

PRIRUČNIK ZA RAZVOJ LOKALNOG VOLONTERSKOG SERVISA

SADRŽAJ

1. Volonterski centri i Lokalni volonterski servis – šta? i zašto?	5
2. Partneri u Lokalnom volonterskom servisu	6
3. Razvoj i uspostavljanje lokalnog volonterskog servisa	7
3.1. Strukturalni razvoj LVS-a	7
3.2. Programski razvoj LVS-a	10



1. Volonterski centri i Lokalni volonterski servis – šta? i zašto?

Volonterski centri su organizacije čija je misija da kroz volontiranje podstiču na humanost, solidarnost, toleranciju, poštovanje različitosti, mir i zajedništvo, te da na taj način djeluju na dobrobit zajednice i društva u celini, kroz organizaciju različitih aktivnosti – od konkretnih volonterskih akcija do savjetovanja, obuka i promocije volontiranja. U volonterskim centrima, volonteri su članovi organizacije, i zajedničkim snagama izgrađuju organizaciju i njene razne programe i aktivnosti, pa imaju veliku slobodu iniciranja novih aktivnosti da bi zajednički menjali smjer razvoja organizacije, ako tako demokratski odluče.

Lokalni volonterski servis (LVS) je jedan od mogućih programa nekog volonterskog centra ili neke druge organizacije. Kroz LVS zainteresovani volonteri nalaze odgovarajuću volontersku poziciju u jednoj od mnogih organizacija i institucija koje su odlučile da ogласe svoje otvorene volonterske pozicije kroz LVS.

Osoblje OKC Banjaluka, koje je radilo na razvoju lokalnog volonterskog servisa, se slijedilo sa slijedećom definicijom, koja najbliže pojašnjava šta je to lokalni volonterski servis:

„Lokalni volonterski servis (LVS) je struktura koja radi na razvoju i sprovođenju kvalitetnog organizovanog rada sa volonterima (volonterski menadžment), pa kroz taj sistem daje doprinos u rješavanju problema u lokalnoj zajednici i uspostavlja balans između ponude i potražnje za ljudskim resursima (volonterima).“

Kao što je vidljivo iz ove definicije, njeni slijedeći pojmovi pojašnjavaju oblasti rada jednog LVS-a:

- *„Razvoj i sprovođenje kvalitetnog i organizovanog rada sa volonterima“* – kao što smo već naveli u prethodnom tekstu, jedna od najvećih prepreka u razvoju volontiranja je nepostojanje sistema organizovanog rada sa volonterima u okviru organizacija ili javnih institucija, što u velikom broju slučajeva utiče na masovnost i motivaciju ljudi da volontiraju.
- *„Daje doprinos u rješavanju problema u lokalnoj zajednici“* – krenuvši od pretpostavke da uspješnost volonterskih programa zavisi od kvalitetnog i organizovanog rada sa volonterima, uspostavljanjem ovog sistema se povećavaju uticaj i doprinos volonterskog rada u rješavanju problema u lokalnoj zajednici.
- *„Uspostavlja balans između ponude i potražnje za ljudskim resursima (volonterima)“* – u svakoj lokalnoj zajednici postoji problem nedovoljne informisanosti javnosti o mogućnostima za volontiranje, tako da organizacije i institucije imaju problem u pronalaženju volontera. LVS kroz svoju strukturu spaja ove dvije strane, te na taj način doprinosi uspostavljanja balansa.

Pošto su ove oblasti generalne, definisali smo i druge, konkretnije uloge ili zadatke:

- LVS, u saradnji sa javnim institucijama i nevladinim organizacijama, kreira i sprovodi kvalitetne lokalne volonterske programe na osnovu identifikovanih potreba lokalne zajednice i potencijalnih korisnika programa.
- LVS vrši regrutaciju volontera i njihovu evidenciju u bazi podataka, pa po potrebi obezbeđuje njihovu kvalitetnu pripremu, dodatnu edukaciju, superviziju, monitoring i evaluaciju realizacije programa, kao i zakonitost u angažovanju volontera.



