RAZVOJ VOLONTERSKIH PROGRAMA

U NEVLADINIM ORGANIZACIJAMA

ADF BiH, Dem Net/IPP program
27. februar 2002.

SADRŽAJ

I Tko su volonteri

II Zašto je razvijanje volonterizma važno

III Kako uključiti volontere u rad organizacije:

RAZVIJANJE VOLONTERSKOG PROGRAMA

I PROCJENA POTREBA ORGANIZACIJE
II PLANIRANJE REGRUTACIJE VOLONTERA
1. Izrada opisa posla volontera
2. Identificiranje potreba volontera
3. Izrada strategije 'regrutacije' i odabira volontera
4. Adekvatno priznavanje rada volontera
III PRIPREMA ORGANIZACIJE

IV Prilozi

Prilog 1: Opis posla volontera – primjer
Prilog 2: Članci Pravilnika o radu volontera u NVO - primjer
Prilog 3: Supervizija

RAZVOJ VOLONTERSKIH PROGRAMA U NEVLADINIM ORGANIZACIJAMA

Cilj ovog materijala, namijenjenog članovima nevladinih organizacija, jest davanje odgovora na sljedeća pitanja:

- ***Tko su volonteri***
- ***Zašto je razvijanje volonterskih programa važno za NVO***
- ***Kako razviti volonterski program u NVO***

? Tko su volonteri

Ne postoji univerzalno prihvaćena definicija volontera. Prema Klaićevom rječniku, volonter je osoba koja je od svoje volje stupila u vojnu službu tj. osoba koja besplatno obavlja neku službu. Međutim, ovo definiranje često ovisi i o kontekstu ili o samoj organizaciji. Tako npr. američki volonteri u armiji ili volonteri u američkom volonterskom servisu Americorps primaju novčanu naknadu ili besplatno školovanje.
U našim uvjetima volonterizam nije strani pojam - primjer za volonterski rad možemo pronaći u organiziranju velikih radnih akcija obnove zemlje pedesetih i šezdesetih godina.
U svakom slučaju, bilo da se radi o radu koji je na neki način novčano nagrađen ili o potpuno besplatnom obavljanju službe (što je najčešći slučaj), kada govorimo o volonterizmu i volonterima, uvijek mora postojati i neka vrsta motivacije koja će pokrenuti ljude da postanu volonteri.
Predlažemo sljedeću definiciju volontera, koja bi mogla biti prihvatljiva za naše uvjete:

Volonteri u nevladinoj organizaciji su građani zainteresirani za provođenje misije jedne nevladine organizacije, koji na dobrovoljnoj bazi rade na realizaciji različitih aktivnosti i projekata u skladu sa tom misijom, čime pomažu rad organizacije i sami sebe obogaćuju novim iskustvima. U tom smislu, volonter je član osoblja ravnopravan sa radnikom koji prima nadoknadu/honorar za svoj rad.

? Zašto je razvijanje volonterizma važno

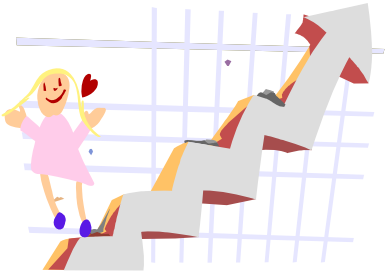
Kada govorimo o nevladinom sektoru, tada se samo od sebe nameće pitanje volonterizma. Naime, uz nevladin sektor vežu se pojmovi kao što su 'građanska odgovornost', 'aktivno sudjelovanje građana u rješavanju problema zajednice', 'građanske inicijative', 'briga za druge' itd. Prateći ove temeljne ideje trećeg sektora, može se reći da su volonteri baza, osnovni temelj, početak i kraj, uzrok i cilj jedne nevladine organizacije. Kao što su ministarstvo ili bolnica institucije vladinog sektora, i kao što je tvornica institucija privrednog sektora, tako je nevladina organizacija institucija trećeg sektora. Međutim, za razliku od ministarstva, bolnice ili tvornice, u toj instituciji volonter je i korisnik i akter. On je taj zbog koga organizacija postoji, koji ima direktnu korist od nje u smislu rješavanja nekih problema koji ga dotiču, ali on je ujedno i taj koji svojim usmjeravanjem i aktivnim učešćem i doprinosom omogućuje rad organizacije. U tome i jeste snaga nevladine organizacije. Snaga, koju nevladine organizacije kod nas još uvijek nisu i dovoljnoj mjeri prepoznale i iskoristile.

Veliki broj mladih, nezaposlenih, penzionera ili jednostavno, građana nezadovoljnih pasivnošću vlasti i nerješavanjem određenih problema, nemaju dovoljno prilike za sudjelovanje u životu zajednice. Upravo je na nevladinim organizacijama zadatak da tim ljudima pruže mogućnost da unaprijede svoje okruženje i da im pruže istinski kvalitete života u zajednici sa drugim.

