше судирање со нов и загрижувачки предизвик, внесе поместување во целокупната перцепција за одговор на потребите на населението во нашата држава. Од перспектива на состојба која бараше итност во хуманитарниот одговор, протоколот за менаџирање со волонтери во време на комплексни хуманитарни итни состојби, нуди чекори/ активности во насока на поуспешно дејствување на терен.

Националната стратегија, како документ кој генерира сеопфатен пристап во процесот на менаџмент со волонтери, јасно го дефинира приодот\правец кој понатаму треба да го практикуваме. Координираниот пристап и кохезијата со сите инволвирани страни уште еднаш покажаа дека меѓуинституционалната соработка и партнерствата се предуслов за успешно менаџирање со комплексни хуманитарни итни состојби, со посебен акцент на волонтерите и нивното активно инволвирање во истите. Исправени пред сите нови предизвици, нашето Национално друштво е зајакнато со уште еден значаен и корисен документ, кој ќе ја олесни нашата хуманитарна работа, истакнувајќи ја големината и значењето на секој волонтер во организацијата.

Д-р Саит Саити
Генерален секретар на
Црвен крст на Република
Северна Македонија

Материјалот го подготвија:

Проф. д-р. Марија Тоџузовска Лаџковиќ

Александра Ристиовски

Кашерина Гиевска

Лекџура: *Александра Валкановска*

Дизајн: *Александар Манчевски, МАНТИКОР ДООЕЛ*

Превод: *Џезми Рамадани*

За издавачоџи: *Црвен крст на Република Северна Македонија*

Содржина

ВОВЕД	9
ОПРАВДАНОСТ	11
СТРАТЕШКИ ЦЕЛИ, АКТИВНОСТИ И ПРЕПОРАКИ	18
ПРОТОКОЛ ЗА МЕНАЦИРАЊЕ СО ВОЛОНТЕРИ ВО ВРЕМЕ НА КОМПЛЕКСНИ ХУМАНИТАРНИ ИТНОСТИ	24
ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА, МОНИТОРИНГ И ЕВАЛУАЦИЈА	25
ЗАКЛУЧОЦИ И РЕЗИМЕ	26



Црвен крст на Република Северна Македонија Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut

Мисија:

Црвен крст на Република Северна Македонија е хуманитарна организација која работи на сиречување и ублажување на човековото страдање, заштити на живото и здравје, унапредување на социјалната состојба, обезбедувајќи ључи и достоинство за човековото битие, а особено во случај на несреќи и катастрофи, го промовира меѓународното хуманитарно право и хуманите вредности, поттикнува доброволно ангажирање и поттикнува подготвеност за давање помош, како и универзално чувство за солидарност и хуманост.

Визија:

Дејствуваме, поттикнуваме и промовираме хумани вредности за навремено да одговориме на современите хуманитарни предизвици, а притоа решени сме да направиме повеќе, да го направиме тоа подобро и да стигнеме подалеку.

Црвениот крст на Република Северна Македонија (понатаму во текстот ЦКРСМ) е формиран на 17 март 1945 година, а самостојно дејствува и работи како национално друштво од 21 мај 1992 година. Работата на ЦКРСМ е уредена со Законот за Црвениот крст на Република Македонија, донесен од Собранието на Република Македонија во 1994 година. Националното друштво е признато од Меѓународниот комитет на Црвен крст на 1.11.1995 година и е полноправна членка на Меѓународната федерација на Црвен крст и Црвена полумесечина од 27 ноември 1995 година.

Волонтерството и волонтерскиот дух се суштината на работата на ЦКРСМ повеќе од 75 години. Волонтерската работа е важен аспект што влијае врз способноста на општеството да се справи со различни видови на социјални предизвици и безбедносни закани и катастрофи. Заради тоа постојано се трудиме да ги инспирираме луѓето за вредностите на волонтирањето и ангажманот во Црвениот крст. Волонтерството и волонтерската служба, како основачки принцип и движечко јадро на моделот и етосот на организацијата, ни ја претставува директната и најблиска врска со заедниците широм светот и ни овозможуваа социјално, развојно и хуманитарно дејствување во обем кој не е на друг начин можен. Поради тоа, веруваме дека волонтерската работа претставува основа за надградба на заедниците.

Волонтерството е доброволно давање на услуги инспирирано единствено од слободната волја, а не од желбата за материјална или финансиска добивка кое има за цел намалување на ранливоста на населението, во согласност со принципите на Црвениот крст и Црвената полумесечина.

ЦКРСМ на редовна основа промовира и имплементира активности за привлекување и ангажирање на соодветен број на волонтери и членови за реализација на програмите на Националното друштво, обезбедување на нивна соодветна обука, надзор и редовна евалуација како и оддавање на признание за остварениот придонес, осигурување, обезбедување на соодветна опрема и психо-социјална поддршка и обезбедување на организациска поддршка за воспоставување на локални структури, релевантни за задачите кои треба да се спроведат од страна

на волонтерите. Во секоја од 33-те Општински организации на Црвен крст и Црвен крст на град Скопје постојат одговорни лица за координирање и организирање на работата на волонтерите на локално ниво.

Волонтерите се највредниот ресурс на Црвен крст. Тие поседуваат знаење и контакти, го познаваат јазикот, локалните обичаи и работните услови, и имаат разновидни вештини и капацитети за брзо зголемување на активностите кога е потребно, како и за поддржување на овие услуги во долгорочен период. Волонтерите се централни во напорите на Црвен крст за реагирање и одговор на кризи, катастрофи и итности. Честопати волонтерите се први на местото на настанот, понекогаш ги изложуваат своите животи на опасност и се изложуваат на значителен психо-социјален стрес. Исто така, не е невообичаено волонтерите и самите да се припадници на засегнатите заедници - истовремено да ја нудат својата услуга и поддршка и да се справуваат со свои значителни лични предизвици. Вообичаените улоги на волонтерите за време на хуманитарна итност вклучуваат:

- Спасување
- Дистрибуција на помош
- Теренска проценка на потребите
- Евакуација на повредени лица
- Поврзување на семејства
- Пружање на здравствена нега

Регутирањето, менаџирањето и поддржувањето на волонтерите за време на итност се соочува со многу предизвици, и во исто време, со можност да се засили законодавството, застапувањето и партнерствата со заинтересираните страни, за да се прошири доброволното делување во уште поголема мера.

Младите луѓе играат особено значајна улога во хуманитарната акција. Постојат приближно 7 милиони млади волонтери на Црвениот крст и Црвената полумесечина во целиот свет. Ние ги ангажираме младите на значаен начин во нашите програми и услуги, ги мотивираме и се обидуваме да ги задржиме колку што можеме повеќе. Ја гарантираме нивната добросостојба, безбедност и сигурност во секое време. Исто така, ги признаваме младите како витални учесници кои придонесуваат за иновациите во нашата мрежа.

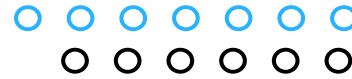
Битно е да се напомене дека преку волонтерската работа кај личноста се развива самопочитувањето и почитувањето на другите, и истата претставува можност да се применат личните вештини и знаења низ различни видови на волонтерска активност, како и да се развијат или стекнат нови животни и работни вештини. Волонтирањето е можност поединците да бидат дел од една поширока социјална групација во заедницата и да изградат нови пријателства, соработка и дружење.

Црвениот крст на РСМ беше активно вклучен во одговорот на скорешната пандемија предизвикана од Ковид – 19 вирусот, на национално ниво и како партнер на државата делуваше согласно својата визија и мисија. Со прогласување на вонредна состојба и воведувањето на ограничување на движењето на сите граѓани (карантин и полициски час), ЦКРСМ своите програмски активности ги насочи кон итна помош на најзагрозеното население која се состоеше од хуманитарна помош во храна и лекови на стари и изнемоштени, самци, граѓани во изолација, самоизолација и карантин, самохрани родители и останато ранливо население, преку мобилните тимови на национално ниво, а потоа и како директна поддршка во процесот на масовна вакцинација на населението. На дневна основа околу 350-450 обучени волонтери и вработени беа распоредени на терен за да одговорат на итни потреби на ранливото население. Некои од постоечките волонтери и вработени кои беа во ризични/ранливи групи не беа во можност да помогнат во операцијата. Поради тоа, нови волонтери беа мобилизирани и обучени за одговор на Ковид – 19.

Значењето и улогата на волонтерите за остварување на мисијата на Црвениот крст на РСМ се централни и во неодамна изготвениот документ „Развојна рамка на Црвен крст на Република Северна Македонија: ТРАНСФОРМАЦИЈА - 28“. Во делот посветен на процесот Трансформација 5: Модел за инспирирање и мобилизирање на волонтери се планира во претстојниот петгодишен период ЦКРСМ во соработка со надлежните институции во државата да работи на лобирање за препознавање и промовирање на значењето на волонтерството во државата и соодветно вреднување на волонтерскиот придонес во општествени рамки, при што ќе се развие и воспостави нов, побрз, мрежен, децентрализиран и самоуправуван модел на волонтирање. Овој модел ќе се базира на поголема разновидност, со посебен акцент на обезбедување безбедност и заштита на волонтерите (особено на оние кои работат во вонредни околности) и ќе овозможи обезбедување на взаемна поддршка и унифициран пристап во однесувањето и делувањето на волонтерите и вработените во организацијата и кон нашите корисници на услуги.

Потребата за подготвеност за свет во кој настапуваат неочекувани и ненадејни потреси стана појасна од било кога. Се очекува епидемиите/пандемиите, поплавите, бурите, сушите и шумските пожари да станат почести и посилни. Поради тоа Црвен крст во континуитет работи на подобрување на својата подготвеност за соодветен одговор, од што произлегува и потребата за изработка на Национална Стратегија на Црвен крст на РСМ за менаџирање со волонтери во време на комплексни хуманитарни итни.

Оправданост



Целта на овој дел е да се идентификуваат потребите на ЦКРСМ, причините и факторите кои влијаат на успешното менаџирање со волонтери, да се разберат перспективите на волонтерите, како и да се предвидат и избегнат потенцијалните бариери и проблеми за подготвено и успешно дејствување во иднина.

За таа цел, во периодот од 26.07 до 5.08.2023 год., беше спроведена доброволна и анонимна онлајн анкета преку платформата Google Drive, при што примерокот беше пригоден и го сочинуваа волонтери кои биле активни за време на Ковид - 19 пандемијата, како вид на комплексна хуманитарна итност. Анкетата валидно ја пополниле вкупно N=82 волонтери од сите општински организации на Црвен крст, кои функционираат на територија на Република Северна Македонија, во пропорционален сооднос.

Повеќе од половина или 55, 2% испитаниците се од женски пол, а 44,8% од машки пол, на возраст од 14 до 64 години, но, најголем процент (80%) од нив припаѓаат на младата популација (16-29 год.).

Најголемиот дел од волонтерите за време на пандемијата биле вклучени во:

- вакцинални пунктови (56.1%)
- мобилни тимови (53.7%) и
- дистрибуција на онколошка терапија (42.7%).

Како бевте регрутирани?

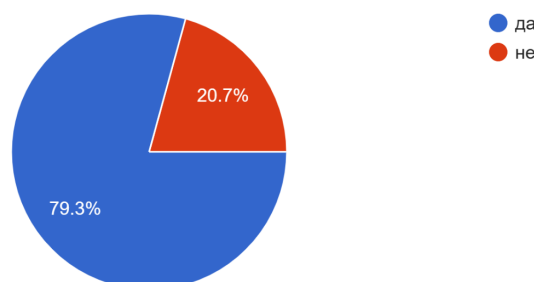
82 responses



Повеќето или 61% од испитаниците одговориле дека претходно биле волонтери во ЦКРСМ, а 29,3% дека биле регрутирани преку волонтер на ЦКРСМ. Во проценти помали од 3% се селектирани останатите можни опции.

Дали добивте обука пред да се вклучите во активностите?

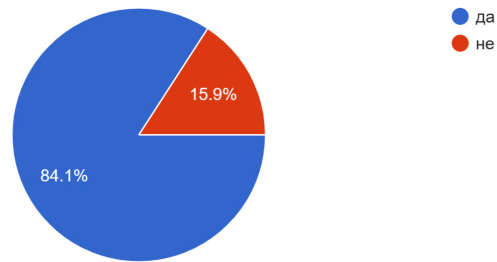
82 responses



Најголем дел или 79,3% од волонтерите одговориле потврдно дека добиле обука пред да се вклучат во активностите. Во однос на видот на обука којашто ја добиле волонтерите, во најголем дел од случаите станува збор за: обука за безбедност (67,7%); дисеминациска обука (53,8%); обука за координација (40%); обука за комуникација (38,5%).

Дали добивте униформи?

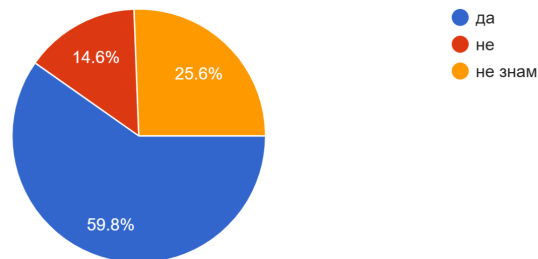
82 responses



Повеќето или 84,1% од волонтерите добиле соодветна униформа од ЦКРСМ, во вид на маичка (87%), пантолони (71%), дуксер (49,3%), јакна (31,9%), елек (10%), патики (4,3%).

Дали бевте осигурани од страна на Црвен крст при обавување на вашите задачи?

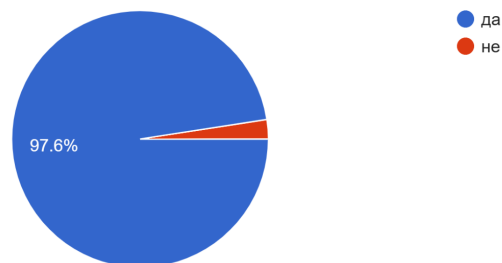
82 responses



Осигурани од страна на ЦКРСМ при обавување на работните задачи биле 59,8% од волонтерите, додека 25,6% не знаат дали биле осигурани, а 14,6% одговориле негативно.

Дали ја имавте потребната заштитна опрема за работа?

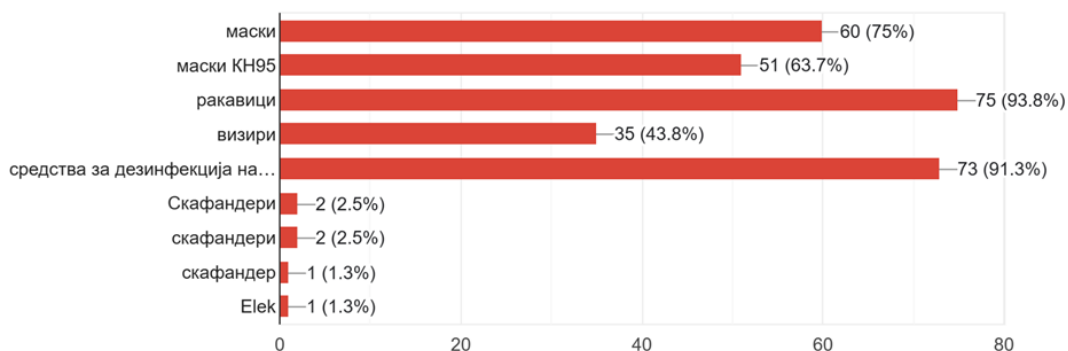
82 responses



Речиси сите волонтери (97,6%) добиле соодветна заштитна опрема за работа за време на пандемија, како што се: ракавици (93,8%), средства за дезинфекција на рацете (91,3%), вообичаени маски за лице (75%), КН95 маски за лице (63,7%), визери (43,8%), скафандери (6,3%).

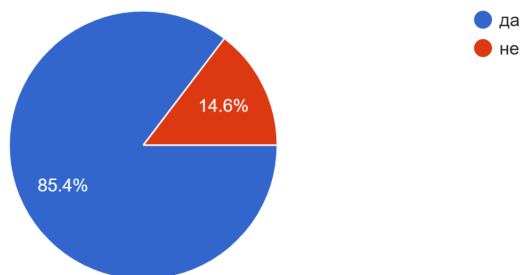
Ако сте одговориле со ДА, каков вид на заштитна опрема имавте? (дозволен се повеќе можни одговори)

80 responses



Дали имавте редовни средби за евалуација и мониторинг?

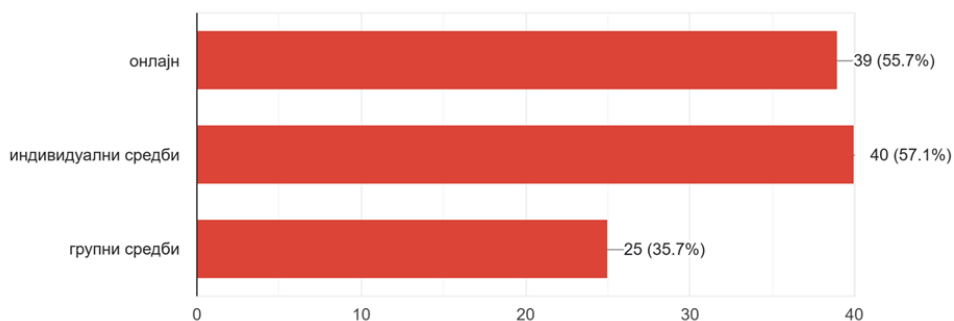
82 responses



Дури 85,4% одговориле потврдно дека имале редовни средби за евалуација и мониторинг, во вид на индивидуални средби (57,1%), онлајн средби (55,7%) и групни средби (35,7%).