- LVS podiže kapacitete javnih institucija i nevladinih organizacija sa ciljem uspostavljanja jedinstvenog i organizovanog rada sa volonterima (volonterski menadžment).
- LVS, u saradnji sa javnim institucijama i nevladinim organizacijama uopšte promoviše i razvija volonterizam, pa zajedno sa njima radi na uspostavljanju volonterske politike i mera podrške u saradnji sa lokalnim vlastima.

2. Partneri u Lokalnom volonterskom servisu

LVS nije jedina struktura koja može da kreira i realizuje lokalne volonterske programe. Pošto je uloga LVS-a važna u razvoju jedinstvenog i organizovanog rada sa volonterima u okviru drugih organizacija civilnog društva i javnih institucija, njegov fokus treba da bude i na uspostavljanju partnerskih odnosa sa njima.

LVS je servis otvoren za sve organizacije civilnog društva ili javne institucije (kao što su penzionerski domovi, centri za socijalni rad, domovi za decu bez roditeljskog staranja, dnevni centri za osobe sa posebnim potrebama, itd.), pa samim tim ne postoje ograničenja u broju partnerstava koje možete da uspostavite. Što više partnerskih odnosa uspostavite, više raznolikih volonterskih programa će biti kreirano, pa će više volontera različitih interesovanja biti angažovano.

Princip LVS-a treba da bude njegova ravnopravna uključenost u cijelokupni proces kreiranja jednog volonterskog programa od strane organizacija civilnog društva ili javnih institucija. Razlog za to je taj što LVS može da pruži savjetodavni rad i druge konkretne informacije koje su potrebne za kreiranje programa. Na ovaj način se podižu i kapaciteti partnera u oblasti kreiranja volonterskih programa i organizovanog rada sa volonterima. Kad je u pitanju konkretna realizacija volonterskog programa vaših partnera, takođe je bitno da LVS identifikuje svoju ulogu u tom procesu, i da njegovo osoblje bude angažovano u tom periodu kroz aktivnosti monitoringa, supervizije i evaluacije programa.

Da bi bilo kakav servis, pa tako i lokalni volonterski servis, opstao i dobro funkcionisao na duže staze, potrebno je da ima razvijenu saradnju i sa profitnim sektorom. Kada se govori o saradnji u ovom kontekstu ne misli se na angažovanje volontera za rad u firmama i kompanijama, jer bi to bila zloupotreba volontera i zamjena plaćene radne snage neplaćenom – što bi predstavljalo kršenje osnovnih pravila i principa volontiranja. Partnerska saradnja sa profitnim sektorom treba da se razvija u okviru njihovih programa društvene odgovornosti preduzeća i korporativnog volontiranja. Vi kao LVS treba da omogućite svim građanima i građankama da volontiraju, pa tako i onima koji žele da učestvuju u grupnim korporativnim volonterskim aktivnostima. Ovo možete obezbjediti na način da u vašoj bazi posebno izdvojite programe tj. volonterske pozicije predviđene za grupno volontiranje, kako bi na poziv neke firme koja želi da svoje zaposlene angažuje na realizaciji neke kratkoročne volonterske akcije mogli da reagujete u kratkom roku i ponudite im mogućnosti. Rad samih korporativnih volontera treba da nadgleda neko iz LVS, jer osobe iz privatnih kompanija nisu obučene za to.

Pored navedenog, sa profitnim sektorom se može i treba saradivati u okviru sprovođenja aktivnosti na način da se organizuju sastanci i nametne dogovor o njihovoj podršci LVS-u u finansijskom ili materijalnom smislu (preko davanja dobara, prostora na korištenje ili njihovih usluga samom servisu i volonterskim programima).

Poželjno je da LVS sa svim partnerima potpiše Memorandum o saradnji koji treba detaljno da definiše ciljeve saradnje i međusobno razumevanje i rad na razvoju lokalne zajednice. Takođe treba da detaljno opiše prava i obaveze potpisnika, kako u nastupajućoj saradnji ne bi



dolazilo do prekida komunikacije i konflikata u oblastima u kojima je to moglo biti unapred sprečeno.

Na kraju, bitno je navesti da partnersku saradnju treba konstantno održavati i unapređivati putem redovnih sastanaka i drugih aktivnosti putem kojih se promovišu rezultati volonterskog rada i same saradnje.