? Kako uključiti volontere u rad organizacije

Organizacija koja želi uključiti volontere u svoj rad najčešće od samog početka pokušava odgovoriti na pitanje gdje pronaći volontere i kako ih regrutirati. To je prva pogreška – 'regrutiranje' volontera samo je jedan od koraka u procesu uključivanja volontera u rad organizacije. Da bi se u rad organizacije uključili volonteri koji će odgovarati vrijednostima organizacije, njenoj strukturi i području rada, potrebno je proći kroz tri osnovna koraka za

RAZVIJANJE VOLONTERSKOG PROGRAMA:



I PROCJENA POTREBA ORGANIZACIJE
II PLANIRANJE REGRUTACIJE VOLONTERA
5. Izrada opisa posla volontera
6. Identificiranje potreba volontera
7. Izrada strategije 'regrutacije' i odabira volontera
8. Adekvatno priznavanje rada volontera
III PRIPREMA ORGANIZACIJE

I PROCJENA POTREBA ORGANIZACIJE

Jasno definirati zašto se volonteri uključuju

Potrebno je unutar organizacije odgovoriti na pitanje zašto se volonteri uključuju u rad tj. koje su ***prednosti*** njihovog uključivanja – zbog nedostatka financijskih sredstava i mogućnosti jeftinijeg pružanja usluga, zbog preopterećenosti osoblja, zbog nepostojanja adekvatne stručnosti među postojećim osobljem, proširivanja programa, zbog potrebe za podrškom u zajednici, promocije nekog cilja ili same organizacije ili zbog nekog drugog razloga.

Pri izradi strategije razvoja volonterskih programa voditelj zadužen za volontere, zajedno sa osobljem, upravnim odborom i postojećim volonterima, treba definirati koje su to grupe poslova na kojima će raditi volonteri. To će olakšati:

- ✓ Izradu opisa poslova
- ✓ formiranje 'poruke' za pridobivanje volontera,
- ✓ osigurati dobru suradnju između plaćenog osoblja i volontera
- ✓ pomoći volonteru da shvati svoja zaduženja i odgovornosti u smislu postizanja konkretnih rezultata

Poslove volontera možemo podijeliti u četiri grupe:

- ➢ Direktno pružanje usluga korisnicima (savjetovanje, posjete, razne aktivnosti..)
- ➢ Administrativna pomoć (arhiviranje, dostavljanje pošte..)
- ➢ Pomoć osoblju (istraživanja, edukacija osoblja, pomoć pri izradi programa..)
- ➢ Uspostavljanje kontakata (marketing, prikupljanje sredstava..)

Također, potrebno je izvršiti i analizu mogućih ***smetnji*** – kao npr. problemi u kontroli rada volontera, problemi u pridobivanju volontera, mogući konflikti između plaćenog osoblja i volontera i sl. Ovdje je potrebno pored koristi za organizaciju, procijeniti i troškove koje zahtjeva volonterski rad – u novcu i vremenu - (edukacija volontera, oprema, propagandni materijal, benzin, hrana i sl.).

Ovaj korak treba biti poduzet na samom početku procesa da bi se ustanovila stvarna korist organizacije od uključivanja volontera. Davanje odgovora ova pitanja čine osnovu za strategiju razvoja volonterskog programa.

II PLANIRANJE REGRUTACIJE VOLONTERA

1. Izrada opisa posla volontera

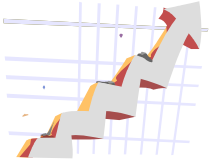
Vrlo je čest slučaj da se u organizacijama ne razmišlja o opisu posla volontera. Tako, kad nekog volontera upitate koji je njegov posao, čuti ćete odgovor: «Ja radim kao volonter». Međutim, biti volonter nije radno mjesto, kao što to nije ni 'plaćeno osoblje'. Ukoliko se posao volontera ne može izraziti riječima, onda to i nije posao.

U svakom slučaju, posao mora biti značajan i važan, kako za organizaciju tako i za korisnike, tako da volonter može imati i odgovornost za njega. On mora biti i zanimljiv i mora imati jasnu svrhu i vidljiv rezultat, kao i isplaniran način praćenja realizacije. Vremenski plan za realizaciju ciljeva treba da je objektivan.

Opis posla je definicija zaduženja i odgovornosti volontera i mora sadržavati najmanje: naziv radnog mjesta, opis posla koji će volonter obavljati, potrebna znanja, vještine ili osobine, plan obuke i način podrške i praćenja rada volontera, radno vrijeme. (Prilog br.1).