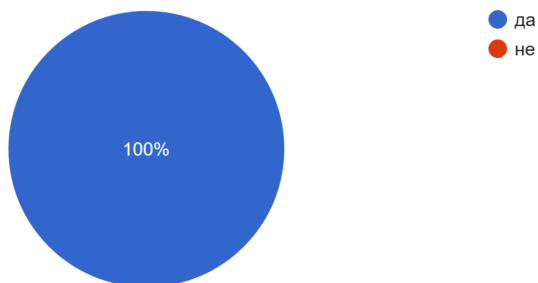
Ако ДА, наведете на каков начин

70 responses



Дали имавте одговорно лице на кое можевте да го искажете своето незадоволство или задоволство?

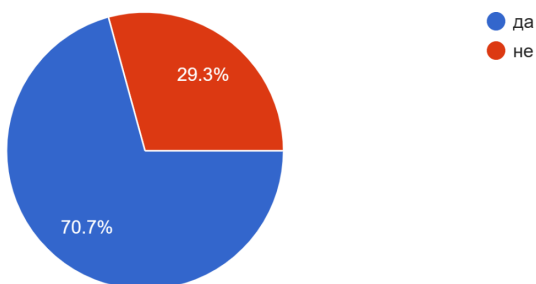
82 responses



Апсолутно сите волонтери – испитаници (100%) одговориле потврдно дека имале јасно назначено одговорно лице на кое можеле да му го искажат своето задоволство или незадоволство во текот на извршување на работните задачи.

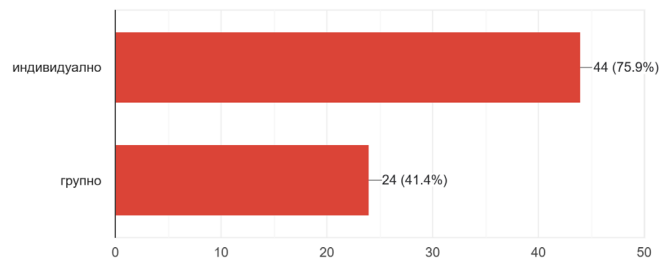
Дали ви беа понудени Прва Психолошка Помош и Психо-Социјална Поддршка?

82 responses



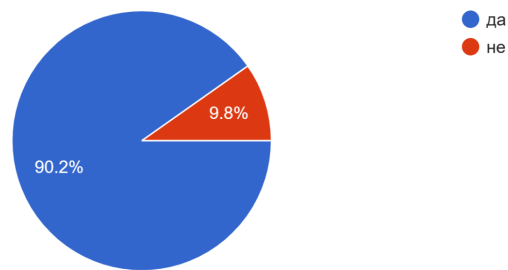
На 70,7% од испитаниците им биле понудени прва психолошка помош (ППП) и/или психо-социјална поддршка (ПСП), на индивидуално (75,9%) и групно ниво (41,4%). Негативно одговориле 29,3%.

Ако ДА, наведете на каков начин
58 responses



Дали некој се интересираше/ве прашуваше како се чувствувате за време на вашиот волонтерски ангажман?

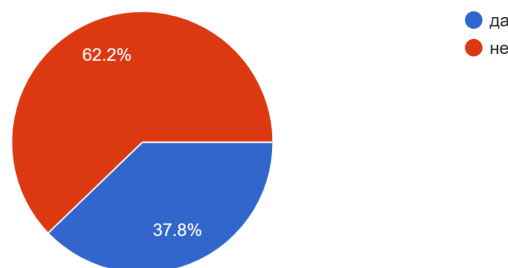
82 responses



Речиси сите или 90,2% одговориле дека за време на нивниот волонтерски ангажман биле назначени одговорни лица - претставници на ЦКРСМ кои редовно се интересирале/информирале за нивната добросостојба.

Дали учествувавте во работилница/и за мотивација?

82 responses



Повеќе од една третина од испитаниците (37,8%) одговориле дека учествувале во работилници за мотивација за време на ангажманот, односно не учествувале 62,2%.

Волонтерите примале насоки за работа од:

- тим лидерите (45.1%)
- координаторите на млади (35,4%)
- лидерите на млади (22%) и
- од секретарот и стручната служба (20%).

На отвореното прашање за негативните искуства со кои се соочиле волонтерите за време на нивниот работен ангажман, висок процент или 72% одговориле дека немале негативни искуства. Останатите како негативно искуство го издвојуваат односот на пациентите и граѓаните на ванкциналните пунктови кон волонтерите, неажурирани списоци на корисници при дистрибуција на лекови и хуманитарни пакети, неисплатен волонтерски надомест/мал паричен износ.

„Моите негјативни искуства беа повеќе од ситрана на луѓето кои што беа многу нејтреливи и цело време имавме проблеми, но, како и секогаш со многу трпение и почин према нив, сејак бевме добро координирани со колегите и Тим Лидерите за да ги дочекаме со смиреност како што треба и според кодексот на однесување од Црвен крст.“

„Односот на некои од пациентите спрема волонтерите беше многу дрзок и агресивен.“

Како позитивни искуства волонтерите ги посочиле следните: можност за запознавање на нови луѓе и дружба, тимската работа, меѓусебната почит, добрата организација и координација, алтруизмот/чувството да се биде корисен и од помош за време на пандемија, учење и развој на нови животни и работни вештини.

„Одлично искуство за ионајмошно волонтирање, зајознавање со многу нови луѓе, чувство како навистина да сум помогнал на некој и сувер дружба.“

„Лично задоволство од помагање за време на тешки времиња, интеракција со благодарни луѓе.“

„Во време кога сите контакти со луѓе ми беа сведени на минимум се зајознав и стекнав нови пријателства кои траат и денес. Помогнав на многу луѓе кои не можеа да се снајдат во процесот на вакцинација и тоа многу ме исполнуваше. Чувството да знаеш дека на некој си помогнал во ваква ситуација е неироценливо.“

„Јакнење на организациски способности и начин на управување во услови на стресна ситуација.“

„Придонесување за подобрување на заедницата, лично надовраѓање, учење како правилно да се работи за време на кризни ситуации, психолошката помош која ни беше предложена како и достапноста на вработените во Црвениот крст во секое време.“

Волонтерите ги посочуваат следните предлози за подобро функционирање во иднина: мотивираност на поголем број млади луѓе-волонтери, подобра координација со централната канцеларија на ЦКРСМ, континуирана подготвеност и обука за слични ситуации во иднина, подобра меѓуинституционална соработка, подобра организација и координација.

Во продолжение се претставени ставовите и мислењата на националниот координатор на програма за регрутирање волонтери Црвен крст во Акција – Промоција на Хумани Вредности и координатор на мобилните тимови на територија на подрачјата на град Скопје во време на пандемијата предизвикана од вирусот Ковид-19, Александра Ристовски, од спроведеното структурирано интервју.

1. Што ја направи комплексна хуманитарната итност при одговорот на пандемијата предизвикана од вирусот Ковид-19?

„Црвен крст на град Скопје, ЦКРСМ има сериозно искуство кога станува збор за управување со последици од кајасирофи. Секако треба да се споменат мигрантите од 2015 година, скопската поплава од 2015 година, босанската криза, косовската криза, внатрешно раселување на лица... и многу други ситуации. Во пандемијата со Ковид сè беше поинаку и ништо не беше исто од причина што беше загрошено здравјето на секој поединец, а ние како организација требаше да го чуваме и здравјето на волонтерите. Секоја преходна криза успешно ја надминавме со помош на волонтерите, а Ковидот, заради грижа за здравјето на секој поединец, донесе намалување на човечките капацитети. Во преходните ситуации, луѓето сами се јавуваат и доаѓаат за да акуваат, дистрибуираат и доставуваат помош до загрозените. Сега беше поинаку.“

2. Каков систем имаше Црвен крст за организација и координација на волонтери?

„Од почетокот најмногу се фокусиравме со работата на стручната служба. Ги користевме нашите човечки капацитети, професионалните. Постариите и искусните волонтери сами почнаа да доаѓаат за да ни помагаат. На почетокот со искусните волонтери формиравме мобилни тимови. Искусните волонтери добро ја познаваат организацијата и ја знаеат правилната употреба на амблемот. Во секоја Оштинска организација на Црвен крст, имавме волонтери-администратори кои ги примаме поволонтерите за помош, употреба од набавка на храна, хигиена, лекови. Потоа обврските беа делегирани на мобилните тимови или истиот ден или пак наредниот ден. Ги користевме социјалните медиуми за промоција на мобилните тимови, за броевите на кои полесно можеше да се добијат. Бевме оворени кон медиуми како и секогаш и соработуваме со нив за промоција на тимовите.“

3. Дали имаше потреба од нови волонтери и како се регрутираа?

„Се јави потреба од нови волонтери, би-

дејќи државниџе инсџиџуџи џобараа џомош од Црвен крсџ. Заџочнавме со дисџрибуџија на хронична и онколошка џераџија за џациенџиџе од целаџа држава. Тоа бараше лоџисџика и добра орџанизаџија. Поџоа младиџе, не само во Скоџје, џуку низ целаџа држава, беа вклучени на вакциналниџе џункџови коџа заџочна џроцесџ на вакцинаџија. Младиџе беа анџажирани на џункџовиџе и најмноџу се даваа џоддршка во џоџолнување на докуменџација или џридружба на сџариџе лица за време на и џо џроцес на вакцинаџија. Некои од нив имаа искусџво во Црвен крсџ, но, некои не. Некои беа џриџаџели на волонџериџе, некои деца на џознаниџи, на сџручниџе сорабџници... различен беше начинџ на нивноџ реџруџирање. Но, заради сџуаџијаџа, не обџавивме јавен џовик до џраџаниџе како во џреџходниџе кризи. Она џџо е сеџа добро и џреба да се знае, е дека Црвен крсџ на џрад Скоџје заџочна со корисџење на софџверџи Тим Македонија во кој се внесувааџ џодаџоџи на сџе џоџенџијални волонџери и ексџерџи кои би можеле и би сакале да бидаџ на расџолаџање на Црвен крсџ во одреде-на криза.“

4. Дали Црвен крст нудеше сет на потребни обуки од различен карактер за волонтерите?

„Бидејќи и целаџа сџуаџија беше нова за сџе нас, не само за Црвен крсџ џуку и за државниџе инсџиџуџи, секако дека неџџаџа одеа брзо, а честџо џаџи џоа значи и неџланирано и неџодџоџвено. Учесниџиџе не добиваа унифицирана и сџандардизирана обука. Од сџрана на ЦКРСМ се усвои и СОП за каџасџрофи и заедно со сџраџеџијаџа ќе биде одлична комбинаџија за џодобар одџовор џри хуманиџарни иџносџи и џолесно менаџирање на волонџериџе.“

5. Што може да се подобри во процесот на организација на волонтерите?

„Смеџам дека со изработџка на “Национална Сџраџеџија на Црвен крсџ на РСМ за менаџирање со волонџери во време на хуманиџарни иџносџи” којашџо џреба да биде изработџена во џериод коџа нема никаква иџносџи и веќе заџочнавме со изработџка, ќе се џосџиџне максимум во

орџанизирање и менаџирање на волонџериџе за време на некаква иџносџи. Ќе се знае како вџреба да биде начинџ на комуникаџија, на координаџија, начинџ на сџроведување на задолжиџелни обуки со џџо Црвен крсџ ќе биде џоефикасен на џерен.“

6. Какви комуникаџиски канали и проток на информации користеше Црвен крст при работата со волонтерите?

„Во зависносџ од секоја Оџџинска орџанизаџија се корисџеа различни начини на комуникаџија со волонџериџе како џџо се вибер џруџи, WhatsApp џруџи, некоџаш и некаде меџлови, некаде ФБ џруџа, но не усоџласно и унифицирано. Се исџраќаа службени меџлови со насоки за рабоџењеџо, но честџо џаџи информацииџе не беа сџоделувани со лицаџа на џерен. Волонџерџи џреба да е информиран дека џосџоџи внаџџрешна и надворешна комуникаџија. Да џи знае своиџе џрава, но и обврски, на кој начин може и џреба да ја заџџиџи орџанизаџијаџа.“

7. Кои се Вашите предлози за унапредување на комуникаџијата со волонтерите во време на хумнитарни итносџи?

„Посџавување на едно лице одџоворно за сџе неџџа џоврзани за менаџменџи со волонџери. Реализација на редовни сосџаноџи (секако онлајн во дадена сџуаџијаџа). Формирање на џруџа во која би членувале сџе кои се акџивни на џерен. Осџавање на џросџор јавно да се каже неџџо џџо не е добро, ако има џрашање или џак џозиџивен коменџар и ако се џојаџи џроблем, џрансџарейно решавање на исџиџи. Но, и заџознавање со џроџо-колиџе за комуникаџија за да се знае кој за џџо е одџоворен, односно верџикална и хоризонџална линија на комуникаџија (за да знааџ сџе инволвирани од каде и од коџо може да бидаџ делеџирани задачиџе и обврскиџе)“.

8. Дали Црвен крст имаше обезбедено осигурување за волонтерите при обавување на нивните задачи и како сметате дека истото треба да биде организирано во иднина во слични ситуации?

„Црвен крсџ обезбедуваше осигурување

за волонтериите, но не на сите. Сметам дека оваа пракса треба да продолжи и во иднина, и во случај на пандемија, но за сите кои се ангажирани на дневна основа.“

9. Кои механизми ги понуди Црвен крст за волонтерите за олеснување на стресните ситуации со кои се соочуваа?

„За време на кризата, организирани беа онлајн сесии за психо-социјална поддршка. ЦКРСМ има и центар за ваков тип на поддршка и често се врши дисеминација и промоција на ваквиот тип на активности. Истото треба да продолжи и во иднина. Истата поддршка треба да се дава за време, но и по завршување на кризата.“

10. На кој начин сметате дека може да се понуди унапредена грижа за волонтерите во вакви ситуации?

„Може да се организираат заеднички дружења (во природа заради типот на пандемијата), споделување на искуства, заеднички брифинзи кои би биле на редовна основа (еднаш неделно). Можат повеќе да се искористат како позитивни примери, да се илустрираат приказни за нив, да се уважува нивен придонес во заедницата и на ваков начин. Бенефициите за волонтериите (имаа можност да се вакцинираат), бесплатни прегледи и како пракса треба да продолжи.“

11. Што според Вас беа најсоодветни чекори односно добри практики кои се спроведоа за менаџмент на волонтерите?

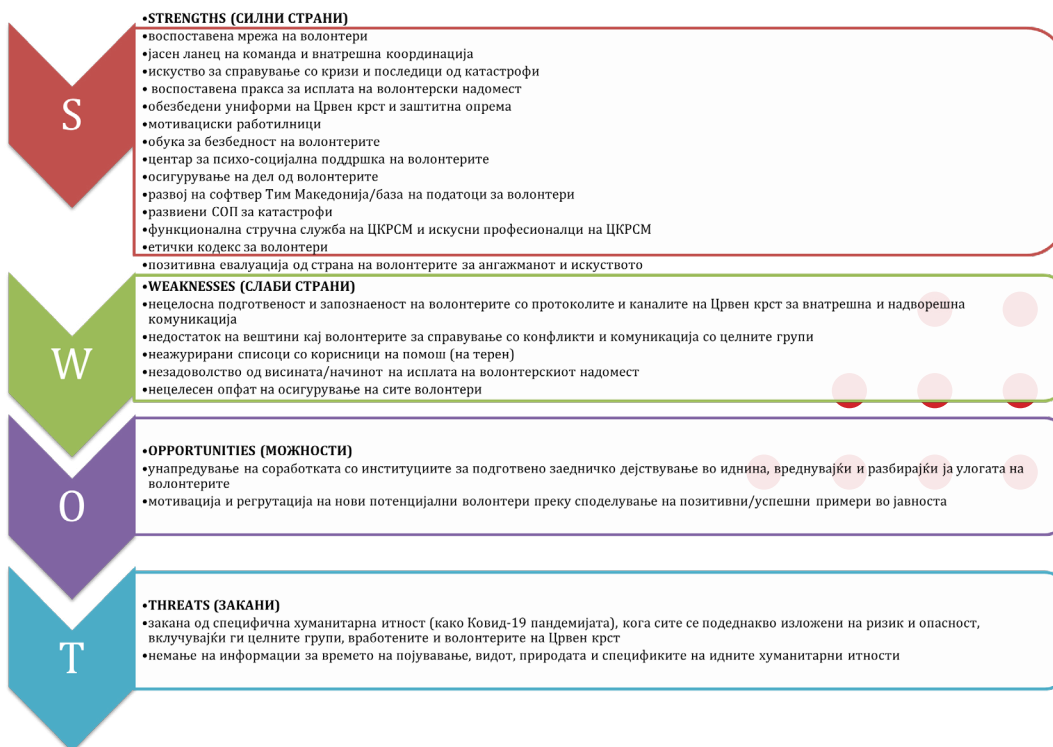
„Одлична практика беше што на волонтериите им се исплаќаше надомест за храна и транспорт. Сите имаа униформи, значи беа брендирани, но, и не користеа своја облека. Одлично беше дека добиваа маски и не требаше тие да инвестираат за истото. Често им се даваше и доволно храна од некој донатор како мотивација и уважување.“

12. Што според Вас беше несоодветно или недоволно во процесот на менаџирање на волонтери и може да подобри?