3. Razvoj i uspostavljanje lokalnog volonterskog servisa

Bilo koja organizacija ili javna institucija koja želi da uspostavi LVS strukturu, treba, kao prvi korak ka ostvarenju tog cilja, da razmisli i odgovori na slijedeća bitna pitanja:

- Da li ste spremni da preuzmete odgovornost i vodeću ulogu za razvoj strukture, koja je otvorena prema svim građanima i drugim organizacijama i javnim institucijama koje bi htjele da ostvare saradnju sa LVS-om?
- Da li se LVS kao struktura uklapa u postojeće strategije ili druge strateški bitne dokumente organizacije (strateški planovi, statut, pravilnici, itd.), koji daju smernice za razvoj volonterskih programa u okviru organizacije ili javne institucije?
- Da li postoje kapaciteti (ljudski i logistički) potrebni za razvoj i rad LVS-a, i da li ti ljudski kapaciteti imaju potrebna znanja i iskustvo vezano za organizovani rad sa volonterima i kreiranje lokalnih volonterskih programa?
- Da li već postoji saradnja sa drugim organizacijama i/ili javnim institucijama na polju razvoja volontiranja i realizacije volonterskih programa?
- Da li je vaša organizacija ili javna institucija prepoznata od strane lokalne zajednice kao strateški partner u razvoju volontiranja i volonterskih programa?

U daljem tekstu ćete dobiti više informacija koje će vam pomoći da odgovorite na ova pitanja. Poželjno je da vaša organizacija ili javna institucija pozitivno odgovori na sva ova pitanja, ali ona nisu nužno i preduslov za pokretanje jednog LVS-a. Struktura i metodologija rada LVS-a se konstantno razvijaju i unapređuju, tako da je i nemoguće uspostaviti savršenu strukturu na samom početku.

Uspostavljanje i razvoj jednog LVS-a se odvijaju na slijedeća dva nivoa:

- razvoj strukture i
- programski razvoj.

Oba ova nivoa imaju svoje podnivoje, koje treba uspostaviti i razvijati, a koji svojom kvalitetnom realizacijom doprinose efikasnom radu jednog LVS-a.

3.1. Strukturalni razvoj LVS-a

Osoblje

Za kvalitetan razvoj jednog LVS-a, najodgovornije je njegovo osoblje. Kojom će se brzinom razvijati LVS zavisi od stručnosti osoblja angažovanog u njemu.

Poželjno da osoblje poseduje potrebna znanja i veštine, ali ukoliko to nije slučaj - putem različitih seminara i treninga, kao i kroz konkretne aktivnosti, oni se mogu obučiti za rad.



Pored toga, osoblje koje ima to znanje i vještine mora konstantno da prati nove metodologije i pristupe u radu, i na taj način unapređuje i rad samog LVS-a.

Moguće pozicije, odnosno osoblje potrebno za rad jednog LVS-a može da bude slijedeće:

1. *Koordinator LVS-a*

Za ovu poziciju vam je potrebna osoba koja ima iskustva u radu sa volonterima i kreiranju volonterskih programa. Kako je ova osoba zadužena i za cjelokupni rad LVS-a i njegovu saradnju sa drugim organizacijama ili javnim institucijama, ova osoba bi trebalo da posjeduje i određena iskustva iz menadžmenta i iskustva na uspostavljanju partnerskih odnosa. Za ovaj posao su savršeni takozvani volonterski menadžeri, tj. osobe koje su prošle određene edukacije vezane za organizovani rad sa volonterima, kao i oblasti menadžmenta.

2. *Osoba za odnose sa javnošću*

Kako biste kvalitetno promovisali LVS u lokalnoj zajednici, potrebna vam je osoba koja će planirati i realizovati strategiju promocije i medijske prezentacije. Ova aktivnost je izuzetno važna, jer putem promocije LVS-a, osim što prezentujete svoj rad, vi privlačite zainteresovane ljude za volontiranje, kao i moguće partnere sa kojima ćete razvijati volonterske programe. Poželjno je da na ovoj poziciji angažujete osobu ili tim koji već ima iskustva na ovom polju.