2. Identificiranje potreba volontera

Naredni korak u izradi strategije je prepoznavanje potreba i motiva volontera za pristupanje organizaciji i dugoročan rad u organizaciji. Ovdje je potrebno poznavati četiri osnovna motivatora za volontere (poznavanje motivatora je bitno u procesu formiranja poruke za volontere):



- ***Priznanje*** – neki volonteri vole da se prepoznaju njihovi talenti i dostignuća i uživaju u programima gdje su njihovi rezultati zapaženi i priznati. Dobar način za to može biti i organiziranje godišnjih svečanosti i dodjela priznanja. Ova vrsta volontera najbolje radi na onim volonterskim pozicijama gdje se koriste talenti koje oni već posjeduju.

- ***Druženje*** – ova vrsta volontera jednostavno vole biti dio organizacije, kluba ili tima. Oni uživaju u mogućnosti da budu zajedno sa onima koji dijele slična vjerovanja, vrijednosti, obrazovanje i sl. Njih vjerojatno neće zadovoljiti da kao volonteri rade na poslovima koji ne uključuju druženje. Jedan volonter motiviran druženjem najbolje će raditi na poslovima gdje su kontakti sa drugima osnovni dio, gdje mogu raditi na grupnim projektima, predstavljati organizaciju u javnosti i sl.

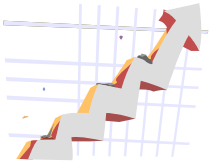
- ***Dostignuća*** – volonteri motivirani dostignućima i uspjehom uživaju u konkretnim rezultatima svog rada, koji su vidljivi i mjerljivi. Vjerojatno neće biti dobra ideja ako ovakvog volontera uključimo u program sa nekim apstraktnim ciljevima ili ciljevima koji se teško postižu.

- ***Utjecaj/moć*** – ova vrsta volontera svoju satisfakciju pronalazi u ubljeđivanju drugih da stvari gledaju ili rade na njihov način. Čak ako se i ne ponašaju kao oficijelni lideri, oni će uživati da pokazuju ljudima lakši ili jednostavniji način kako da realiziraju ciljeve. Oni vjerojatno neće biti zadovoljni nekom nevažnom pozicijom ili poslom koji zahtjeva samo rutinu. Za njih su dobre pozicije koje će im omogućiti sudjelovanje u procesu donošenja odluka (kao npr. član upravnog odbora), poučavanje drugih ili npr. učestvovanje u kampanji prikupljanja sredstava.

Osim ova četiri motivatora, možemo nabrojati još neke razloge zbog kojih ljudi odlučuju da postanu volonteri: Da bi se dobro osjećali čineći dobro djelo; Da se osjećaju kao važan element u rješavanju problema; Da riješe neki problem; Da se zabave; Da izbalansiraju vlastiti život; Da dobiju iskustva koja im mogu pomoći u profesionalnom razvoju; Da dobiju poene koji će im indirektno pomoći u postizanju nekih ciljeva; Da djeluju u skladu sa svojim duhovnim ili moralnim vrijednostima; Da se maknu iz kuće; Da se osjećaju korisnim i potrebnim;

Potrebno je zapitati se ispunjenje kojih od ovih motiva obezbjeđuje vaša organizacija.

3. Izrada strategije odabira i 'regrutacije' volontera



Dobro planiranje je ključ uspjeha. Strategija regrutiranja uključuje pitanja: Koga tražiti, gdje i kako, a zavisi od potreba organizacije i urađenog opisa posla.

Ovaj proces podrazumijeva da će osoba zadužena za koordinaciju rada volontera raditi na sljedećem:

- ✓ ***Definiranje idealnog volontera*** (sposobnosti, znanja, vrijednosti, interesi itd) i svih potencijalnih mjesta/izvora volontera. Dobro je započeti sa ljudima koje poznajete – porodica, prijatelji, kolege, susjedi, institucije itd.

- ✓ ***Definiranje 'poruke'*** za volontere koja odgovara na pitanje: «Zašto bih ja volontirao za vas». Volontera je potrebno motivirati i bez obzira na humanost na koju se pozivate, volonter će vam pristupiti zato što on nešto želi, a ne zato jer vi nešto želite. Da li ćete ući u restoran na čijim vratima piše: «Molimo vas da jedete ovdje jer mi imamo svu ovu hranu da prodamo»? Naravno, više će vas privući ona reklama koja će naglasiti kako je tu ukusno jelo, usluga na visokom nivou i kako je cijena pristupačna. Jedan od dobrih načina na koji možete formulirati svoju poruku jest da razgovarate sa postojećim volonterima u organizaciji i da pokušate saznati koji su njihovi motivi, što ih čini zadovoljnim i što oni dobivaju od svog volonterskog angažmana. Nadalje, u poruci je potrebno dati informaciju o tome što će se raditi, koliko često, kada i gdje. Naglasite da će volonter dobiti obuku i da će uz njega biti osoblje koje će mu pružati podršku. Izbjegavajte opasne riječi kao npr. 'očajno trebamo', koje mogu zaplašiti volontera. I naravno, budite iskreni.[1]

- ✓ ***Identificiranje načina slanja poruke*** – ukoliko postoji potreba za specifičnom grupom ljudi s obzirom na njihove vještine i znanja, tada će poruka biti usmjerena na posebnu grupu i koristit će se posebne metode, bazirane na prethodnoj analizi: što trebamo, tko to može pružiti, kako kontaktirati i ubijediti ljude da volontiraju. Ukoliko ne postoji potreba za posebnim znanjima, poruka će biti odaslana širokoj javnosti putem medija, letaka i sl.