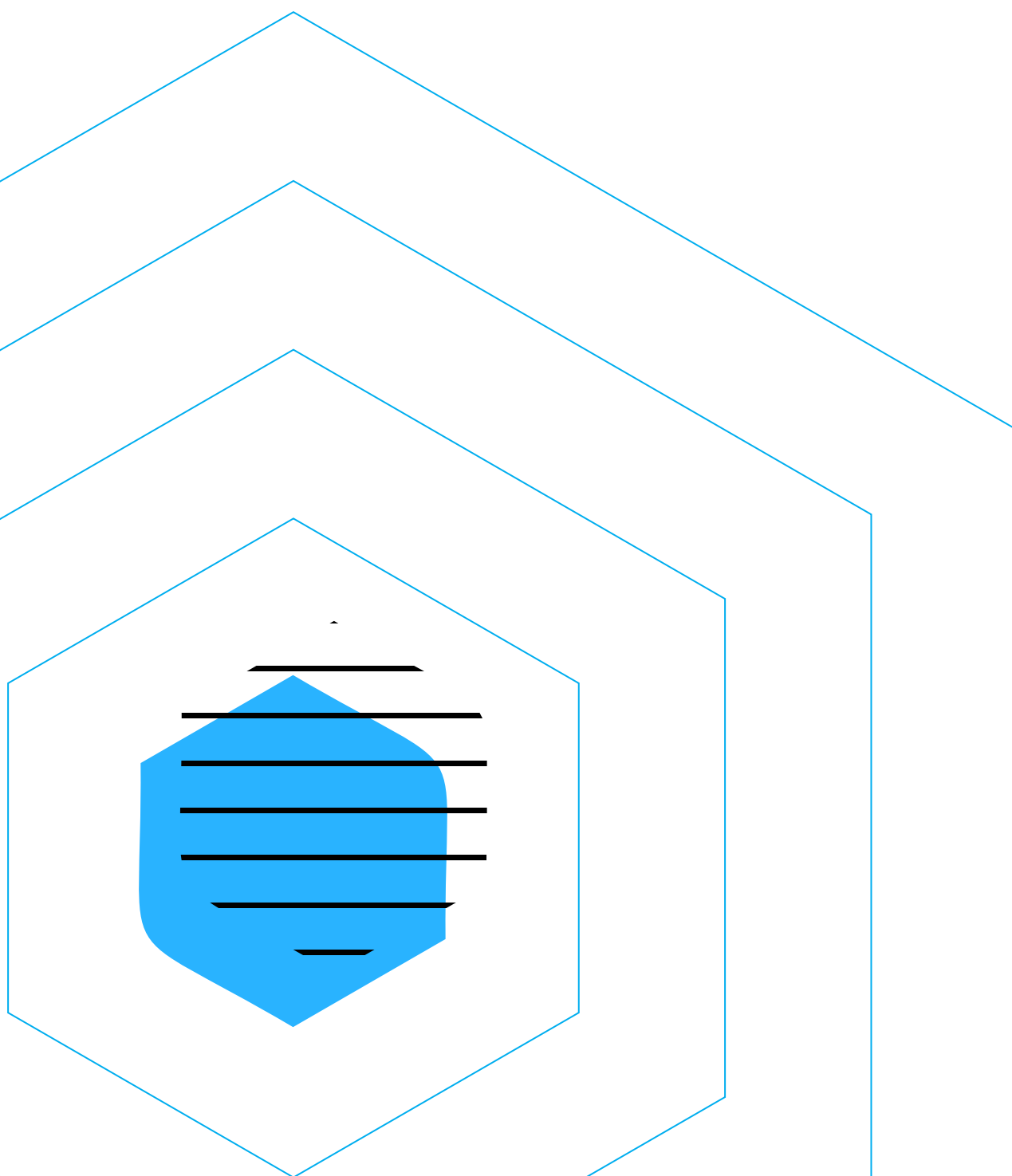
„Може да се доодаат уште обуки за справување со конфликти и комуникација со оглед дека сите комуницираа со граѓани кои се нервозни и секако исплашени. Да разберат дека тоа не е ништо лично, туку станува збор за справ и јаника. Да се органираат мотивациони работилници. Да истовремено начин на евалуирање на задоволството на волонтерите од неговите ангажман.“

SWOT анализа

Согласно добиените податоци од анкетата и интервјуто во продолжение е направена SWOT анализа, во која се издвоени клучните силни и слаби страни (на внатрешното опкружување) и можности и закани (на надворешното опкружување) на ЦКРСМ. Истите треба да послужат за идентификување на стратешките области и цели за менаџирање со волонтери во време на комплексни хуманитарни итни.



СТРАТЕШКИ ЦЕЛИ, АКТИВНОСТИ И ПРЕПОРАКИ





- ❖ Регрутирање на волонтери во време на комплексни хуманитарни итности

Стратешка цел 1.1: Унапредување на процесот на регрутација и зголемување на бројот на волонтери

Активности и препораки

- Анализа на природата и спецификите на комплексната хуманитарна итност. Оваа анализа ќе обезбеди детални информации за потребите на волонтерите и како тие може најефикасно да се вклучат во различни видови активности.
- Прилагодување и модифицирање на вообичаените регрутациски извори, стратегии и алатки, согласно спецификите на конкретната хуманитарната итност.
- Развој и употреба на нови, иновативни и флексибилни регрутациски извори, стратегии и алатки.
- Користење на постоечките бази/евиденции за волонтери.
- Примена на начелата на диверзитет и инклузивност при регрутацијата на нови волонтери.

Стратешка цел 1.2: Воведување на новите волонтери во работата на ЦКРСМ

Активности и препораки

- Задолжително спроведување на дисеминациска обука составена од следните сесии:
 - Историјат на Движењето на Црвен крст и Црвена полумесечина;
 - Мисија и цели на Црвен крст на РСМ;
 - Амблем и принципи на Движењето на Црвен крст и Црвена полумесечина;
 - Активности на ЦКРСМ;
 - Кодекс на однесување на волонтери.
- Организирање на информативна сесија за третман и постапување со целни групи на Црвен крст за начини на комуникација и почитување на културолошки и етнолошки разлики.
- Информирање на новите волонтери за можностите за вклучување во други програми и активности на Црвен крст неповрзани со моменталниот одговор на хуманитарната итност.

Стратешка цел 1.3: Соодветна распределба на работни задачи и одговорности

Активности и препораки

- Проценка на физичките и емоционалните капацитети на волонтерите, нивните знаења, искуства и вештини, и алоцирање во конкретни активности, земајќи ја во предвид возраста и комплексноста на задачата која е потребно да се спроведе.
- Препорака е волонтерите инволвирани во комплексни активности и стресни ситуации да бидат полнолетни, односно над 18 годишна возраст.
- Во случаи кога одреден волонтер не може соодветно да одговори на зададената работна задача или пак манифестира непосакувано или неодговорно однесување, препорачливи се следните последователни чекори: 1) да му се пружи соодветна помош, поддршка, обука и додатни насоки, 2) да му се доделат

други/поинакви работни задачи, 3) да му се даде време за привремен одмор/пауза од ангажманот, 4) трајно да се отстрани од волонтерскиот ангажман, запазувајќи ги законските прописи, организациските политики и принципите за етичност и сензитивност.

Очекувани резултати

- Разгледани и/или воведени се нови и иновативни извори, стратегии и алатки за привлекување и регрутација на волонтери во време на комплексни хуманитарни итности
- Зголемен е бројот на волонтери
- Новите волонтери се запознаени и информирани за работата на ЦК
- Распределбата на работни задачи и одговорности помеѓу волонтерите е соодветна
- Реализирани се соодветни обуки



Сџрајшешка обласџ 2

❖ **Грижа и безбедност на волонтери**

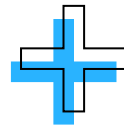
Стратешка цел 2: Грижа за безбедноста, добросостојбата и здравјето на волонтерите преку имплементација на мерки и стандарди кои го отстрануваат и намалуваат ризикот во текот на нивните волонтерски активности

Активности и препораки

- Спроведување на подготвителни обуки поврзани со хуманитарната итност за волонтерите пред отпочнување на активности.
- Задолжително осигурување на волонтерите за безбедност при спроведување на активности.
- Потребно е организацијата да обезбеди униформи и соодветна заштитна опрема за работа за секој волонтер.
- Организација на редовни индивидуални и групни сесии за Прва психолошка помош и Психо-социјална поддршка.
- Организацијата е потребно да сподели начини и механизми секој волонтер да биде во можност да се грижи за себе при односот со претставниците на целните групи (пр. дефинирање на граници и очекувања од односот и комуникацијата со целните групи).
- При извршување на волонтерските активности Црвениот крст е потребно да обезбеди вода и храна за секој волонтер во континуитет (храната е потребно да биде разновидна, здрава и избалансирана).
- Се препорачува Црвениот крст да обезбеди волонтерски надомест за време на волонтерскиот ангажман и тоа во минимум износ од транспортните трошоци потребни за извршување на ангажманот (при што ќе се напомене дека во никој случај не станува збор за платен надомест за извршена работа).
- Во случаи кога волонтерите работат долги работни часови/смени, а живеат во оддалечени места, да се разгледа можноста за нивно привремено сместување.
- Личните податоци на секој волонтер инволвиран во време на хуманитарна итност, без оглед на комплексноста на дадениот момент, задолжително мора да бидат заштитени согласно насоките од домашното законодавство и правилниците на Националното друштво.

Очекувани резултати

- Спроведени се мерки и механизми наменети да ги штитат и гарантираат безбедноста, сигурноста, добросостојбата и здравјето на волонтерите



❖ Мотивација на волонтери

Стратешка цел 3: Подигнување на нивоата на мотивација и задоволство кај волонтерите и создавање на поттикнувачка околина

Активности и препораки

- За време на обавување на волонтерскиот ангажман потребно е секој волонтер во континуитет да биде вклучен во работилници за мотивација организирана од страна на одговорното лице.
- Се препорачува периодично да се мери работната мотивација кај волонтерите
- Одговорните лица за волонтери потребно е да изнајдат начини за јавна и интерна промоција и истакнување на волонтерите и волонтерската работа.
- Организацијата е потребно да изнајде начини и можности за дружење и меѓусебно запознавање на волонтерите ангажирани во одговор на дадената хуманитарна итност во периодот на нивното волонтирање во организацијата.
- Организацијата е пожелно да обезбеди за секој волонтер материјален мотивациски пакет во насока на унапредување на работата и грижа за здравјето на волонтерите (пр. медицински прегледи, сертифицирана обука по прва помош, учество на меѓународен камп и сл.).

Очекувани резултати

- Реализирани се мотивациски работилници
- Измерени се високи нивоа на мотивација кај волонтерите
- Реализирани се неформални средби помеѓу волонтерите
- Доделен е материјален мотивациски пакет



❖ Информирање и координација

Стратешка цел 4.1: Информирање на волонтерите за протоколите и каналите за внатрешна и надворешна комуникација, со цел подобрување на јасноста и отвореноста на комуникацијата, како и за да се поддржи ефикасна и ефективна координација на волонтерите

Активности и препораки

- Пред отпочнување со волонтерскиот ангажман секој волонтер е потребно да биде информиран за протоколите за комуникација (внатрешни: помеѓу одговорните лица и волонтерите, стручната служба и волонтерите, стручната служба и секретарот и сл.; и надворешни: помеѓу претставниците на организацијата и соработници од други институции и организации, со граѓаните, со медиумите итн.).
- Волонтерите е потребно да добијат информации за јасно дефинирани права и обврски за нивниот волонтерски ангажман.
- Се препорачува изработка на информациски пакет за семејството на волонтер вклучен во комплексна хуманитарна итност за ангажманот доколку се работи за млади волонтери на возраст до 29 годишна возраст.

- Волонтерите се очекува да ги следат, почитуваат и промовираат официјалните информации на организацијата поврзани со случувањата преку социјалните и други медиуми како и при секојдневната комуникација.
- Однапред дефинирање на јасно утврден протокол за комуникација и делегирање на надлежности и насоки за работа на волонтерите и запазување на вертикален и хоризонтален комуникациски канал.
- За системско и координирано управување со волонтерите за време на хуманитарна итност е пожелно да се воведат работна позиција – менаџер на волонтери. Менаџирањето на волонтерите е потребно да се реализира од страна на претходно обучени професионалци на Црвениот крст за работа со волонтери.

Стратешка цел 4.2: Унапредување на системот за евалуација и мониторинг на волонтерите, за постојано следење на нивниот напредок и задоволство, со цел поефикасна поддршка и ангажман

Активности и препораки

- Задолжителна редовна евалуација на волонтери (динамика дефинирана согласно настаните и потребите) за задоволство и исполнување на задачите.
- Задолжителна редовна евалуација (динамика дефинирана согласно настаните и потребите) за задоволство и имплементација на сервисни услуги и активности насочени кон целните групи реализирана од страна на одговорните лица.
- Редовни мониторинг средби на одговорно лице со волонтерот/волонтерите во насока на унапредување на работата.
- Континуиран фидбек.
- Оддавање на јавно признание и благодарност на крајот на волонтерскиот ангажман.

Очекувани резултати

- Новите волонтери се запознаени со протоколите и каналите за внатрешна и надворешна комуникација
- Воспоставен е ефикасен и ефективен систем за менаџмент на волонтерите
- Спроведена е евалуација на задоволството кај волонтерите и целните групи
- Остварени се мониторинг средби
- Волонтерите добиле соодветен фидбек, јавно признание и благодарност



❖ Меѓуинституционална соработка и партнерство

Стратешка цел 5: Изградба на силни релации и меѓусебно разбирање за улогата и капацитетите на волонтерите за навремен и подготвен заеднички одговор во случај на хуманитарна итност во иднина

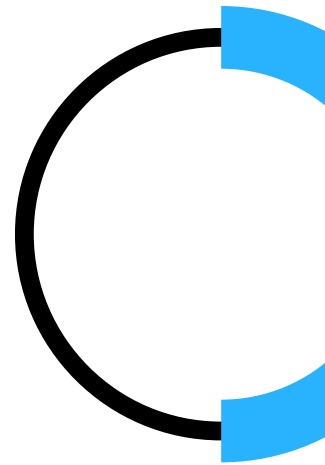
Активности и препораки

- Усвојување на досегашните позитивни практики, базирани врз успешност, искуство, знаење и докази
- Идентификување на можностите за унапредување и развој на веќе воспоставената соработка
- Истакнување на значењето на соработката во планирањето пред можните непогоди
- Остранување на бариерите кои можат да ја намалат или ограничат ефикасноста на волонтерите
- Зголемување на мрежата на партнерства и соработници со институции од централната и локалната власт, фондации и граѓански организации, едукативни институции/центри, бизнис секторот, останати волонтерски организации (доколку има во земјата).
- Градење на долгорочни партнерства во насока на развој на човечки волонтерски капитал со корпоративниот сектор како продолжение на воспоставена мрежа на цврсти донаторски капацитети и релации во време на криза.
- Зајакната соработка со традиционалните и онлајн медиуми, кои ги претставуваат сите заедници во земјата.
- Креирање на медиумски и јавни образовни кампањи кои ќе ги поттикнат луѓето да се вклучат како волонтери во хуманитарна итност

Очекувани резултати

- Мрежата на партнерски институции е зајакната и/или зголемена и истите се запознаени за улогата и значењето коешто го имаат волонтерите
- Висока медиумска покриеност за значењето и улогата на волонтерите за време на хуманитарна итност

ПРОТОКОЛ ЗА МЕНАЏИРАЊЕ СО ВОЛОНТЕРИ ВО ВРЕМЕ НА КОМПЛЕКСНИ ХУМАНИТАРНИ ИТНОСТИ



	Активност
✓	Креирање на работни тимови/назначување на лица одговорни за регрутација, прием и менаџмент на волонтери
✓	Анализа на природата и спецификите на комплексната хуманитарна итност во однос на потребите за волонтери
✓	Избор на регрутациски извори, стратегии и алатки
✓	Регрутација на волонтери
✓	Собирање на лични податоци за волонтерите и нивна регистрација
✓	Заштита на личните податоци
✓	Спроведување на дисеминациска обука (објаснување на целите и мисијата на ЦКРСМ и кодексот за однесување на волонтери)
✓	Доделување на униформи
✓	Доделување на соодветна заштитна опрема
✓	Процена на капацитетите, искуствата и вештините на волонтерите и распределба на конкретни активности
✓	Објаснување на конкретните задачи, права и одговорности на волонтерите
✓	Осигурување на волонтерите
✓	Утврдување на индивидуални преференци за храна за волонтерите, обезбедување на вода и храна
✓	Спроведување на подготвителна обука
✓	Информирање на волонтерите за протоколите и каналите за комуникација (внатрешна и надворешна)
✓	Споделување на контакт листи на одговорни лица вработени во ЦКРСМ (со наведено име, презиме, функција/позиција, тел. и мејл)
✓	Учество на волонтерите во информативна сесија за третман и постапување со целни групи: комуникација, почитување на културолошки и етнолошки разлики, справување со конфликти
✓	Известување на волонтерите за постоењето на можности за пружање на Прва психолошка помош и Психо-социјална поддршка
✓	Континуиран мониторинг и евалуација на волонтерите, со соодветен фидбек
✓	Исплата на волонтерски надомест
✓	Благодарност и признание за успешно релизиран волонтерски ангажман

ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА, МОНИТОРИНГ И ЕВАЛУАЦИЈА



Националната стратегија на Црвен крст на РСМ за менаџирање со волонтери во време на комплексни хуманитарни итности е специфичен документ кој треба да започне да се имплементира веднаш по неговото усвојување, најпрво во однос на стратешките цели, активности и препораки коишто се однесуваат на однапред подготвен одговор за идна потенцијална хуманитарна итност, а останатите активности и препораки да се спроведат за време на конкретна хуманитарна итност.