3. *Mentori i supervizori*

Ove osobe su vam potrebne tokom realizacije volonterskih programa. Njihova uloga je da prate realizaciju programa, i da - kroz supervizijski rad - omoguće potpunu podršku volonterima tokom njihovog angažmana. Oni učestvuju i u procesu evaluacije nakon završetka programa, pa u saradnji sa koordinatorom LVS-a daju smjernice za unapređenje postojećih i uspostavljanje novih volonterskih programa. Ovo osoblje može biti angažovano i od strane vaših partnera, tj. nevladinih organizacija i javnih institucija, koje su kreirale određene volonterske programe na kojima su angažovani volonteri.

4. *Administrativni radnik*

Pošto LVS poseduje svoju bazu podataka, u kojoj su evidentirani svi volonteri i organizatori volonterskih usluga, potrebna vam je osoba koja će redovno voditi upis novih volontera, promene u dosijeu svakog volontera (koje se tiču njegovog volonterskog angažmana i drugih promena), unos podataka u volonterske knjižice, i vođenje generalne administracije LVS-a.

5. *Finansijski službenik ili knjigovođa*

Pošto je LVS struktura koja ima i finansijske rashode i prihode, kao i svaka druga struktura u okviru organizacije ili javne institucije, neophodno je obezbediti i kvalitetan finansijski menadžment, koji će na jedan potpuno otvoreni način prikazivati finansijsko poslovanje LVS-a. Za potrebe LVS-a ne morate angažovati posebnu osobu za ovaj posao, već možete koristiti već postojeće osoblje. Potrebno je samo da obratite pažnju da ne preopterete ovu poziciju.

Krajnja struktura ljudskih resursa u okviru LVS-a će zavisi od nivoa razvijenosti LVS-a, kao i njegovih potreba, pa je tako moguće da se ova struktura širi i sa drugim pozicijama - osobljem koje će pratiti i unapređivati metodologiju rada i postojeće resurse po pitanju različitih oblasti organizovanog rada (supervizija i monitoring, evaluacija, istraživanje potreba, itd).

Možemo reći da je ovo idealna struktura koja u potpunosti može da zadovolji početak rada jednog LVS-a, iako nije i nužno da ova struktura mora da se ispoštuje. Neke od ovih pozicija mogu da se obavljaju i na volonterskoj osnovi, ali sigurno je da profesionalno osoblje može da doprinese bržem razvoju LVS-a.



Logistika

Ako već posedujete određene ljudske kapacitete, logično je da isti moraju da imaju obezbeđen prostor za rad. Kako je LVS servis na nivou lokalne zajednice, nije potrebno napominjati da je prostor bitan, kako bi svi oni koji su zainteresovani za usluge LVS-a mogli da dođu na jedno mjesto, gde mogu da dobiju konkretne informacije.

Jedna od veoma bitnih komponenti logistike jednog LVS-a je funkcionalna **baza podataka** volontera i organizatora volonterskih usluga.

Funkcionalna baza podataka unutar jednog LVS-a u sebi sadrži:

A. Informacije o organizatorima volonterskih usluga:

- Opšte informacije o organizaciji / instituciji (misija, ciljevi, aktivnosti, struktura)
- Opis volonterskog programa u organizaciji / instituciji
- Opisi poslova, tj. opisi volonterskih pozicija otvorenih u organizaciji / instituciji
- Kratka regrutacijska poruka za svaki od navedenih opisa poslova volonterskih pozicija
- Kontakti osoba odgovornih za rad s volonterima na određenim volonterskim pozicijama u organizaciji / instituciji

B. Informacije o zainteresovanim volonterima

- a. Opšte ili statističke informacije o pojedincu (uzrast, pol, obrazovanje)
- b. Kompetencije / Veštine koje pojedinac poseduje
- c. Iskustvo s volontiranjem
- d- Volonterski afiniteti / interesi i vremenska dostupnost za volontiranje

Da bi LVS uspješno funkcionisao, dovoljno je imati i samo prvi deo baze podataka, ili informacije o organizatorima volonterskih usluga, pošto onda zainteresovani volonteri mogu direktno da pretražuju otvorene volonterske pozicije, i da se onda za više informacija jave u LVS, gde se provodi dalje usmeravanje i savetovanje volontera kroz intervju. Međutim, ukoliko LVS poseduje oba dela baze podataka (i informacije o organizatorima volonterskih usluga i informacije o zainteresovanim volonterima), veća je uspešnost samog LVS-a, jer se skraćuje vreme i povećava delotvornost tzv. „matching-a“, tj. usklađivanja potreba volonterske pozicije i potreba i veština volontera.