- ✓ ***Priprema procedure*** tj. postupka odabira volontera koja uključuje intervjuiranje tj. dobivanje kratikih informacija o samom volonteru te o njegovima očekivanjima i motivima. Ne treba zaboraviti da je intervjuiranje dio pridobivanja volontera i pregovaranja o tome kako zadovoljiti obje strane, tako da ovaj proces treba voditi osoba obučena za to i dobro pripremljena.

[1] Primjer poruke za volontere: 'Možete pomoći starim i iznemoglim osobama u svom susjedstvu, a koje nemaju nikoga od porodice da brine o njima, time što ćete tri puta sedmično pomagati u pripremi i distribuciji obroka za stare osobe. Uljepšajte dan sebi i ljudima oko sebe. Mi tražimo ljude koji vole da se druže i da se zabavljaju. Obuka osigurana. Za više informacija obratite se Centru za pomoć starim osobama, Bos.Petrovac, tel: 333-333.

5. Adekvatno priznavanje rada volontera

U okviru opće strategije razvoja volonterskih programa potrebno je unaprijed planirati i način na koji ćete se javno zahvaliti volonterima na njihovom učešću u aktivnostima. Odavanje javnih priznanja, po mogućnosti medijski popraćenih jedan je od načina plaćanja truda volontera, motiviranja za buduće angažmane i način za promoviranje organizacije i regrutiranje novih volontera. Ova godišnja priznanja mogu biti u obliku dodjele certifikata, majica i kapa sa simbolima organizacije, mali pokloni na godišnjim svečanostima ili danima volontera, organiziranje izleta, maskenbala, proglašenja volontera godine i sl.
Pored ovih svečanosti svakodnevne simbolične geste – od 'hvala' preko pohvala rezultata rada, pokazivanja poštovanja prema njihovom uloženom vremenu i trudu, davanja odgovornosti i uključivanja volontera na sastanke osoblja, - sve je to način priznavanja rada koji djeluje motivirajuće. Ovdje treba obratiti pažnju da se prizna rad onih koji su to zaista i zaslužili – inače, priznanje gubi na svojoj važnosti u djeluje de-motivirajuće.

III PRIPREMA ORGANIZACIJE

za rad sa volonterima i upravljanje radom volontera

- ✓ ***Uspostavljanje dobrih odnosa između zaposlenog osoblja i volontera*** na samom početku je od krucijalne važnosti. To će se postići unaprijed definiranim ***procedurama i pravilima rada*** (Prilog 2), ali, što je još važnije, izgradnjom svijesti među osobljem i volonterima o radu na zajedničkom cilju, te njihovim upoznavanjem sa značenjem i funkcijom svakog ponaosob, jer - grupa najbolje funkcionira kada svi guraju kola u istom smjeru i kada svako radi da bi upotpunio cjelinu..

- ✓ Potrebno je isplanirati ***način upoznavanja volontera sa radom organizacije***, njenom misijom, vrijednostima, povijesti, trenutnim projektma i aktivnostima, organizacijskom strukturom, procedurama, i naravno, pravima i obavezama volontera. Ovdje je naravno potrebno biti što fleksibilniji te pružiti potencijalnom volonteru što više mogućnosti odabira vezano za pitanje koliko će raditi, kada i, po mogućnosti, šta će raditi (ukoliko se unaprijed isplanirali više različitih opisa poslova).

- ✓ ***Obuka/priprema*** je proces upućivanja volontera u specifične vještine potrebne za izvršavanje posla i ovisiti će o specifičnostima posla koji će volonter obavljati i o znanjima i vještinama koje on nosi sa sobom u organizaciju. Svaka organizacija treba razmišljati o uvodnoj i kontinuiranoj obuci volontera. Ne bi smjeli započinjati proces 'regrutiranja' volontera dok nije urađen plan njihove obuke.