1. Имплементација:

- Креирање на работни тимови и одговорни лица за имплементација на стратегијата.
- Развивање на акциски планови со конкретни активности и рокови.
- Обезбедување на неопходните ресурси, вклучувајќи буџет, обука и поддршка за волонтерите.

2. Мониторинг:

- Етапно следење на напредокот во имплементацијата на стратегијата согласно реализација на очекуваните резултати.
- Седници и извештаи за редовно обновување на информациите.
- Идентификување на можностите за подобрување и приспособување на акциските планови.

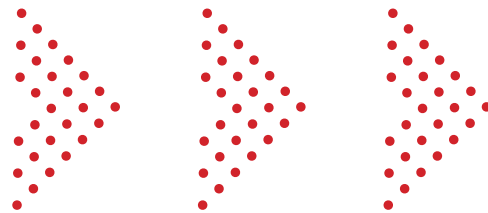
3. Евалуација:

- Спроведување на независни евалуации на резултатите од стратегијата.
- Оценка на влијанието на стратегијата во однос на постигнатите цели и резултати.
- Препораки за подобрување и напредок во подготвеноста на Црвен крст на РСМ да се справи со идните хуманитарни итности.

4. Корекции и подобрувања:

- Процес на непрекината корекција и подобрување на акциските планови и стратегијата како резултат на евалуацијата.
- Повеќекратни кругови на мониторинг и евалуација како дел од одржување на реактивност и приспособување на променливите услови на хуманитарните итности.

ЗАКЛУЧОЦИ И РЕЗИМЕ



За креирање на Националната Стратегија на Црвен крст на РСМ за менаџирање со волонтери во време на комплексни хуманитарни итности е употребен холистички пристап.

Користената методологија се базира врз комбинација од квантитативни и квалитативни истражувачки методи и техники, при што првенствено беше направен преглед на постоечка литература и анализа на содржина на национална и меѓународна документација за конкретната проблематика, потоа беше спроведена онлајн анкета на пригоден примерок на испитаници – волонтери на Црвен крст за време на Ковид-19 пандемијата, беше реализирано длабинско и структурирано интервју со релевантен претставник на ЦКРСМ, и беше направена SWOT анализа.

Добиените податоци се искористени за идентификување на стратешки области и дефинирање на стратешки цели со активности и препораки, како и поставување на очекувани резултати за секоја од нив поединечно.

Креиран е и протокол (во вид на чек-листа) за менаџирање со волонтери во време на комплексни хуманитарни итности.

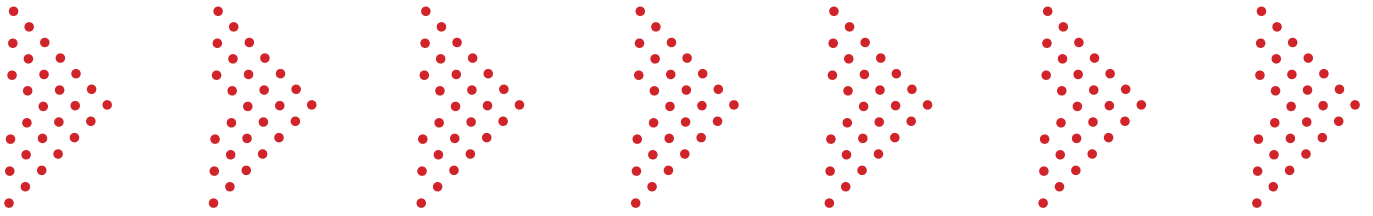
Поради непредвидливоста и специфичноста на природата на комплексните хуманитарни итности, не е возможно однапред да се испланира и зададе временска рамка за реализација на целите, па оттаму, дел од нив се однесуваат на подготвен одговор на ЦКРСМ (среднорочни цели), а дел се поврзани со конкретна ситуација - хуманитарна итност (и истите можат да бидат краткорочни, среднорочни и долгорочни, во зависност од моментот на појавување и времетраењето на итноста).

Стратегијата се надоврзува на Развојната рамка на Црвен крст на Република Северна Македонија „ТРАНСФОРМАЦИЈА – 28“.

Идентификувани се следните 5 (пет) стратешки области, со вкупно 8 (осум) стратешки цели:

1. Регрутирање на волонтери во време на комплексни хуманитарни итности
 - Стратешка цел 1.1: Унапредување на процесот на регрутација и зголемување на бројот на волонтери
 - Стратешка цел 1.2: Воведување на новите волонтери во работата на ЦКРСМ
 - Стратешка цел 1.3: Соодветна распределба на работни задачи и одговорности

2. Грижа и безбедност на волонтери
 - Стратешка цел 2: Грижа за безбедноста, добросостојбата и здравјето на волонтерите преку имплементација на мерки и стандарди кои го отстрануваат и намалуваат ризикот во текот на нивните волонтерски активности



3. Мотивација на волонтери

- Стратешка цел 3: Подигнување на нивоата на мотивација и задоволство кај волонтерите и создавање на поттикнувачка околина

4. Информирање и координација

- Стратешка цел 4.1: Информирање на волонтерите за протоколите и каналите за внатрешна и надворешна комуникација, со цел подобрување на јасноста и отвореноста на комуникацијата, како и за да се поддржи ефикасна и ефективна координација на волонтерите
- Стратешка цел 4.2: Унапредување на системот за евалуација и мониторинг на волонтерите, за постојано следење на нивниот напредок и задоволство, со цел поефикасна поддршка и ангажман

5. Меѓуинституционална соработка и партнерство

- Стратешка цел 5: Изградба на силни релации и меѓусебно разбирање за улогата и капацитетите на волонтерите за навремен и подготвен заеднички одговор во случај на хуманитарна итност во иднина

Како заклучок, согласно анализата, ЦКРСМ има развиени и воспоставени успешни практики и во организацијата доминираат силните страни (постоечка мрежа на волонтери, јасен ланец на команда и внатрешна координација, искуство за справување со кризи и последици од катастрофи, исплата на волонтерски надомест, обезбедени униформи на Црвен крст и заштитна опрема, мотивациски работилници, обука за безбедност на волонтерите, центар за психо-социјална поддршка на волонтерите, осигурување на волонтерите, развој на софтвер Тим Македонија/база на податоци за волонтери, СОП за катастрофи, функционална стручна служба на ЦКРСМ, искусни професионалци на ЦКРСМ, етички кодекс за волонтери, позитивна евалуација од страна на волонтерите за ангажманот и искуството), кои е потребно да бидат унапредени и употребени за ефикасно и навремено справување со идните предизвици при менаџирање со волонтери за време на хуманитарна итност.



Црвен крст на Република Северна Македонија
Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut



STRATEGJIA NACIONALE E KRYQIT TË KUQ PËR MENAXHIM ME VULLNETARË GJATË EMERGJENCAVE KOMPLEKSE HUMANITARE

Shkup, 2023



**Црвен крст на Република Северна Македонија
Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut**

Parathënie

Situatat komplekse dhe urgjente kërkojnë aktivizimin e të gjithë mekanizmave në sistem, me qëllim të një reagimi të shpejtë dhe adekuat. Në situata të këtilla Kryqi i Kuq si primare e vendos reagimin humanitar dhe kjo nënkupton një sërë instrumentesh dhe aktiviteteve përmes të cilave zbusim nevojat e popullatës si rezultat i pasojave nga situata emergjente. Urgjenca e reagimit, e cila imponohet në situata të fatkeqësive natyrore, pandemie dhe situatave kur rrjedha normale e jetës prishet në një territor më të madh, është një sfidë shtesë për të gjitha palët e përfshira, duke pasur parasysh se mësimet e nxjerra nga çdo situatë krize janë në të njëjtën kohë edhe drejtime për punë të mëtejshme dhe më të suksesshme në të ardhmen. Qëllimet strategjike, aktivitetet dhe rekomandimet e përfshira në Strategjinë e Kryqit të Kuq të RMV-së për menaxhimin e vullnetarëve gjatë emergjencave komplekse humanitare janë një udhërrëfyes i shkëlqyer për Shoqërinë Nacionale, e cila përfshinë disa aspekte të reagimit të Kryqit të Kuq gjatë pandemisë me Covid-19. Duke pasur parasysh se vullnetarët janë shtylla e Kryqit të Kuq, theksimi i rëndësisë së tyre dhe avancimi i punës në terren tregohet shkëlqyeshëm në dokument, i cili në të njëjtën kohë është pasqyrim i një modeli pune që ka ndodhur në gjendje të jashtëzakonshme. Në dokumentin, përmes një sërë instrumentesh në procesin e hulumtimit, theksohen tregues që përcaktojnë drejtimin në të cilin duhet të ecim në të ardhmen, hapat që duhet të ndërmerren përmes aktiviteteve konkrete si dhe rezultatet e pritshme të proceseve të theksuara. Menaxhmenti i vullnetarëve në gjendje emergjente vuri në pah nevojën e aktivizimit të mekanizmave shtesë për avansim, por edhe evidentimi i shembujve pozitivë që rezultuan nga aktivitetet në terren. Pandemia me Covid 19, që për të gjithë ne nënkuptonte përballjen me një sfidë të re dhe shqetësuese, solli një ndryshim në perceptimin e përgjithshëm për t'iu përgjigjur nevojave të popullsisë në vendin tonë. Nga këndvështrimi i një situatë që kërkonte urgjencë në reagimin humanitar, protokollin për menaxhimin e vullnetarëve gjatë emergjencave komplekse humanitare ofron hapa/aktivitete në drejtim të veprimit më të suksesshëm në terren.

Strategjia nacionale, si dokument që gjeneron një qasje gjithëpërfshirëse në procesin e menaxhimit të vullnetarëve, përcakton qartë qasjen/drejtimin që duhet të praktikojmë më tej. Qasja e koordinuar dhe kohezioni me të gjitha palët e përfshira tregoi edhe një herë se bashkëpunimi ndërinstytucional dhe partneriteti janë parakusht për menaxhimin e suksesshëm me situatat emergjente humanitare komplekse, me theks të veçantë të vullnetarëve dhe përfshirja e tyre aktive në to. Përballë të gjitha sfidave të reja, Shoqëria jonë Nacionale është përforcuar edhe me një dokument tjetër domethënës dhe të dobishëm, i cili do të lehtësojë punën tonë humanitare, duke nxjerrë në pah madhësinë dhe rëndësinë e çdo vullnetari në organizatë.

Dr. Sait Saiti
Sekretar general i Kryqit
të Kuq të Republikës së
Maqedonisë së Veriut



Përmbajtja

HYRJE	35
ARSYETIM	37
QËLLIME STRATEGJIKE, AKTIVITETE DHE REKOMANDIME	44
PROTOKOLL PËR MENAXHIM ME VULLNETARË GJATË EMERGJENCAVE KOMPLEKSE HUMANITARE	50
IMPLEMENTIM, MONITORIM DHE EVALUIM	51
KONKLuzion DHE REZIME	52



Црвен крст на Република Северна Македонија Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut

Misioni:

Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut është organizatë humanitare që punon për parandalimin dhe zbutjen e vuajtjeve njerëzore, mbrojtjen e jetës dhe shëndetit, avansimin e gjendjes sociale, sigurimin e respektit dhe dinjitetit për qenien njerëzore, e veçanërisht në rast të aksidenteve dhe fatkeqësive, promovon të drejtën ndërkombëtare humanitare dhe vlerat humane, inkurajon angazhimin vullnetar dhe gatishmërinë e vazhdueshme për të ofruar ndihmë, si dhe ndjenjën universale të solidaritetit dhe humanizmit.

Vizioni:

Veprojmë, inkurajojmë dhe promovojmë vlera njerëzore për t'iu përgjigjur në kohë sfidave bashkëkohore humanitare, ku në ndërkohë jemi të vendosur të bëjmë më shumë, ta bëjmë më mirë dhe të shkojmë më tej.

Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut (në tekstin e mëtejme KKRVM) është themeluar më 17 mars 1945 dhe funksionon në mënyrë të pavarur si shoqëri nacionale që nga 21 maj 1992. Puna e KKRVM është e rregulluar me Ligjin për Kryqin e Kuq të Republikës së Maqedonisë, i miratuar nga Kuvendi i Republikës së Maqedonisë në vitin 1994. Shoqëria nacionale është e pranuar nga Komiteti Ndërkombëtar i Kryqit të Kuq më 1 nëntor 1995 dhe është anëtare e plotë e Federatës Ndërkombëtare të Kryqit të Kuq dhe Gjysmëhënës së Kuqe që nga 27 nëntor 1995. Vullnetarizmi dhe fryma e vullnetarizmit janë thelbi i punës së KKRVM për më shumë se 75 vjet. Puna vullnetare është një aspekt i rëndësishëm që ndikon në aftësinë e shoqërisë për t'u marrë me lloje të ndryshme të sfidave sociale dhe kërcënimeve dhe fatkeqësive të sigurisë. Kjo është arsyeja pse vazhdimisht përpiqemi të frymëzojmë njerëzit për vlerat e vullnetarizmit dhe përfshirjes në Kryqin e Kuq. Vullnetarizmi dhe shërbimi vullnetar, si parim themelues dhe bërthamë shtytëse e modelit dhe etosit të organizatës, përfaqëson lidhjen tonë të drejtpërdrejtë dhe më të ngushtë me komunitetet në mbarë botën dhe na mundëson veprim social, zhvillimor dhe humanitar në një shkallë që ndryshe nuk është e mundur. Për këtë, besojmë se puna vullnetare paraqet bazën për avansim të komuniteteve.

Vullnetarizmi është ofrimi vullnetar i shërbimeve të frymëzuara vetëm nga vullneti i lirë, kurse jo nga dëshira për përfitime materiale apo financiare, që synon uljen e rrezikshmërisë së popullatës, në përputhje me parimet e Kryqit të Kuq dhe Gjysmëhënës së Kuqe.

KKRVM në bazë të rregullt promovon dhe implementon aktivitete për tërheqjen dhe angazhimin e një numri të përshtatshëm vullnetarësh dhe anëtarësh për realizimin e programeve të Shoqatës Nacionale, duke siguruar trajnim adekuat, mbikëqyrje dhe vlerësimin e rregullt të tyre si dhe ndarje mirënjohjesh për kontributin e dhënë, siguri, sigurimin e pajisjeve dhe mbështetjes adekuate psiko-sociale dhe sigurimi i mbështetjes organizative për ngritjen e strukturave lokale, relevante për detyrat që do të kryejnë vullnetarët. Në secilën prej 33 organizatave komunale të Kryqit të Kuq dhe Kryqit të Kuq të qytetit të Shkupit ekzistojnë persona përgjegjës për koordinimin dhe organizimin e punës së vullnetarëve në nivel lokal.

Vullnetarët janë resursi më i vlefshëm i Kryqit të Kuq. Ata zotërojnë njohuri dhe kontakte, njohin gjuhën, zakonet lokale dhe kushtet e punës, dhe kanë aftësi dhe kapacitete të ndryshme për të rritur shpejt aktivitetet kur është e nevojshme, si dhe për të mbështetur këto shërbime për një periudhë të gjatë. Vullnetarët janë thelbësorë në përpjekjet e Kryqit të Kuq për të reaguar dhe për t'u përgjigjur krizave, fatkeqësive dhe emergjencave. Vullnetarët janë shpesh të parët në vendngjarje, ndonjëherë duke vënë në rrezik jetën e tyre dhe duke e ekspozuar veten ndaj stresit të konsiderueshëm psiko-social. Gjithashtu nuk është e pazakontë që vullnetarët të jenë vetë anëtarë të komuniteteve të prekura – njëkohësisht duke ofruar shërbimin dhe mbështetjen e tyre dhe të përballen me sfidat e tyre të konsiderueshme personale. Rolet e zakonshme të vullnetarëve gjatë një emergjence humanitare përfshijnë:

- Shpëtim
- Shpërndarja e ndihmave
- Vlerësimi i nevojave në terren
- Evakuimi i personave të lënduar
- Lidhja e familjeve
- Sigurimi i kujdesit shëndetësor

Rekrutimi, menaxhimi dhe mbështetja e vullnetarëve në kohë emergjence përballen me shumë sfida, kurse në të njëjtën kohë me mundësi për të përforcuar legjislacionin, përfaqësimin dhe partneritetin me palët e interesuara për të zgjeruar edhe më tej vullnetarizmin në masë më të madhe.

Të rinjtë luajnë një rol veçanërisht të rëndësishëm në aksionin humanitar. Ka rreth 7 milionë të rinj vullnetarë të Kryqit të Kuq dhe Gjysmëhënës së Kuqe në mbarë botën. Ne i angazhojmë të rinjtë në mënyrë domethënëse në programet dhe shërbimet tona, i motivojmë dhe përpiqemi t'i mbajmë sa më shumë që të mundemi. Ju garantojmë mirëqenie dhe sigurinë e tyre në çdo kohë. Gjithashtu i njohim të rinjtë si pjesëmarrës vitalë që kontribuojnë në inovacionet e rrjetit tonë.

Është e rëndësishme të theksohet që përmes punës vullnetare të personaliteti zhvillohet vetërespekti dhe respektimi i të tjerëve që paraqet mundësi për të zbatuar aftësitë dhe njohuritë personale përmes llojeve

të ndryshme të veprimtarisë vullnetare, si dhe për të zhvilluar ose përvetësuar aftësi të reja jetese dhe pune. Vullnetarizmi është një mundësi për individët që të jenë pjesë e një grupi më të gjërë social në komunitet dhe të ndërtojnë miqësi, bashkëpunim dhe shoqërim.