OKC Banjaluka je razvio poseban računarski program baze podataka u okviru kog svaki volonter ima otvoren dosije u koji se unose sve bitne informacije o volonteru, kao i istorija njegovog volonterskog angažmana. Baza podataka pruža i mogućnost otvaranja dosijea organizatora volonterskih usluga, tj. drugih nevladinih organizacija i javnih institucija koje traže i angažuju volontere preko LVS-a.

Ova baza podataka podiže rad LVS-a na profesionalniji nivo, jer u svakom trenutku možete dobiti informacije o svakom volonteru i organizatoru volonterskih usluga, a pogotovo u onom trenutku kada volonteri traže pisma preporuke ili potvrde o svojim volonterskim angažmanima. Ovi podaci se unose i u volonterske knjižice, koje se posle prvog volonterskog angažmana izdaju volonterima.

Prateća dokumentacija

LVS mora da ima uporište u strukturi svake nevladine organizacije ili javne institucije koja želi da ga pokrene. Ovo uporište može da se definiše kroz dokumenta strateškog razvoja ili dokumenata koje definišu unutrašnju organizaciju i strukturu. Međutim, jedan od najbitnih dokumenata koje je razvio OKC Banjaluka jeste Pravilnik o radu LVS-a.



Ovaj Pravilnik definiše sledeće bitne oblasti potrebne za rad jednog LVS-a:

- šta je volontiranje..
- ko je volonter...
- ko je organizator volonterskih usluga...
- ko je korisnik volonterskih usluga...
- koje su aktivnosti LVS-a...
- način registrovanja volontera i volonterskih usluga...
- opšta prava i obaveze volontera i organizatora volonterskih usluga..
- prava i obaveze LVS-a...
- struktura volonterskog ugovora...
- disciplinske mjere...

Nije neophodno da Pravilnik koji ćete vi uspostaviti bude formulisan na isti način, ali definisanje gore navedenih oblasti će vam pomoći u vašem radu, posebno kada je u pitanju odnos volontera i organizatora volonterskih usluga. Naravno, ako osećate potrebu, u okviru Pravilnika možete da definišete i druge oblasti za koje smatrate da je potrebno, i koje će da podržavaju kvalitetniji rad vašeg LVS-a i odnose sa volonterima i partnerima.

3.2. Programski razvoj LVS-a

Programski razvoj svakog LVS-a je, ustvari, uspostavljanje efektivnog organizovanog rada sa volonterima. Ovakav rad je takođe poznat i kao volonterski menadžment, a osobe koje realizuju ovaj program – i rade direktno sa volonterima – nazivaju se volonterskim menadžerima.

Organizovani rad sa volonterima je celina koja uključuje korake koji - ako se ispoštuju i realizuju na kvalitetan način - doprinose „profesionalnoj“ realizaciji jednog volonterskog programa. Interesantno je navesti da je ovaj sistem primjenljiv na bilo koju kategoriju volontiranja navedenih u prethodnom tekstu.

Efektivni volonterski menadžment sadrži sledeće elemente:

- Korak 1 – Ispitivanje potreba
- Korak 2 – Kreiranje volonterskog programa
- Korak 3 – Rekrutacija, selekcija i pozicioniranje volontera
- Korak 4 – Orijentacija i edukacija volontera
- Korak 5 – Realizacija programa, monitoring i supervizija
- Korak 6 – Evaluacija volonterskih programa

Ovaj sistem ima kružni tok i, ako se realizuje na pravi način, on nikad i ne prestaje, pa ga iz tog razloga i nazivamo kružnim ciklusom organizovanog rada sa volonterima.