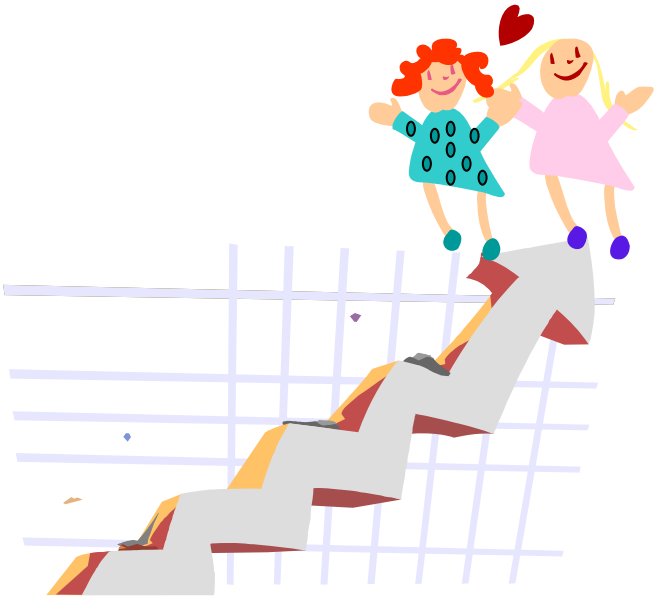
- ✓ Prije dolaska volontera u organizaciji treba ***sve biti spremno*** – počevši od pripreme osoblja da pruži podršku volonterima, pripreme načina intervjuiranja, praćenja rada i obuke volontera, mjesta gdje će volonteri raditi i potrebne opreme/materijala, pripreme potrebnih dokumenata i sl.

- ✓ ***Upravljanje radom volontera*** treba biti povjereno voditelju koji će koordinirati njihovim radom. Ovo je potrebno iz razloga što je najčešće rad volontera vezan za različite poslove, prema različitim rasporedima, te zbog vođenja dokumentacije.

- ✓ ***Vođenje dokumentacije i izvještavanje*** o radu volontera pomaže kod pronalaženja, obuke, pružanja priznanja za rad i kod prikupljanja sredstava. Izvještaji o radu volontera trebaju biti javni, podjeljeni volonterima, članstvu i donatorima. Kao i kod obuke, način i procedure praćenja rada volontera moraju biti unaprijed pripremljene, a volonteri moraju biti upoznati sa njima.
  Osoba zadužena za rad sa volonterima treba biti pažljivo odabrana i spremna na timski rad, sa liderskim sposobnostima, duboko uvjerena u snagu i mogućnosti volonterskog rada, posvećena ciljevima organizacije, komunikativna, fleksibilna i spremna da zastupa interese volontera.

- ✓ Još jedan zadatak voditelja volontera jest ***supervizija*** (upravljanje radom i nadgledanje uz podršku). Kroz superviziju volonteru se pruža mogućnost iznošenja mišljenja o radu organizacije, raspravljanja o problemima s kojima se susreće u radu, ličnom razvoju volontera, kao i mogućnost za zabave i druženja, što sve doprinosi njegovoj motivaciji. Nadalje, supervizor treba pokazati povjerenje prema volonteru i ohrabriti ga za poduzimanje inicijative. Tajna njegovog uspjeha kao motivatora je u prepoznavanju trenutka kad treba ostati po strani i pustiti druge da riješe problem, čime se omogućuje ljudima da rade zajedno i osjete zadovoljstvo postizanja zajedničkog cilja (više o superviziji u Prilogu br.3)

- ✓ ***Cijena koštanja rada volontera*** treba biti unaprijed određena kako bi se na adekvatan način mogao predstaviti volonterski doprinos. Ovo je izuzetno važno pogotovo kod obraćanja donatorima kad je potrebno izraziti doprinos organizacije nekom projektu. Vrijednost rada volontera može biti izračunata na sljedeći način:
  1. Cijena koštanja jednog dana rada volontera jednaka je iznosu mjesečne plate (prosječne, plate za to radno mjesto ili plate samog volontera) podijeljene na 22: ako moja plata iznosi npr. 330 KM, tada jedan dan mog volonterskog rada iznosi 15KM.
  2. Cijena koštanja jednog sata rada volontera jednaka je prosječnoj cijeni (državnoj ili prosjeku same organizacije, cijeni student servisa i sl.)



Korištene publikacije:

1. 'A toolkit for volunteer leaders', Arlen Etling, 1999.
2. 'Sanchez Elementary School for Volunteer recruitment and Management Strategy', George I. Sanchez, 1999.
3. 'Volunteer Recruitment – Tips from the Field', 1998
4. The 'Letric Law Library's Lexicon
5. AED Glasilo – Novosti u Programu neprofitnih organizacija, studeni 2000
6. 'Essential Volunteer Management', Rick Lynch and Steve McCurley, 1999.