Kryqi i Kuq i RMV-së ishte përfshirë në mënyrë aktive në reagimin ndaj pandemisë së fundit të shkaktuar nga virusi Kovid-19, në nivel nacional dhe si partner i shtetit veprimtar në përputhje me vizionin dhe misionin e tij. Me shpalljen e gjendjes së jashtëzakonshme dhe vendosjen e kufizimeve në lëvizjen e të gjithë qytetarëve (karantinë dhe orë policore), KKR MV i fokusoi aktivitetet e saj programore në ndihmën e menjëhershme për popullsinë më të rrezikuar, e cila përbëhej nga ndihma humanitare në ushqim dhe ilaçe për të moshuarit dhe të pafuqishmit, ata të vetëm, qytetarët në izolim, vetëizolimi dhe karantinë, prindër të vetëm dhe pjesa tjetër e popullsisë së rrezikuar, përmes ekipeve mobile në nivel nacional dhe më pas edhe si mbështetje direkte në procesin e vaksinimit masiv të popullsisë. Në baza ditore rreth 350-450 vullnetarë dhe staf të trajnuar u shpërndanë në terren për t'iu përgjigjur nevojave urgjente të popullatës së rrezikuar. Disa nga vullnetarët dhe stafi ekzistues që ishin në grupe të rrezikuara nuk ishin në gjendje të ndihmonin në operacionin. Prandaj, vullnetarë të rinj u mobilizuan dhe u trajnuan për t'iu përgjigjur Kovid-19.

Rëndësia dhe roli i vullnetarëve për realizimin e misionit të Kryqit të Kuq të RMV-së janë qendrore edhe në dokumentin e përgatitur së fundmi «Korniza zhvillimore

e Kryqit të Kuq të Republikës së Maqedonisë së Veriut: TRANSFORMIMI - 28». Në seksionin kushtuar procesit Transformimi 5: Model për frymëzimin dhe mobilizimin e vullnetarëve, është planifikuar që në periudhën e ardhshme pesëvjeçare, KKR MV, në bashkëpunim me institucionet kompetente në shtet, të punojë në lobimin për njohjen dhe promovimin e njohurive të vullnetarizmit në shtet dhe vlerësimi i duhur i kontributit vullnetar në korniza shoqërore, ku do të zhvillohet dhe vendoset një model i ri, më i shpejtë, i rrjetëzuar, i decentralizuar dhe model i vetë-menaxhuar i vullnetarizmit. Ky model do të bazohet në një diversitet më të madh, me theks të veçantë në garantimin e sigurisë dhe mbrojtjes së vullnetarëve (veçanërisht atyre që punojnë në rrethana të jashtëzakonshme) dhe do të mundësojë ofrimin e mbështetjes reciproke dhe një qasje të unifikuar në sjelljen dhe veprimet e vullnetarëve dhe punonjësve në organizatë dhe ndaj përdoruesve tanë të shërbimeve.

Nevoja për gatishmëri për një botë në të cilën ndodhin tronditje të papritura dhe të papritura është bërë më e qartë se kurrë. Pritet që epidemitë/pandemitë, përmbytjet, stuhitë, thatësitrat dhe zjarret të bëhen më të shpeshta dhe më të fuqishme. Prandaj, Kryqi i Kuq vazhdimisht punon për të përmirësuar gatishmërinë e tij për një reagim të duhur, nga e cila lind nevoja e zhvillimit të një Strategjie Nacionale të Kryqit të Kuq të RMV-së për menaxhimin e vullnetarëve në kohë emergjencash komplekse humanitare.

Qëllimi i këtij seksioni është të identifikojë nevojat e KKRMV, arsyet dhe faktorët që ndikojnë në menaxhimin e suksesshëm të vullnetarëve, të kuptohen perspektivat e vullnetarëve, si dhe të parashikohen dhe shmangen pengesat dhe problemet e mundshme për veprim të gatshëm dhe të suksesshëm në të ardhmen.

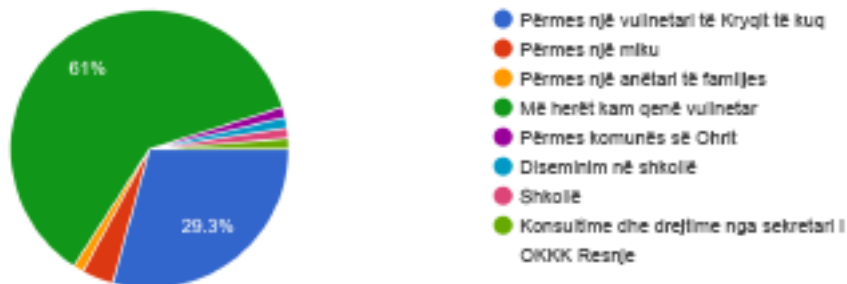
Për këtë qëllim, në periudhën nga data 26.07 deri më 5.08.2023 është realizuar një anketë onlajn vullnetare dhe anonime, përmes platformës Google Drive, ndërsa ekzemplari ishte i përshtatshëm dhe përbëhej nga vullnetarë, të cilët ishin aktivë gjatë pandemisë Kovid-19, si një lloj i emergjencës komplekse humanitare. Anketa është plotësuar në mënyrë të vlefshme nga gjithsej N=82 vullnetarë nga të gjitha organizatat komunale të Kryqit të Kuq, të cilat veprojnë në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut, në raport proporcional.

Më shumë se gjysma ose 55.2% e të anketuarve janë femra, dhe 44.8% janë meshkuj, nga moshja 14 deri në 64 vjeç, por përqindja më e madhe (80%) e tyre i përket popullatës së re (16-29 vjeç.).

Shumica e vullnetarëve gjatë pandemisë ishin të përfshirë në:

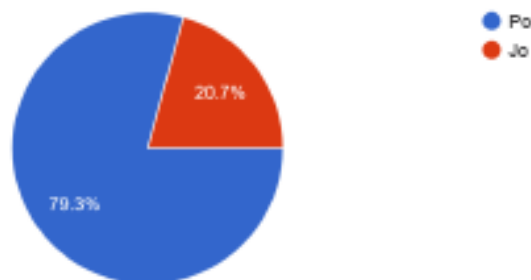
- pikat e vaksinimit (56.1%)
- ekipet mobile (53.7%) dhe
- shpërndarja e terapisë onkologjike (42.7%).

Si jeni rekrutuar?
82 përgjigje



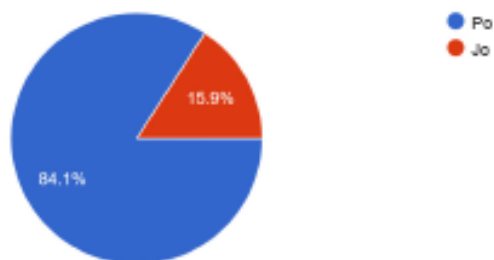
Shumica ose 61% e të anketuarve janë përgjigjur se më parë kanë qenë vullnetarë në KKRMV, kurse 29.3% se janë rekrutuar përmes një vullnetari të KKRMV. Në përqindje më pak se 3% janë selektuar opcionet tjera të mundshme.

A keni marrë trajnim para se të unkuadroheni në aktivitetet?
82 përgjigje



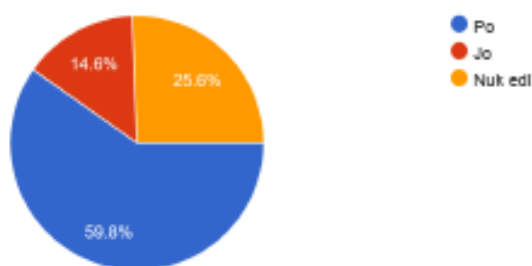
Shumica e vullnetarëve, ose 79.3%, janë përgjigjur pozitivisht se kanë marrë trajnim para se të angazhohen në aktivitete. Për sa i përket llojit të trajnimit që kanë marrë vullnetarët, në shumicën e rasteve bëhet fjalë për: trajnime për siguri (67.7%); trajnime për diseminim (53.8%); trajnime koordinuese (40%); trajnime për komunikim (38.5%).

A keni pranuar uniforma?
82 përgjigje



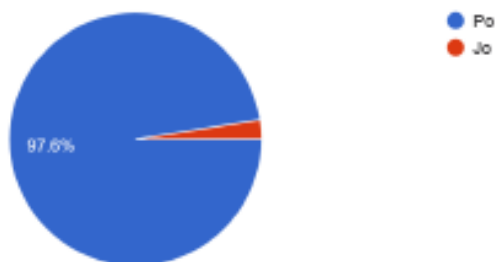
Shumica ose 84,1% e vullnetarëve morën uniformë të përshtatshme nga KKRMV, në formën e një maicë (87%), pantallona (71%), dukser (49,3%), xhup (31,9%), jelek (10%), atlete (4.3%).

A keni qenë të sigjinar nga ana e Kryqit të kuq gjatë zbatimit të detyrave të juaja?
82 përgjigje



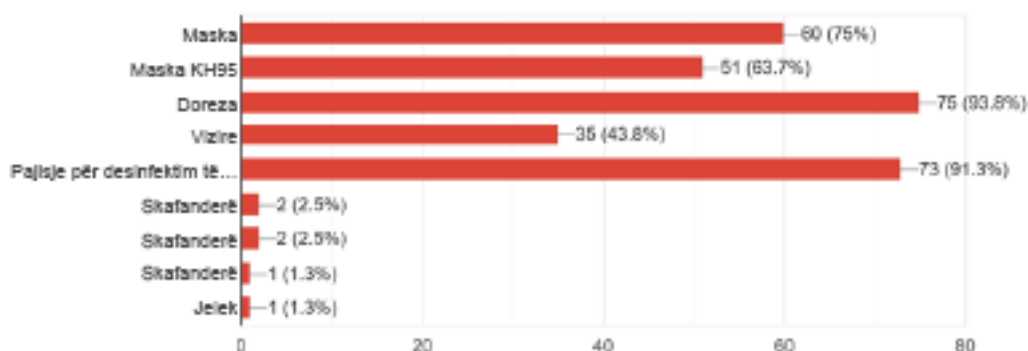
Të sigjurar nga ana e KKRMV gjatë kryerjes së detyrave të tyre të punës ishin 59.8% e vullnetarëve, ndërsa 25.6% nuk e dinin nëse ishin të sigjurar dhe 14.6% janë përgjigjur negativisht.

A e keni pasur pajisjen e mbrojtjes së nevojshme?
82 përgjigje



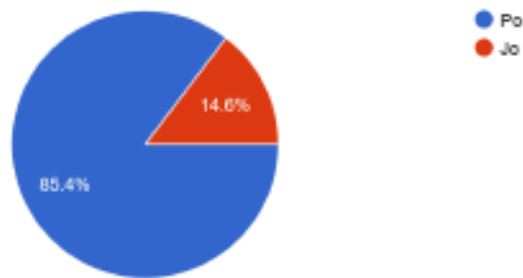
Pothuajse të gjithë vullnetarët (97.6%) morën pajisje të përshtatshme mbrojtëse për punë gjatë pandemisë, si: doreza (93.8%), pajisje dezinfektuese të duarve (91.3%), maska të zakonshme për fytyrë (75%), maska për fytyrë KH95 (63.7%), maskë plastike (43,8%), skafandra (6,3%).

Nëse jeni përgjigjur me PO, çfarë lloji pajisjes për tëmbrojtje kishit?
(lejohej më shumë përgjigje të mundshme)
80 përgjigje



A keni pasur takime të shpeshta për evaluim dhe monitoring?

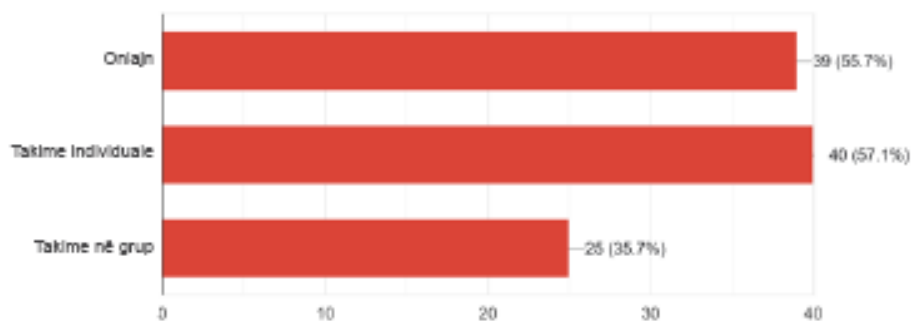
82 përgjigje



Rreth 85.4% janë përgjigjur pozitivisht se kanë pasur takime të rregullta për vlerësim dhe monitorim, në formën e takimeve individuale (57.1%), takimeve onlajn (55.7%) dhe takimeve në grup (35.7%).

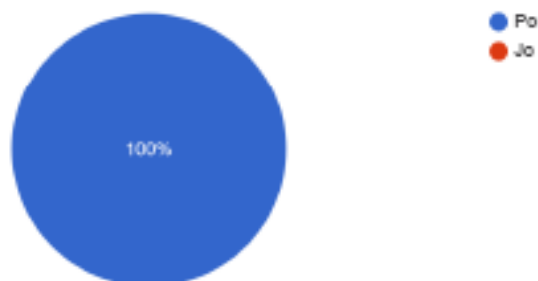
Nëse PO, theksoni në çfarë mënyre

70 përgjigje



A keni pasur person përgjegjës të cilit mundeshit t'i shprehni pakënaqësinë ose kënaqësinë?

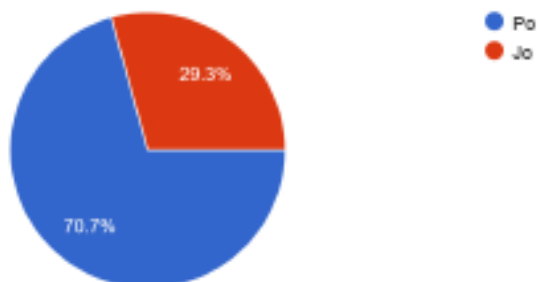
82 përgjigje



Absolutisht të gjithë të anketuarit vullnetarë (100%) janë përgjigjur pozitivisht se kanë një person përgjegjës të caktuar qartë të cilit mund t'i shprehin kënaqësinë ose pakënaqësinë e tyre gjatë kryerjes së detyrave të punës.

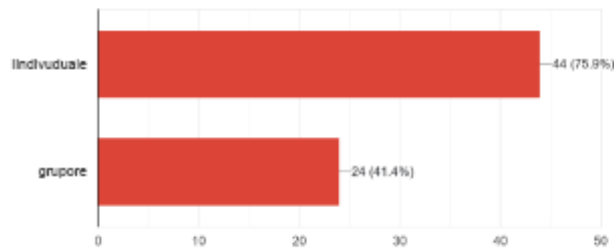
A ju janë ofruar Ndhimja e Parë Psikologjike dhe Mbështetje Psiko-Sociale?

82 përgjigje

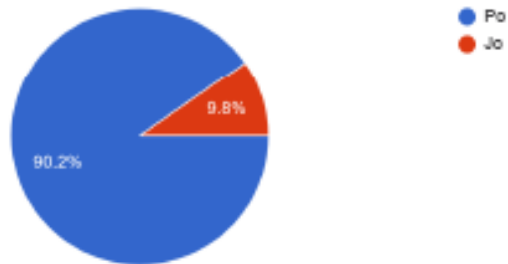


70.7% e të anketuarve iu ofrua ndihma e parë psikologjike (NPP) dhe/ose mbështetje psiko-sociale (MPS), në nivel individual (75.9%) dhe grupor (41.4%). 29.3% janë përgjigjur negativisht.

Nëse PO, theksoni në çfarë mënyre
56 përgjigje

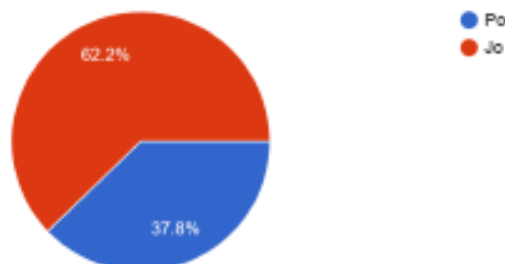


A është interesuar dikush/a ju ka pyetur si ndiheni gjatë kohës së angazhimit tuaj vullnetar?
82 përgjigje



Pothuajse të gjithë ose 90.2% janë përgjigjur se gjatë angazhimit të tyre vullnetar janë emëruar persona përgjegjës – përfaqësues të KKRMV të cilët rregullisht janë interesuar/informuar për mirëqenien e tyre.

A keni marrë pjesë në punëtori /dhe për motivim?
82 përgjigje



Më shumë se një e treta e të anketuarve (37.8%) janë përgjigjur se kanë marrë pjesë në punëtori motivuese gjatë angazhimit, kurse 62.2% nuk kanë marrë pjesë.

Vullnetarët kanë pranuar udhëzime për punë nga:

- drejtuesit e ekipit (45.1%)
- koordinatorë të të rinjve (35.4%)
- liderët e të rinjve (22%) dhe
- nga sekretaria dhe shërbimi profesional (20%).

Pyetjes së hapur për përvojat negative me të cilat janë përballur vullnetarët gjatë angazhimit të tyre në punë, një përqindje e lartë ose 72% janë përgjigjur se nuk kanë pasur përvoja negative. Pjesa tjetër veçon si eksperiencë negative qëndrimin e pacientëve dhe qytetarëve të pikave të vaksinimit ndaj vullnetarëve, listat e papërditësuara të përfituesve gjatë shpërndarjes së barnave dhe paketave humanitare, dëmshpërblimet e papaguara vullnetare/shuma e vogël parash.

“Përvojat e mia negative ishin më shumë, nga njerëz që ishin shumë të padurueshëm dhe kishim probleme gjatë gjithë kohës, por, si gjithmonë me shumë durim dhe respekt ndaj tyre, ne ishim ende të koordinuar mirë me kolegët dhe drejtuesit e ekipit për t’i pritur me qetësi siç duhet dhe sipas kodit të sjelljes nga Kryqi i Kuq”.

“Qëndrimi i disa pacientëve ndaj vullnetarëve ishte shumë i vrazhdë dhe agresiv”.

Si përvoja pozitive Vullnetarët nënvizuan si vijon: mundësinë për të takuar njerëz të rinj dhe miqësi, punën në grup, respektin e ndërsjellë, organizimin dhe koordinimin e mirë, altruizmin/ndjenjën e të qenit i dobishëm dhe ndihmues gjatë një pandemie, mësimin dhe zhvillimin e aftësive të reja jetësore dhe të punës.

„Përvojë e shkëlqyer për vullnetarizëm të mëtejshëm, takim me shumë njerëz të rinj, ndjenjë sikur I kam ndihmuar vërtet dikujt dhe super shoqëri.“

„Kënaqësia personale e të ndihmuarit në kohë të vështira, ndërveprimi me njerëz mirënjohës.“

“Në një kohë kur të gjitha kontaktet e mia me njerëzit ishin reduktuar në minimum, u njoha dhe fitova miqësi të reja që zgjasin edhe sot. Kam ndihmuar shumë njerëz që nuk mund të menaxhonin procesin e vaksinimit dhe ishte shumë përmbushëse. Ndjenja e të diturit se ke ndihmuar dikë në një situatë si kjo është e përtejçmueshme.“

“Forcimi i aftësive organizative dhe mënyra e përballimit të situatave stresuese“.

“Kontribuimi në përmirësimin e komunitetit, zhvillimin personal, të mësuarit se si të punohet siç duhet gjatë situatave të krizës, ndihmën psikologjike të ofruar për ne si dhe disponueshmërinë e punonjësve të Kryqit të Kuq në çdo kohë“.

Vullnetarët vënë në dukje sugjerimet e mëposhtme për një funksionim më të mirë në të ardhmen: motivimi i një numri më të madh të rinjsh-vullnetarë, koordinim më i mirë me zyrën qendrore të KRRMV, përgatitje dhe trajnime të vazhdueshme për situata të ngjashme në të ardhmen bashkëpunim më të mirë ndërinstytucional, organizim dhe koordinim më të mirë.

Në vazhdim prezantohen pikëpamjet dhe mendimet e koordinatorit nacional të programit për rekrutim vullnetarësh Kryqi i Kuq në Aksion - Promovimi i Vlerave Humane dhe koordinatori i ekipeve mobile në territorin e qytetit të Shkupit gjatë pandemisë së shkaktuar nga virusi i Covid-19, Aleksandra Ristovski nga realizimi i intervistës së strukturuar.

1. Çfarë e bëri komplekse emergjencën humanitare gjatë përgjigjes ndaj pandemisë së shkaktuar nga virusi i Covid-19?

“Kryqi i Kuq i qytetit të Shkupit, KRRMV ka

përvojë serioze kur është fjala për trajtimin e pasojave të fatkeqësive. Sigurisht që duhen përmendur migrimet e vitit 2015, vërshimi i Shkupit i vitit 2015, kriza e Bosnjës, shpërnguljet e brendshme të njerëzve... e shumë situata të tjera. Në pandeminë Covid, gjithçka ishte ndryshe dhe asgjë nuk ishte e njëjtë sepse shëndeti i secilit individ ishte në rrezik dhe ne si organizatë duhej të mbronim shëndetin e vullnetarëve. Tejkaluam me sukses çdo krizë të mëparshme me ndihmën e vullnetarëve, kurse Kovid, për shkak të shqetësimit për shëndetin e secilit individ, solli një ulje të kapaciteteve njerëzore. Në situatat e mëparshme, njerëzit vetë lajmëroheshin dhe vinin për të paketuar, shpërndarë dhe dorëzuar ndihma për ata që kishin nevojë. Tani ishte ndryshe“.

2. Çfarë sistemi kishte Kryqi i Kuq për organizimin dhe koordinimin e vullnetarëve?

“Që në fillim jemi fokusuar më së shumti në punën e shërbimit profesional. Ne përdorëm kapacitetet tona njerëzore, profesionistët. Vullnetarë më të vjetër dhe më me përvojë filluan të vinin vetë për të na ndihmuar. Në fillim kemi formuar ekipe mobile me vullnetarë me përvojë. Vullnetarët me përvojë e njihnin mirë organizatën dhe dinin përdorimin e drejt të stemës. Në çdo organizatë komunale të Kryqit të Kuq kemi pasur administratorë vullnetarë që kanë marrë thirrjet për ndihmë, nevojën për të siguruar ushqim, higjienë, barna. Më pas përgjegjësitë iu deleguan ekipeve të lëvizshme ose të njëjtën ditë ose të nesërmen. Përdorëm mediat sociale për të promovuar ekipet mobile, në numrat që ishin më të lehtë për t'u arritur. Ne kemi qenë të hapur për mediat si gjithmonë dhe po bashkëpunojmë me to për promovimin e ekipeve“.

3. A kishte nevojë për vullnetarë të rinj dhe si u rekrutuan ata?

Kishte nevojë për vullnetarë të rinj, sepse institucionet shtetërore kërkuan ndihmë nga Kryqi i Kuq. Filluam duke shpërndarë terapi kronike dhe onkologjike për pacientë nga i gjithë vendi. Kjo kërkonte logjistikë dhe organizim të mirë. Më pas të rinjtë, jo vetëm në Shkup, por në mbarë vendin, u përfshinë në pikat e vaksinimit kur filloi procesi i vaksinimit. Të rinjtë angazhoheshin në postblloqe dhe më së shumti mbështeteshin në plotësimin e dokumentacionit apo shoqërimin e të

- moshuarve për dhe pas procesit të vaksinimit. Disa prej tyre kishin përvojë në Kryqin e Kuq, por disa jo. Disa ishin miq të vullnetarëve, disa fëmijë të njohur, bashkëpunëtorë profesionistë... mënyra e rekrutimit të tyre ishte ndryshe. Por, për shkak të situatës, nuk kemi bërë thirrje publike për qytetarët si në krizat e mëparshme. Ajo që është e mirë tani dhe duhet të dihet, është se Kryqi i Kuq i qytetit të Shkupit ka lançuar softuerin TIM Macedonia, në të cilin të dhënat e të gjithë vullnetarëve dhe ekspertëve potencialë të cilët munden dhe dëshirojnë të jenë në dispozicion të Kryqit të Kuq në kriza të caktuara.
4. A ofronte Kryqi i Kuq sesione trajnimesh të nevojshme të natyrave të ndryshme për vullnetarët?
Duke qenë se e gjithë situata ishte e re për të gjithë ne, jo vetëm për Kryqin e Kuq por edhe për institucionet shtetërore, sigurisht që gjërat shkuan shpejt, kurse kjo shpesh do të thotë edhe të paplanifikuara dhe të papërgatitura. Pjesëmarrësit nuk morën trajnim të unifikuar dhe të standardizuar. Nga ana e KKR MV u miratua edhe SOP për fatkeqësi dhe së bashku me strategjinë do të jetë një kombinim i shkëlqyer për përgjigje më të mirë ndaj emergjencave humanitare dhe menaxhim më të lehtë të vullnetarëve”.
5. Çfarë mund të përmirësohet në procesin e organizimit të vullnetarëve?
“Mendoj se me zhvillimin e “Strategjisë nacionale të Kryqit të Kuq të RMV-së për menaxhimin e vullnetarëve në kohë emergjencash humanitare”, e cila duhet të përgatitet në një periudhë kur nuk ka urgjencë dhe vetëm Tash më kemi filluar me zhvillimin, do të arrihet maksimumi në organizimin dhe menaxhimin e vullnetarëve gjatë ndonjë emergjence. Do të dihet se cila duhet të jetë mënyra e komunikimit, e koordinimit, mënyra e kryerjes së trajnimeve të detyrueshme, të cilat do ta bëjnë Kryqin e Kuq më efektiv në terren”.
6. Çfarë kanalesh komunikimi dhe fluksi informacioni përdori Kryqi i Kuq gjatë punës me vullnetarë?
“Në varësi të çdo organizate komunale, janë përdorur mënyra të ndryshme të komunikimit me vullnetarët, grupe Viber, grupe EhatsApp, ndonjëherë edhe email, ndonjëherë FB grupe, por jo në mënyrë konsistente dhe të unifikuar.
- Emaille zyrtare dërgoheshin me udhëzime për punë, por shpesh informacioni nuk ndaheshin me njerëzit në terren. Vullnetari duhet të informohet se ka komunikim të brendshëm dhe të jashtëm. Të njohë të drejtat e tij, por edhe detyrimet, si mundet dhe duhet ta mbrojë organizatën”.*
7. Cilat janë sugjerimet tuaja për avansimin e komunikimit me vullnetarët gjatë emergjencave humanitare?
„Vendosja e një personi përgjegjës për të të gjitha gjërat që lidhen me menaxhimin e vullnetarëve. Mbajtja e takimeve të rregullta (sigurisht onlajn në situatën e dhënë). Formimi i një grupi në të cilin do të ishin anëtarë të gjithë ata që janë aktivë në këtë terren. Lënia e hapësirës për të thënë publikisht diçka që nuk është e mirë, nëse ka pyetje apo koment pozitiv, dhe nëse lind ndonjë problem, të ketë zgjidhje transparente. Por edhe njohja me protokollat e komunikimit për të ditur se kush është përgjegjës për çfarë, pra një linjë komunikimi vertikale dhe horizontale (në mënyrë që të gjithë të përfshirë të dinë se nga dhe nga kush mund të delegohen detyrat dhe përgjegjësitë)“.
8. A ka siguruar Kryqi i Kuq sigurime për vullnetarët gjatë kryerjes së detyrave të tyre dhe si mendoni se duhet të organizohet i njëjti në të ardhmen në situata të ngjashme?
“Kryqi i Kuq ka siguruar sigurime për vullnetarët, por jo për të gjithë. Besoj se kjo praktikë duhet të vazhdojë edhe në të ardhmen, edhe në rast pandemie, por për të gjithë ata që janë të angazhuar në baza ditore”.
9. Çfarë mekanizmash u ofroi Kryqi i Kuq vullnetarëve për të lehtësuar situatat stresuese me të cilat po përballeshin?
“Gjatë krizës janë organizoheshin séance onlajn për mbështetje psiko-sociale. KKR MV gjithashtu ka një qendër për këtë lloj mbështetjeje dhe shpesh bëhet diseinimi dhe promovimi i këtij lloji të aktiviteteve. E njëjta gjë duhet të vazhdojë edhe në të ardhmen. E njëjta mbështetje duhet dhënë gjatë, por edhe pas përfundimit të krizës”.
10. Në çfarë mënyre mendoni se mund t'u ofrohet kujdes i avansuar për vullnetarët në situata të tilla?

“Mund të organizohen takime të përbashkëta (në natyrë për shkak të llojit të pandemisë), shkëmbim përvojash, informime të përbashkëta të cilat do të ishin në baza të rregullta (një herë në javë). Ato mund të theksohen më shumë si shembuj pozitivë, të shkruhen tregie për ta, të respektohet kontributi i tyre në komunitet edhe në këtë mënyrë. Përfitimet për vullnetarët (kanë pasur mundësi të vaksinohen), ekzaminimet falas dhe si praktikë duhet të vazhdojnë”.

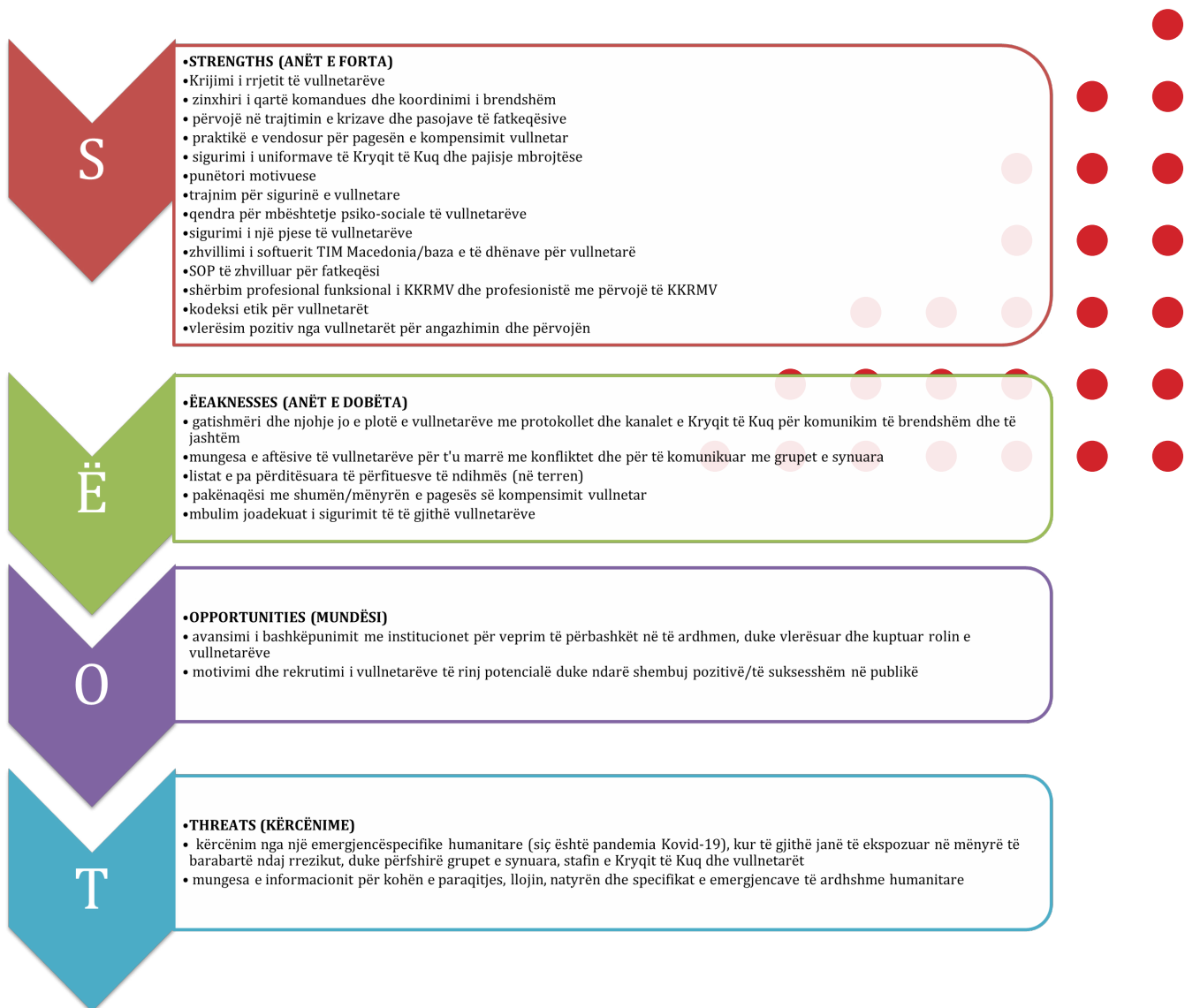
11. Sipas jush, cilët ishin hapat apo praktikat më të mira që u zbatuan për menaxhimin e vullnetarëve?
“Ka qenë një praktikë e shkëlqyer që vullnetarët të kompensoheshin për ushqim dhe transport. Të gjithë kishin uniforma, kështu që ishin të brenduar, por edhe nuk përdornin rrobat e tyre. Ishte e mrekullueshme që pranonin maska dhe nuk kishin nevojë të investonin për të njëjtën gjë. Atyre shpesh u jepej ushqim shtesë nga një donator si motivim dhe respekt”.

12. Çfarë sipas mendimit tuaj ishte e papërshtatshme ose e pamjaftueshme në procesin e menaxhimit të vullnetarëve dhe që mund të përmirësohej?