Prilog 1: Opis posla volontera – PRIMJER

Naziv radnog mjesta:
Volonter – socijalni radnik

Odjel/program/projekat:
'Obilazak starih i iznemoglih osoba'

Opis posla:
Projekat 'Obilazak starih i iznemoglih osoba' fokusiran je na pružanje psiho-socijalne pomoći starim osobama u općini Bosanski Petrovac koje žive same i nemaju obezbjeđena adekvatna primanja. Volonter će obilaziti dvije ovakve osobe po jedan put sedmično i raditi na sljedećim aktivnostima:

1. Dostava gotove hrane, pripremljene u 'Centru za pružanje pomoći'
2. Razgovor i druženje sa starim osobama sa ciljem smanjivanja njihove socijalne izolacije
3. Pomoć u kući
4. Ugovaranje posjeta zaduženih liječnika osobama koje za to imaju potrebu
5. Redovno mjesečno popunjavanje izvještaja i praćenje stanja starih osoba
6. Dva puta mjesečno učešće na sastancima timova volontera i osoblja
7. Učešće na edukaciji o radu sa starim osobama

Izvještavanje:
Volonter je dužan dva puta mjesečno izvještavati svog supervizora i ostale članove tima o svom radu.

Uvjeti:
Poželjno je da osoba ima komunikacijske vještine, da voli druženje, ima želju za edukacijom i da pokazuje interes za socijalni rad.

Dodatni uvjeti:
Vozačka dozvola. Vlastiti automobil. Medicinsko obrazovanje.

Edukacija:
Volonterima će biti obezbjeđena edukacija o radu sa starim osobama koja će uključivati sljedeće teme: Gerijatrija, Komunikacijske vještine

Broj radnih sati:
Minimum 6 sati sedmično za obilaske + 4 sata mjesečno za sastanke timova, te dvije cjelodnevne edukativne radionice.

Prilog 2:

Članci Pravilnika o radu volontera u NVO
(Primjer mogućih članaka i mogućih rješenja)

1. Volonterski program

1. Opća politika korištenja volonterskog rada (stav organizacije)
2. Svrha Pravilnika (da pruži obuhvatno usmjerenje osoblju i volonterima u...)
3. Uloga odjela za upravljanje volonterima i opis posla osobe zadužene za upravljanje rada volontera(efektivno upravljanje radom volontera, koordinacija rada volontera sa osobljem...)
4. Odnos volontera i osoblja
5. Definicija volontera (onaj koji radi na aktivnostima organizacije i ne prima kompenzaciju sa svoj rad...)
6. Posebni volonteri (npr. pripravnici, studenti, volonteri iz drugih organizacija – posebni ugovori moraju biti urađeni sa institucijama iz kojih ti volonteri dolaze)
7. Zaposleni kao volonteri (organizacija prihvata /ili ne prihvata/ ideju o volontiranju zaposlenih u organizaciji; Ako prihvata, definirati da se radi o poslu koji je potpuno nevezan za redovne dužnosti i van je radnog vremena i sl.)
8. Korisnici i rođaci kao volonteri
9. Članovi Upravnog odbora kao volonteri
10. Konflikt interesa (lični, filozofski ili financijski)
11. Prava i odgovornosti volontera (pravo na obavljanje značajnih poslova, da bude jednako tretiran kao njegovi suradnici, da dobije efektivnu superviziju, pravo na priznanje za svoj posao; za uzvrat, njegova odgovornost je da predanoobavlja svoje zadatke i da bude lojalan organizacijskim ciljevima i procedurama)
12. Obim poslova volontera (na svim poslovima i na svim nivoima; volonter ne može zamjeniti plaćeno osoblje i raditi na takvoj poziciji)
13. Povjerljivost (odgovoran da štiti interese organizacije i čuva povjerljive informacije, u suprotnom može se raskinuti ugovor)
14. Način raskidanja ugovora između volontera i organizacije

2. Upravljanje radom volontera

1. Odnos volontera i osobe zadužene za upravljanje radom volontera (tko može dati zahtjev, kada i kako)
2. Vođenje dokumentacije (za svakog volontera, uključujući opće informacije, vrijeme usluga, poziciju, zadatke, evaluaciju posla, dobiveno priznanje
3. Pisanje izvještaja
4. Predstavljanje u javnosti
5. Pravila odjevanja (kao i za osoblje)
6. Zdravstveno osiguranje

3. 'Regrutiranje' i odabir volonera

1. Opis posla volontera (treba biti urađen kao i za osoblje, za svaku poziciju posebno, dostavljen volonteru, što treba sadržavati, kada ga i tko treba revidirati..)
2. Donošenje odluke o regrutiranju volontera (treba biti uključeno osoblje..)
3. Regrutiranje (kako, tko /da li uključiti i osoblje/ , koga tj. da li postoje neki kriteriji kao npr. dob, spol, kriminalni dosje, profesija i sl..)

4. Intervjuiranje (po kakvoj proceduri, da li uz zahtjev za dostavljanjem nekih dokumenata kao npr. diploma, uvjerenje o zdravlju i sl)
5. Primanje volontera (nakon kojih procedura)
6. Probni rad

4. Edukacija i razvoj volontera

1. Početno upoznavanje sa programom (što sve uključuje, tko je zadužen)
2. Edukacija kroz praksu
3. Prisustvovanje sastancima i linije komunikacije (dostupnost informacija)
4. Odgovornosti osoblja za edukaciju volontera
5. Procjena potreba za dodatnom edukacijom
6. Dodatna edukacija

5. Supervizija i procjena rada

1. Zadaci supervizora i načini pružanja podrške volonterima
2. Volonteri kao supervizori
3. Standardi za procjenu
4. Uključivanje osoblja u procjenu rada volontera
5. Samoprocjena
6. Korektivne mjere (dodatni trening, razgovor, suspenzija..)
7. Izvještaji supervizora i evaluacija volonterskog programa

6. Priznavanje rada volontera

1. Isplata troškova
2. Pristup tehničkim sredstvima za potrebe posla (oprema, automobil..)
3. Osiguranje
4. Godišnje svečanosti i odavanje priznanja
5. Neformalno odavanje priznanja
6. Prigodne svečanosti

Prilog 3:

Supervizija

Malo je koji posao u nevladinoj organizaciji tako težak, ali i tako interesantan kao supervizija. Ovo je posao koji zahtjeva najviše vještina, strpljenja i vjerojatno više pameti nego bilo koji drugi posao.

Supervizija je od neprocjenjive važnosti i ukoliko se prikladno provodi u organizaciji će radni proces teći glatko, produktivno i zadovoljavajuće za svakog. Loša supervizija će rezultirati problemima tokom cijelog dana, neefikasnošću, niskom produktivnošću i, naravno, nezadovoljstvom i niskim radnim moralom.

Da bismo definirali superviziju, poslužiti ćemo se razlikovanjem između šefa i lidera:

- ***Šef*** tjera ljude da rade, poziva se na svoj autoritet, dominira nad svime i svakime i uvijek ističe sebe kao zaslužnog za dobre rezultate.
- ***Lider*** koristi jako malo autoriteta i vodi ljude koristeći kao primjer, radeći sa njima i imajući njihovo povjerenje i dobru volju. I dok šef postiže rezultate usprkos otporima ljudi, lider također postiže rezultate, ali uz podršku drugih koji se pri tome i dobro osjećaju.

Jedina vrsta upravljanja za koju trebamo biti zainteresirani, jest ova liderska vrsta.

Principi supervizije:

Ne znači da će uspješan poslovni čovjek ujedno biti i dobar supervizor - u stvari, vrlo je čest upravo obrnut slučaj. Veliki neuspjesi volonterskih programa često su nastajali kada su uspješni ljudi pokušavali tretirati volontere onako kako to rade sa svojim zaposlenim.

Supervizija počiva na sljedećim principima:

1. Ljudima uvijek mora biti jasno što se od njih očekuje
2. Ljudi moraju imati obezbjeđene uvjete za rad (upute, informacije, opremu, podršku)
3. Dobar rad uvijek treba biti prepoznat
4. Loš rad zavređuje konstruktivnu kritiku
5. Ljudi moraju imati mogućnost da preuzmu odgovornost
6. Ljidi trebaju biti ohrabrivani da se unapređuju
7. Ljudima treba omogućiti rad u sigurnim a zdravim uvjetima

Vještine supervizije:

Kao što se postaje i dobar pisac, tehničar ili profesor, tako se dobar supervizor postaje kroz učenje i praksu. Kako 'supervizirati', kako gore spomenute principe provesti u praksi, to čini umjetnost supervizije. Neki ljudi naravno imaju prirodne talente za to više nego drugi, ali svatko može učiti iz iskustva , i to je najbolji način.

1. Kako započeti superviziju

S obzirom da usmjeravate ljude, potrebno je da znate dosta toga o njima. Trebali biste poznavati njihov temperament, o čemu možete dobiti informaciju tek nakon izvjesnog perioda vremena. Nadalje, potrebno je da znate nešto o njihovom obrazovanju, školovanju, njihovoj životnoj filozofiji i osnovnim vrijednostima. Jasno je da nikad ne možemo znati sve o nekome – ali moramo znati dovoljno da bismo mogli razumski pretpostaviti što svaka osoba u datom trenutku i okolnostima može učiniti i kako će reagirati. Dobar supervizor uči na osnovu ovih spoznaja i usmjerava svoje ponašanje. Dakle, prvi od savjeta je: Upoznaj svoje ljude što je više moguće

2. Kako dati upute
Najgori način za davanje uputa je davanje direktnih naredbi. Možda će postojati vremena kada ništa drugo neće biti efikasno osim komandiranja, ali ovi slučajevi su rijetki. Najbolji način je svakako – sugeriranje da se nešto uradi. Ako je osoba kojoj ste supervizor gluha na sugestije – a neki to ljudi jesu – tada je ljubazna molba sljedeći korak. U svakom slučaju, stroga disciplina je nešto što je potrebno izbjeći. Dobiti pristanak je uvijek bolje nego ga iznuditi.
Kada se daju upute, potrebno je objasniti na čemu su one bazirane, tj. pored odgovora na pitanje 'što', dati i odgovore na pitanja 'kako' i 'zašto'.