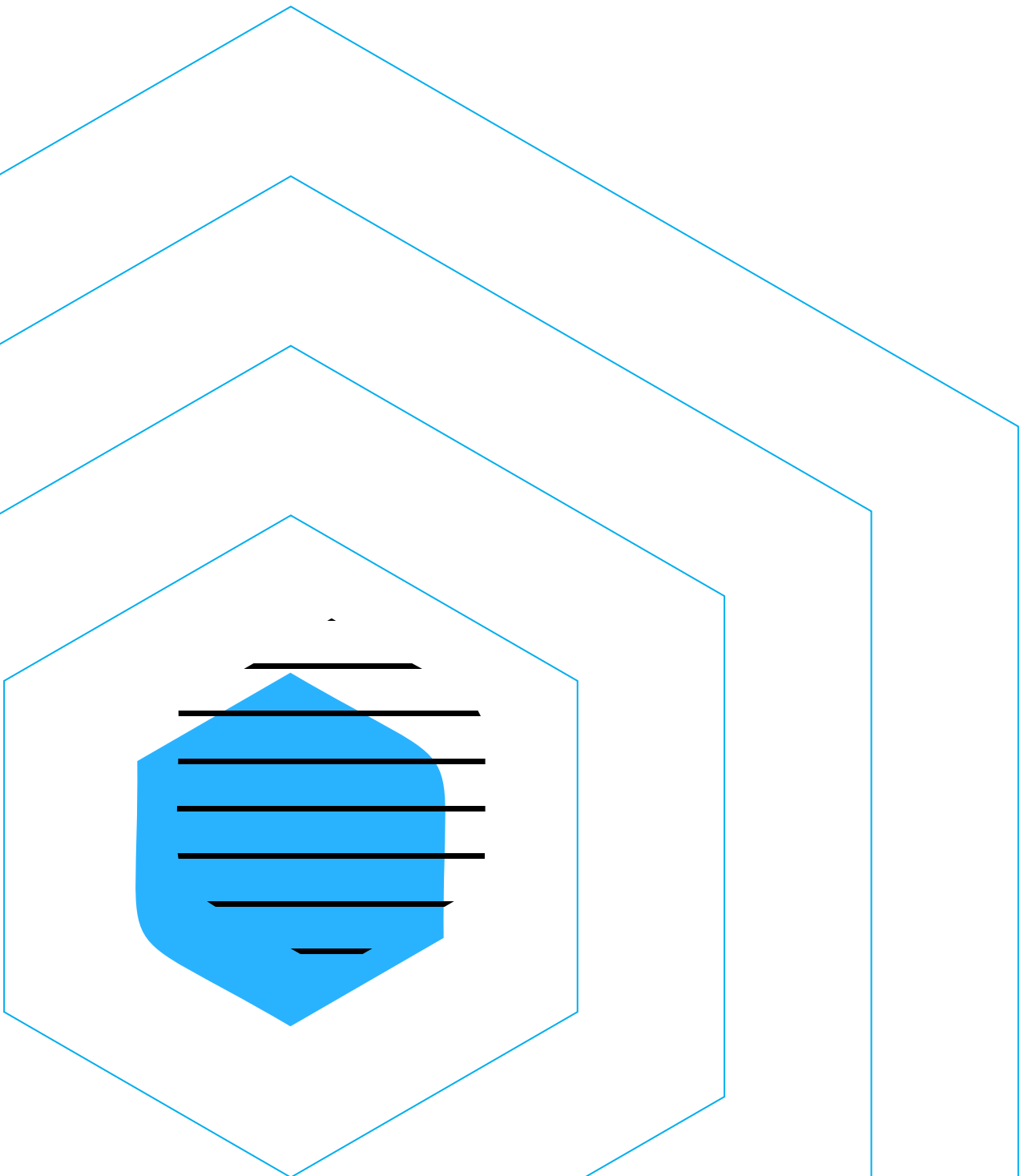
“Mund të shtohen më shumë trajnime për trajtimin e konflikteve dhe komunikim, duke pasur parasysh se të gjithë komunikonin me qytetarë të nervozuar dhe sigurisht të frikësuar. Për të kuptuar se nuk është asgjë personale, por bëhet fjalë për frikë dhe panik. Të organizohen punëtori motivuese. Të ekzistojë mënyrë për të vlerësuar kënaqësinë e vullnetarëve me angazhimin e tij”.

Analiza SWOT

Sipas të dhënave të marra nga anketa dhe intervista, në vijim është bërë një analizë SWOT, në të cilën janë theksuar pikat e forta dhe të dobëta (të mjedisit të brendshëm) dhe mundësi dhe kërcënime (e mjedisit të jashtëm) të KKR MV. Ato duhet të shërbejnë për të identifikuar fushat strategjike dhe qëllimet për menaxhimin e vullnetarëve gjatë emergjencave komplekse humanitare.



QËLLIMET STRATEGJIKE, AKTIVITETE DHE REKOMANDIME



Objektivi strategjik 1.1: Avansimi i procesit të rekrutimit dhe rritja e numrit të vullnetarëve

Aktivitetet dhe rekomandimet

- Analiza e natyrës dhe specifikave të emergjencës komplekse humanitare. Kjo analizë do të ofrojë informacion të detajuar në lidhje me nevojat e vullnetarëve dhe se si ata mund të përfshihen në mënyrë më efektive në lloje të ndryshme aktivitete.
- Përshtatja dhe modifikimi i burimeve, strategjive dhe mjeteve të zakonshme të rekrutimit, sipas specifikave të emergjencës konkrete humanitare.
- Zhvillimi dhe përdorimi i burimeve të reja inovative e fleksibile të rekrutimit, strategji dhe mjete.
- Përdorimi i bazave ekzistuese të të dhënave/evidentime për vullnetarë.
- Zbatimi i parimeve të diversitetit dhe gjithëpërfshirjes në rekrutimin e vullnetarëve të rinj.

Qëllimi strategjik 1.2: Hyrja e vullnetarëve të rinj në punën e KRRMV

Aktivitetet dhe rekomandimet

- Zbatimi i detyrueshëm i trajnimit të diseminimit që përbëhet nga sesionet e mëposhtme:
 - Historia e Lëvizjes së Kryqit të Kuq dhe Gjysmëhënës së Kuqe;
 - Misioni dhe qëllimet e Kryqit të Kuq të RMV;
 - Stema dhe parimet e Lëvizjes së Kryqit të Kuq dhe Gjysmëhënës së Kuqe;
 - Aktivitete të KRRMV;
 - Kodeksi i sjelljes së vullnetarëve.
- Organizimi i një sesioni informues për trajtimin dhe qasja e grupet e synuara të Kryqit të Kuq për mënyrat e komunikimit dhe respektimin e dallimeve kulturore dhe etnologjike.
- Informimi i vullnetarëve të rinj për mundësitë e përfshirjes në programe dhe aktivitete të tjera të Kryqit të Kuq që nuk kanë lidhje me reagimin aktual ndaj emergjencës humanitare.

Objektivi strategjik 1.3: Shpërndarja adekuate e detyrave dhe përgjegjësi të punës

Aktivitetet dhe rekomandimet

- Vlerësimi i kapaciteteve fizike dhe emocionale të vullnetarëve, njohurive, përvojave dhe aftësive të tyre dhe shpërndarja në aktivitete konkrete, duke marrë parasysh moshën dhe kompleksitetin e detyrës që duhet të kryhet.
- Rekomandohet që vullnetarët e përfshirë në aktivitete komplekse dhe situata stresuese të jenë në moshë madhore, pra mbi 18 vjeç.
- Në rastet kur një vullnetar i caktuar nuk mund t'i përgjigjet në mënyrë adekuate detyrës së caktuar të punës ose shfaq sjellje të padëshirueshme ose të papërgjegjshme, rekomandohen hapat e mëposhtëm:

1) t'i ofrohet ndihmë adekuate, mbështetje, trajnime dhe udhëzime shtesë, 2) t'i jepet të caktojë detyra të tjera/të ndryshme pune, 3) t'i jepet kohë për pushime të përkohshme/pauzë nga angazhimi, 4) të largohet përgjithmonë nga angazhimi vullnetar, duke respektuar rregulloret ligjore, politikat organizative dhe parimet e etikës dhe ndjeshmërisë.

Rezultatet e pritura

- Janë paraparë dhe/ose prezantuar burime të reja dhe inovative, strategji dhe mjete për tërheqjen dhe rekrutimin e vullnetarëve gjatë emergjencave komplekse humanitare.
- Është rritur numri i vullnetarëve
- Vullnetarët e rinj njoftohen dhe informohen për punën e KK
- Shpërndarja e detyrave dhe përgjegjësi të punës ndërmjet vullnetarëve është e përshtatshme
- Janë realizuar trajnimet e duhura



Fusha strategjike 2

❖ **Kujdesi dhe siguria e vullnetarëve**

Objektivi strategjik 2: Kujdesi për sigurinë, mirëqenien dhe shëndetin e vullnetarëve nëpërmjet zbatimit të masave dhe standardeve që largojnë dhe reduktojnë rrezikun gjatë aktiviteteve të tyre vullnetare.

Aktivitetet dhe rekomandimet

- Zbatimi i trajnimeve përgatitore lidhur me emergjencën humanitare për vullnetarët para fillimit të aktiviteteve.
- Sigurimi i detyrueshëm i vullnetarëve për sigurinë gjatë aktiviteteve.
- Është e nevojshme që organizata të sigurojë uniforma dhe pajisje të përshtatshme pune mbrojtëse për çdo vullnetar.
- Organizimi i seancave të rregullta individuale dhe grupore për Ndhmën e Parë Psikologjike dhe Mbështetjen Psiko-Sociale.
- Organizata duhet të ndajë mënyrat dhe mekanizmat që çdo vullnetar të jetë në gjendje të kujdeset për veten në marrëdhëniet me përfaqësuesit e grupeve të synuara (p.sh. përcaktimi i kufijve dhe pritshmërive nga marrëdhënia dhe komunikimi me grupet e synuara).
- Gjatë kryerjes së aktiviteteve vullnetare, Kryqi i Kuq duhet të sigurojë ujë dhe ushqim për çdo vullnetar vazhdimisht (ushqimi duhet të jetë i larmishëm, i shëndetshëm dhe i balancuar).
- Rekomandohet që Kryqi i Kuq të sigurojë kompensim vullnetar gjatë angazhimit vullnetar, në shumën minimale të shpenzimeve të transportit që nevojiten për kryerjen e angazhimit (duhet theksuar se në asnjë rast nuk bëhet fjalë për kompensim të paguar për punën e kryer).
- Në rastet kur vullnetarët punojnë me orar/ndërrime të gjata dhe jetojnë në vende të largëta, të shqyrtohet mundësia e akomodimit të tyre të përkohshëm.
- Të dhënat personale të çdo vullnetari të përfshirë në një emergjencë humanitare, pavarësisht nga kompleksiteti i momentit të caktuar, duhet të mbrohen sipas udhëzimeve të legjislacionit vendas dhe rregulloreve të Shoqatës nacionale.

Rezultatet e pritura

- Janë zbatuar masat dhe mekanizmat e krijuar për të mbrojtur dhe garantuar sigurinë, mirëqenien dhe shëndetin e vullnetarëve



❖ Motivimi i vullnetarëve

Objektivi strategjik 3: Ngritja e niveleve të motivimit dhe kënaqësisë mes vullnetarëve dhe krijimi i një mjedisi inkurajues

Aktivitetet dhe rekomandimet

- Gjatë zbatimit të angazhimit të vullnetarëve është e nevojshme që çdo vullnetar të përfshihet vazhdimisht në punëtoritë motivuese të organizuara nga personi përgjegjës.
- Rekomandohet të matet periodikisht motivimi i punës tek vullnetarët
- Personat përgjegjës për vullnetarët duhet të gjejnë mënyra për promovimin publik dhe të brendshëm dhe nxjerrjen në pah të vullnetarëve dhe punës vullnetare.
- Organizata duhet të gjejë mënyra dhe mundësi për shoqërim dhe njohje me njëri-tjetrin me vullnetarët e angazhuar në përgjigje të emergjencës humanitare të caktuar gjatë periudhës së vullnetarizmit të tyre në organizatë.
- Është e dëshirueshme që organizata të sigurojë për çdo vullnetar një paketë motivuese materiale që synon përmirësimin e punës dhe kujdesin për shëndetin e vullnetarëve (p.sh. ekzaminime mjekësore, trajnime të certifikuara për ndihmën e parë, pjesëmarrje në një kamp ndërkombëtar, etj.).

Rezultatet e pritura

- Janë zbatuar punëtoritë motivuese
- Janë matur nivele të larta të motivimit të vullnetarët
- Janë mbajtur takime joformale ndërmjet vullnetarëve
- Është ndarë pako motivues material



❖ Informimi dhe koordinimi

Objektivi strategjik 4.1: Informimi i vullnetarëve për protokollet dhe kanalet e komunikimit të brendshëm dhe të jashtëm, për të përmirësuar qartësinë dhe hapjen e komunikimit, si dhe për të mbështetur koordinimin efikas të vullnetarëve.

Aktivitetet dhe rekomandimet

- Para fillimit të angazhimit vullnetar, çdo vullnetar duhet të informohet për protokollet e komunikimit (të brendshme: ndërmjet personave përgjegjës dhe vullnetarëve, shërbimit profesional dhe vullnetarëve, shërbimit profesional dhe sekretarit, etj.; dhe i jashtëm: ndërmjet personave përgjegjës dhe vullnetarëve. përfaqësues të organizatës dhe bashkëpunëtorë nga institucione dhe organizata të tjera, me qytetarë, me media etj.).
- Vullnetarët duhet të marrin informacion për të drejtat dhe detyrimet e përcaktuara qartë për angazhimin e tyre vullnetar.
- Rekomandohet krijimi i një pakoje informacioni për familjen e një vullnetari të përfshirë në një emergjencë komplekse humanitare për angazhimin nëse bëhet fjalë për vullnetarë të rinj deri në moshën 29 vjeç.
- Nga vullnetarët pritet që të ndjekin, respektojnë dhe promovojnë informacionin zyrtar të organizatës në lidhje me

- zhvillimet përmes mediave sociale dhe mediave të tjera si dhe në komunikimin e përditshëm.
- Definimi paraprak i një protokollit të përcaktuar qartë për komunikimin dhe delegimin e kompetencave dhe udhëzimeve për punën e vullnetarëve dhe mbajtjen e një kanali komunikimi vertikal dhe horizontal.
 - Për menaxhim sistematik dhe të koordinuar të vullnetarëve gjatë një emergjence humanitare, është e dëshirueshme të vendoset një pozicion pune – menaxher i vullnetarëve. Menaxhimi i vullnetarëve duhet të bëhet nga profesionistë të trajnuar më parë të Kryqit të Kuq për punë me vullnetarë.

Objektivi strategjik 4.2: Avansimi i sistemit të vlerësimit dhe monitorimit të vullnetarëve, për monitorim të vazhdueshëm të progresit dhe kënaqësisë së tyre, me synim mbështetje dhe angazhim më efektiv

Aktivitetet dhe rekomandimet

- Vlerësimi i rregullt i detyrueshëm i vullnetarëve (dinamika e përcaktuar sipas ngjarjeve dhe nevojave) për kënaqësinë dhe përmbushjen e detyrave.
- Vlerësimi i rregullt i detyrueshëm (dinamika e përcaktuar sipas ngjarjeve dhe nevojave) për kënaqësinë dhe implementimin e shërbimeve dhe aktiviteteve të synuara drejt grupeve qëllimore e realizuar nga personat përgjegjës.
- Takime të rregullta monitoruese të një personi përgjegjës me vullnetarin/vullnetarët në drejtim të përmirësimit të punës.
- Fidbek të vazhdueshëm.
- Dhënia e mirënjohjes dhe falenderimit publik në fund të angazhimit vullnetar.

Rezultatet e pritura

- Vullnetarët e rinj janë njohur me protokollet dhe kanalet e komunikimit të brendshëm dhe të jashtëm
- Është krijuar një sistem efikas për menaxhimin e vullnetarëve
- Është bërë një vlerësim i kënaqësisë mes vullnetarëve dhe grupeve të synuara
- Janë mbajtur takime monitoruese
- Vullnetarët morën fidbek të përshtatshëm, njohje publike dhe mirënjohje

❖ **Bashkëpunimi dhe partneriteti ndërinstytucional**

Objektivi Strategjik 5: Ndërtimi i marrëdhënieve të forta dhe mirëkuptimi i ndërsjellë i rolit dhe kapaciteteve të vullnetarëve për një përgjigje të përbashkët e në kohë dhe të përgatitur në rast të një emergjence humanitare në të ardhmen

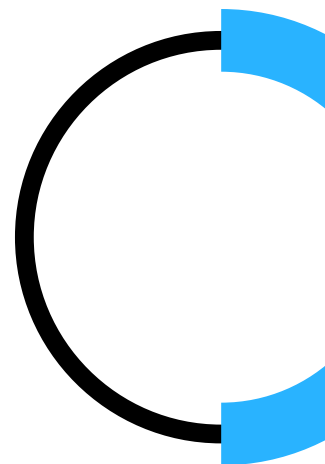
Aktivitetet dhe rekomandimet

- Adoprimi i praktikave të deritanishme pozitive, bazuar në suksesshmëri, përvojë, njohuri dhe dëshmi
- Identifikimi i mundësive për promovimin dhe zhvillimin e bashkëpunimit tashmë të krijuar
- Theksimi i rëndësisë së bashkëpunimit në planifikimin para fatkeqësive të mundshme
- Ënjanimi i barrierave që mund të zvogëlojnë ose kufizojnë efektivitetin e vullnetarëve
- Rritja e rrjetit të partneriteteve dhe bashkëpunëtorëve me institucionet e qeverisjes qendrore dhe vendore, fondacionet dhe organizatat qytetare, institucionet/qendrat arsimore, sektorin e biznesit, organizatat e tjera vullnetare (nëse ka në vend).
- Ndërtimi i partneriteteve afatgjata në drejtim të zhvillimit të kapitalit njerëzor vullnetar me sektorin e korporatave si vazhdimësi e një rrjeti të krijuar të kapaciteteve solide të donatorëve dhe marrëdhënieve në kohë krize.
- Përforcimi i bashkëpunimit me mediat tradicionale dhe ato onlajn, të cilat përfaqësojnë të gjitha komunitetet në vend.
- Krijimi i mediave dhe fushatave të edukimit publik që inkurajojnë njerëzit të angazhohen si vullnetarë në emergjencë humanitare

Rezultatet e pritura

- Rrjeti i institucioneve partnere është përforcuar dhe/ose rritur dhe ata janë të vetëdijshëm për rolin dhe rëndësinë e vullnetarëve
- Mbulim i lartë mediatic i rëndësisë dhe rolit të vullnetarëve gjatë një emergjence humanitare

PROTOKOLLI PËR MENAXHIMIN E VULLNETARËVE GJATË EMERGJENCAVE KOMPLEKSE HUMANITARE



	Aktivitet
✓	Krijimi i ekipeve të punës/caktimi i personave përgjegjës për rekrutimin, pritjen dhe menaxhimin e vullnetarëve
✓	Analiza e natyrës dhe specifikave të emergjencës komplekse humanitare në lidhje me nevojat për vullnetarë
✓	Përzgjedhja e burimeve, strategjive dhe mjeteve të rekrutimit
✓	Rekrutimi i vullnetarëve
✓	Mbledhja e të dhënave personale për vullnetarët dhe regjistrimi i tyre
✓	Mbrojtja e të dhënave personale
✓	Zbatimi i trajnimit të diseminimit (shpjegimi i qëllimeve dhe misionit të KKRMV dhe kodeksi i sjelljes së vullnetarëve)
✓	Dorëzimi i uniformave
✓	Dorëzimi i pajisjeve të përshtatshme mbrojtëse
✓	Vlerësimi i kapaciteteve, përvojave dhe aftësive të vullnetarëve dhe shpërndarja e aktiviteteve specifike
✓	Shpjegimi i detyrave specifike, të drejtave dhe përgjegjësive të vullnetarëve
✓	Sigurimi i vullnetarëve
✓	Përcaktimi i preferencave individuale të ushqimit për vullnetarët, sigurimi i ujit dhe ushqimit
✓	Zbatimi i trajnimit përgatitor
✓	Informimi i vullnetarëve për protokollet dhe kanalet e komunikimit (të brendshëm dhe të jashtëm)
✓	Ndarja e listave të kontaktit të personave përgjegjës të punësuar në KKRMV (emri, mbiemri, funksioni/pozita, telefoni dhe email)
✓	Pjesëmarrja e vullnetarëve në një sesion informues mbi trajtimin dhe qasje me grupet e synuara: komunikimi, respektimi i dallimeve kulturore dhe etnike, menaxhimi i konflikteve
✓	Njoftimi i vullnetarëve për ekzistencën e mundësive për të ofruar ndihmën e parë psikologjike dhe mbështetje psiko-sociale
✓	Monitorim dhe vlerësim i vazhdueshëm i vullnetarëve, me fidbek të përshtatshëm
✓	Pagesa e kompensimit vullnetar
✓	Falenderim dhe mirënjohje për angazhim vullnetar të realizuar me sukses

IMPLEMENTIM, MONITORIM DHE EVALUIM



Strategjia nacionale e Kryqit të Kuq të RMV për menaxhimin e vullnetarëve në kohë të emergjencave komplekse humanitare është një dokument specifik që duhet të fillojë të implementohet menjëherë pas miratimit të tij, para së gjithash në aspektin e qëllimeve strategjike, aktiviteteve dhe rekomandimeve që kanë të bëjnë me një përgjigje të përgatitur paraprakisht për një emergjencë të mundshme humanitare në të ardhmen, kurse aktivitetet tjera dhe rekomandime të zbatohen gjatë një emergjence konkrete humanitare.

1. Implementimi:

- Krijimi i ekepeve të punës dhe personave përgjegjës për implementimin e strategjisë
- Hartimi i planeve të veprimit me aktivitete dhe afate konkrete
- Sigurimi i resurseve të nevojshme, duke përfshirë buxhetin, trajnimin dhe mbështetjen për vullnetarët

2. Monitorimi:

- Monitorimi me faza i progresit në implementimin e strategjisë sipas realizimit të rezultateve të pritura
- Seanca dhe raporte për rinovim të rregullt të informacionit
- Identifikimi i mundësive për përmirësim dhe përshtatja e planeve të veprimit

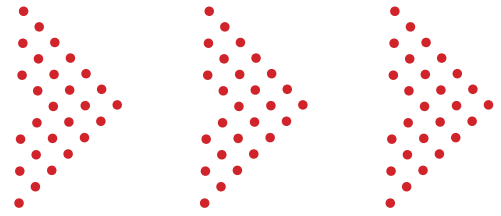
3. Evaluimi:

- Zbatimi i evaluimeve të pavarura të rezultateve të strategjisë
- Vlerësimi i ndikimit të strategjisë në lidhje me qëllimet dhe rezultatet e arritura
- Rekomandime për përmirësim dhe progres në gatishmërinë e Kryqit të Kuq të RMV për t'u marrë me emergjencat e ardhshme humanitare

4. Korigjimet dhe përmirësimet:

- Procesi i korigjimit të pandërprerë dhe përmirësimit të planeve të veprimit dhe strategjisë si rezultat i evaluimit
- Raunde të shumta monitorimi dhe evaluim si pjesë e ruajtjes së reagimit dhe përshtatjes ndaj kushteve në ndryshim të emergjencave humanitare

KONKLUZIONE DHE REZIME



Për të krijuar Strategjinë Nacionale të Kryqit të Kuq të RMV për menaxhimin me vullnetarë në kohë emergjencash komplekse humanitare është përdorur qasje holistike.

Metodologjia e përdorur bazohet në kombinim të metodave dhe teknikave të kërkimit sasior dhe cilësor, gjatë së cilës u krye kryesisht një rishikim i literaturës ekzistuese dhe analizës së përmbajtjes së dokumentacionit nacional dhe ndërkombëtar për problematikën konkrete, më pas u zbatua një anketë onlajn të një ekzemplari të përshtatshëm i të anketuarve - vullnetarë të Kryqit të Kuq gjatë pandemisë Kovid-19, është realizuar një intervistë e thelluar dhe e strukturuar me përfaqësuesin përkatës të KKR MV dhe është bërë analiza SWOT.

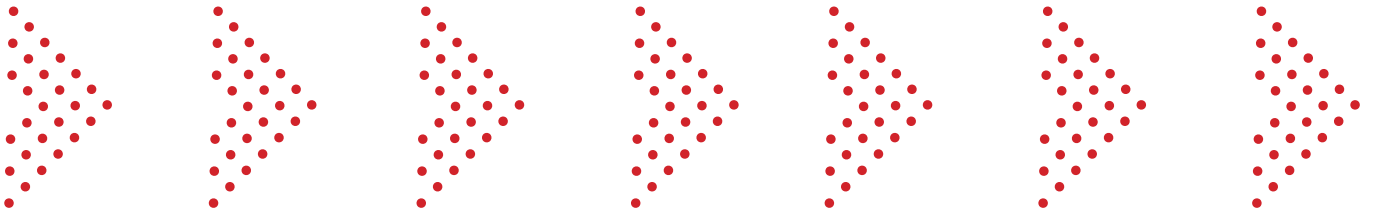
Të dhënat e marra u përdorën për identifikimin e fushave strategjike dhe përcaktimin e qëllimeve strategjike me aktivitete dhe rekomandime, si dhe vendosjen e rezultateve të pritshme për secilën prej tyre individualisht. U krijua edhe një protokoll (në formën e një çek liste) për menaxhimin e vullnetarëve gjatë emergjencave komplekse humanitare.

Për shkak të paparashikueshmërisë dhe specifikës së natyrës së emergjencave komplekse humanitare, nuk është e mundur të planifikohet paraprakisht dhe të vendoset një kornizë kohore për realizimin e qëllimeve, prandaj, disa prej tyre i referohen një përgjigjeje të përgatitur ndaj KKR MV (qëllime afatmesme), kurse një pjesë janë të lidhura me situatën konkrete - emergjenca humanitare (dhe të njëjtat mund të jetë afatshkurtër, afatmesme dhe afatgjatë, varësisht nga momenti i shfaqjes dhe kohëzgjatja e emergjencës).

Strategjia ndërlidhet në Kornizën Zhvillimore të Kryqit të Kuq të Republikës së Maqedonisë së Veriut „TRANSFORMIMI - 28“.

Janë identifikuar 5 (pesë) fushat strategjike në vijim, me gjithsej 8 (tetë) synime strategjike:

1. Rekrutimi i vullnetarëve gjatë emergjencave komplekse humanitare
 - Qëllimi strategjik 1.1: Avansimi i procesit të rekrutimit dhe rritja e numrit të vullnetarëve
 - Qëllimi strategjik 1.2: Angazhimi i vullnetarëve të rinj në punën e KKR MV
 - Qëllimi strategjik 1.3: Shpërndarja adekuate e detyrave dhe përgjegjësi të punës
2. Kujdesi dhe siguria e vullnetarëve
 - Qëllimi strategjik 2: Kujdesi për sigurinë, mirëqenien dhe shëndetin e vullnetarëve nëpërmjet zbatimit të masave dhe standardeve që largojnë dhe reduktojnë rrezikun gjatë aktiviteteve të tyre vullnetare.



3. Motivimi i vullnetarëve

- Qëllimi strategjik 3: Ngritja e niveleve të motivimit dhe kënaqësisë mes vullnetarëve dhe krijimi i një mjedisi inkurajues

4. Informimi dhe koordinimi

- Qëllimi strategjik 4.1: Informimi i vullnetarëve për protokollet dhe kanalet e komunikimit të brendshëm dhe të jashtëm, për të përmirësuar qartësinë dhe hapjen e komunikimit, si dhe për të mbështetur koordinimin efikas të vullnetarëve.
- Qëllimi strategjik 4.2: Avansimi i sistemit për evaluim dhe monitorim të vullnetarëve, për monitorim të vazhdueshëm të progresit dhe kënaqësisë së tyre, me synim mbështetje dhe angazhim më efektiv.

5. Bashkëpunimi dhe partneriteti ndërinstytucional

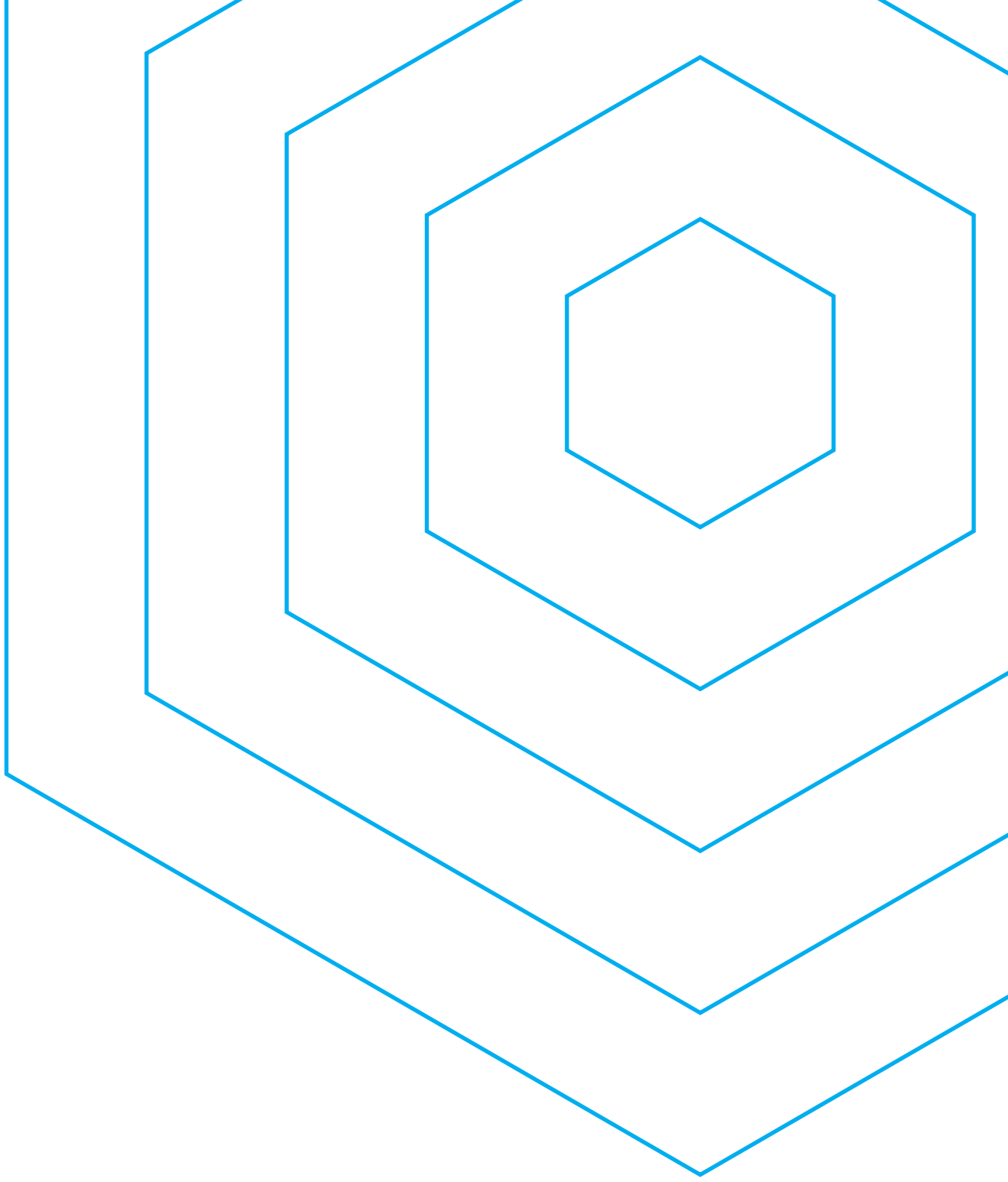
- Qëllimi strategjik 5: Ndërtimi i marrëdhënieve të forta dhe mirëkuptimi i ndërsjellë i rolit dhe kapaciteteve të vullnetarëve për një reagim të përbashkët, në kohë dhe të përgatitur në rast të një emergjence humanitare në të ardhmen

Si përfundim, sipas analizës, KKRMV ka zhvilluar dhe krijuar praktika të suksesshme dhe në organizatë dominojnë anët e forta (rrjeti ekzistues i vullnetarëve, zinxhiri i qartë komandimi dhe koordinimi i brendshëm, përvoja në përballimin e krizave dhe pasojave nga fatkeqësitë, pagesa e vullnetarëve kompensim, uniforma të Kryqit të Kuq dhe pajisje mbrojtëse, punëtori motivuese, trajnime për siguri për vullnetarë, qendër për mbështetje psiko-sociale të vullnetarëve, sigurim për vullnetarë, zhvillim i softuerit TIM Macedonia/baza e të dhënave për vullnetarë, SOP për fatkeqësi, shërbim funksional profesional. të KKRMV, profesionistë me përvojë të KKRMV, kodeksi etik për vullnetarë, vlerësim pozitiv nga vullnetarët për angazhimin dhe përvojës), të cilat duhet të promovohen dhe përdoren për të trajtuar në mënyrë efektive dhe në kohë sfidat e ardhshme në menaxhimin e vullnetarëve gjatë një emergjence humanitare.

Консултирана литература

Literatura e konsultuar

1. [Complex Emergency | IFRC](#)
2. [Our volunteers | IFRC](#)
3. [ИСТОРИЈАТ НА ЦКРСМ - | Црвен Крст на Република Северна Македонија : Црвен Крст на Република Северна Македонија \(ckrm.org.mk\)](#)
4. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2012) Volunteering in emergencies: Practical guidelines for Red Cross and Red Crescent Societies managing volunteers in emergency situations <https://volunteeringredcross.org/wp-content/uploads/2019/02/Volunteering-in-emergencies-LR.pdf>
5. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2012) Volunteers, Stay Safe! A security guide for volunteers <https://volunteeringredcross.org/wp-content/uploads/2019/02/Volunteers-Stay-Safe-EN.pdf>
6. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2018) STRATEGY 2030. Platform for change Local Action, Global Reach <https://www.ifrc.org/sites/default/files/2021-06/S2030-EN.pdf>
7. [Менаџмент на волонтери - | Црвен Крст на Република Северна Македонија : Црвен Крст на Република Северна Македонија \(ckrm.org.mk\)](#)
8. [Подготвеност и дејство при катастрофи - | Црвен Крст на Република Северна Македонија : Црвен Крст на Република Северна Македонија \(ckrm.org.mk\)](#)
9. Црвен крст на Република Македонија (2012) Стратешки план за подготвеност и дејствување во случај на катастрофи 2012 – 2016 година, <https://ckrm.org.mk/wp-content/uploads/2016/07/Strateski-plan-za-podgotvenost-i-dejstvuvanje-vo-slucaj-na-katastrofi.pdf>
10. Црвен крст на Република Македонија, Стратешки план 2020: Го подобруваме животот промовираме хумана акција
11. Црвен крст на Република Северна Македонија, Брошура за волонтери и членови https://ckrm.org.mk/wp-content/uploads/2021/04/broshura-za-volonteri-i-chlenovi_2.pdf
12. Црвен крст на Република Северна Македонија (2023) Развојна рамка на Црвен крст на Република Северна Македонија „ТРАНСФОРМАЦИЈА – 28“ <https://ckrm.org.mk/wp-content/uploads/2023/10/T-28-NA-MAKEDONSKI.pdf>
13. Журовска, Б., Ристовски, А., Стојаноски, А. (2020) Анализа на одговорот на Црвен крст на Република Северна Македонија на Ковид-19 пандемијата. Црвен крст на Република Северна Македонија



Црвен крст на Република Северна Македонија

Адреса: Бул.Кочо Рацин бр 13 1000 –Скопје,
Република Северна Македонија
Телефон: 00 389 02 311 43 55
Факс: 00 389 02 323 05 42
Е-маил: mrc@redcross.org.mk
Web: www.redcross.org.mk

Kryqi i Kuq i Republikës së Maqedonisë së Veriut

Adresa: Bul.Коџо Рацин Nr.13 1000 - Shkup,
Republika e Maqedonisë së Veriut
Telefoni: 00 389 02 311 43 55
Faks: 00 389 02 323 05 42
E-mail: mrc@redcross.org.mk
Web: www.redcross.org.mk