3. Kako dobiti pomoć od ljudi
Postoje mnogi načini da se posao uradi. Jedan od njih je da sve što je važno uradite sami. Ili, možete prepustiti drugima da urade posao, ako oni to žele. U oba slučaja, vi morate biti sposobni da posao uradite. U oba slučaja ćete vjerojatno imati stomačne probleme i pitati se zašto ljudi napuštaju organizaciju. Kratko rečeno, biti ćete loš supervizor.
Ljudi kojima ste supervizor su tu da urade posao. Ali, oni su volonteri. Zasnivajući svoje odluke na tome koliko dobro poznajete svoje ljude, vremenom ćete delegirati autoritet da se djeluje i da se donose odluke i postepeno ćete se uvjeriti da su stvari urađene upravo onako kako ste željeli da budu urađene. Gradeći grupu ljudi sa kojima radite u tim, oni će vam se početi obraćati za pomoć onda kad je to zaista potrebno, u pravo vrijeme i na pravi način. Sa rastom vašeg povjerenja, iskusiti ćete lagodni osjećaj u kojem top-lideri uživaju vodeći lojalne, sposobne timove. Možda će se čak reći da je vaš posao prelagan, jer vaši ljudi obavljaju sve.

4. Kako donositi odluke
Kada je potrebno donijeti odluku, uradite to što je moguće brže. Budite sigurni da imate autoritet da odluku donesete. Provjerite da li raspolažete sa svim potrebnim informacijama i činjenicama, do kojih je moguće doći. Budite sigurni da ste problem sagledali sa svih strana. Tada odlučite – i primijenite svoju odluku. Ljudi će oprostiti povremene pogreške, ali neće oprostiti nekome tko nikad ne donosi jasne odluke. Ukoliko su vaši ljudi upoznati sa vašim stajalištima i sigurni da ste se potrudili da budete dobro informirani o njihovim stajalištima, vaša odluka će biti bolje prihvaćena.

5. Kako kritizirati
Ljudi obično znaju kada zaslužuju kritiku – supervizor koji izbjegava kritiku, gubi poštovanje svojih kolega. Postavlja se pitanje – kako? Kada pohvaljujete ljude, uradite to javno. Kada ih kritizirate, činite to u četiri oka, nikad u prisustvu ostalih kolega. Kada se daje kritika, dobro je započeti sa onim dobrim što je osoba uradila ili radi, i tek tada reći što nam se ne sviđa. Uvijek treba reći zašto, i uvijek to uraditi prijateljski, sa dužnom pažnjom prema situaciji, posebno izbjegavajući šale. Svrha je da se stekne dojam da ste vi ti koji nastojite pomoći. Na kraju, budite spremni i da date dvije do tri sugestije što osoba može učiniti da bi se problem prevladao.

6. Kako riješiti sukobe
Ovdje su važne dvije stvari: 1) Biti informiran i upoznat sa činjenicama i stajalištima
2) Riješiti sukob na vrijeme

7. Kako se nositi sa problematičnim kolegama
Prije ili kasnije, svaki superviozor se susreće u svom radu sa osobom koja je lijena, svadljiva, prespora, prebrza, prepričljiva, previše uvredljiva, koja je nervozna, koja se ne slaže sa ljudima, koja nije lojalna, koja uvijek kasni, nikad nije pripremljena, stalno zanovijeta ili ima neku drugu manu koja bitno utiče na tim i kvaliteta posla. Svaki problem je poseban i zahtjeva poseban pristup. Ali, pristup je neophodan – izbjegavanje ovakvih problema zato jer su neugodni, je upravo ono što karakterizira lošeg supervizora i razlikuje ga od uspješnog supervozora. Evo koji se koraci preporučuju:

1. Čim se uvjerite da problem zaista postoji, razgovarajte sa osobom i pokušajte pronaći razlog neprimjerenog ponašanja. Provjerite da li ste dobro izložili svoje mišljenje o problemu i da li ste dobro shvaćeni. Dogovorite se oko daljnjih koraka.
2. Ako je prvi razgovor bio neuspješan, pokušajte ponovo Ponovo ispitajte razloge i utvrdite korake
3. Pa onda – opet razgovor..
4. Ako nema nikakvog progresa, konzultirajte se sa svojim nadređenim i kolegama o daljnjim koracima

Uzevši sve rečeno u obzir, dobar supervizor je onaj koji je sposoban da pokrene ljude da efikasno urade posao, osjećajući se pri tome zadovoljnim i visokog morala.