



PRIRUČNIK *za*
VOLONTERE

*Rijetko nam se dogodi
da nam se ukaže prilika
za velika djela.
Ali svijet je pun prilika
za učiniti mala...*

(Sally Koch)



CIP-Katalogizacija u publikaciji
Sveučilišna knjižnica u Splitu

UDK 364.467 (035)

PRIRUČNIK za volonere / uredništvo Diana Topčić i Nives Ivelja - I. izd. -
Split: Udruga Mi, Volonterski centar, 2001. - 37 str. ; 22 cm

ISBN 953-98529-0-0

I. Topčić, Diana

PRIRUČNIK *za* VOLONTERE

Rijetko nam se dogodi da nam se ukaže prilika
za velika djela. Ali svijet je pun prilika za učiniti mala...

(Sally Koch)

uredništvo:
Diana Topčić
Nives Ivelja

izdavači:
udruga Mi - Split
Volonterski centar - Split

oblikovanje:
Artur Erceg d.o.o Split

tisak: OXA Split

naklada: 1.000 kom
(1. izdanje)

Split, svibanj 2001.

PRIRUČNIK ZA VOLONTERE

omogućen je financijskom potporom u sklopu
Programa razvoja neprofitnih organizacija
koji provodi Academy for Educational Development (AED),
a financira ga Agencija SAD-a za međunarodni razvoj (USAID),
u skladu s ugovorom br. EE-C-00-98-00022-00.

Ovdje iznesena gledišta ne predstavljaju nužno stajališta AED-a ili US AID-a.



Pismo volonterima



Dragi volonteri i volonterke, ljudi dobre volje!

Neki se od vas nisu nikad tako predstavljali, ali su činili korist drugima i zajednici "drage volje", bez obveze i pritiska. Oduvijek vas je bilo i bit će.

Naziv "volonter", kojeg u novije vrijeme i u ovom vodiču koristimo, je za neke možda nov i neuobičajen, ali da pojasnimo: volonteri to su svi susjedi, prijatelji, rođaci, mještani, građani, koji rado "daju ruku" drugome, učine nešto korisno za svoju zgradu, mjesto, društvo, a da ih na to ne tjera ni obveza ni materijalna korist. Takvi ljudi su vođeni iznutra, žele ostvariti svoje porive i dati društvu svoj prilog, dobrovoljno.

Ljudi će vas zbog takvog rada ponekad čudno gledati, a možda i osuditi, jer "samo lud radi kad ne mora i to bez novca". Nadamo se da ste vi sami potpuno svjesni prednosti rada "kad se ne mora". Vaši kritičari ne gledaju na taj način. Ali, ako bolje pogledaju otkrit će "slasti" rada radi svog zadovoljstva i ispunjenosti. Novac uvijek dobro dođe, ali ne može kupiti užitek koji slijedi nakon ostvarenog sna.

Volonteri primjećuju život oko sebe, zalažu se za promjene i obogaćuju svoj unutarnji svijet.

Vodič smo napisali za vas volontere, kako bismo vam olakšali put do zadovoljstva u volontiranju. Malo nauke dobro dođe, osobito kad vas okolina ne poznaje dobro i ne priznaje dovoljno.

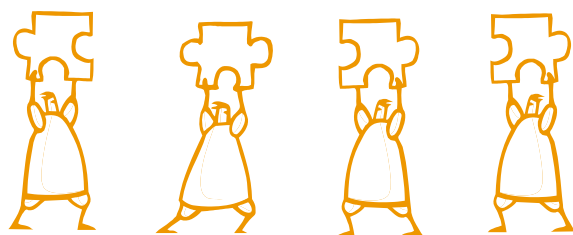
U burnim vremenima kad se ljudi pitaju ima li smisla toliko davati za opće dobro, vaše je zadovoljstvo najbolja reklama. Nadamo se da ćete uživati u svom volontiranju i da ćete okupiti prijatelje i zajedno s njima mijenjati svijet.

Tko je to VOLONTER?



Kada se spomene riječ "volonter" vjerojatno se kod većine prvo javlja slika osobe koja pomaže drugoj osobi koja je nemoćna, ne može si pomoći sama. Pojam "volonterizam" obično uključuje direktnu pomoć, poput dragovoljnog rada u školi, bolnici, domovima za stare, udruzi za hendikepirane. Takva slika može nas potaknuti da napravimo nešto što smatramo važnim i vrijednim, ali može nas i uplašiti, jer možda mislimo da nismo dorasli tome. No postoje i drugi oblici volontiranja koji nisu usmjereni na direktan rad s ljudima, ali zato jednako vrijedni. To su, na primjer, sudjelovanje u upravljanju udruge kroz članstvo u upravnom odboru, prikupljanju financijskih sredstava potrebnih za promociju volontiranja u društvu, angažman u procesu lobiranja za razne političke i društvene promjene ...

VOLONTERI



pomagači

upravljači

aktivisti

podržavatelji

KREATORI CIVILNOG DRUŠTVA

Volonteri se razlikuju i po tome volontiraju li u slobodno vrijeme, izvan svojih radnih i obiteljskih obveza, jedan dan u tjednu ili nekoliko sati mjesečno, čine li to puno radno vrijeme ili određeni vremenski period (obično mladi ljudi, koji ne primaju financijsku naknadu, ali im je osiguran smještaj i/ili prehrana).

Poimanje volontera ovisi i o kulturi u kojoj živimo. Čini se da tamo gdje je ograda oko kuće viša, a kuće jedne od drugih udaljenije, šanse za "spontan" volontiranjem su manje, odnosno manja je vjerojatnost da vam susjed pričuva djecu, pripazi na starijeg člana obitelji. Nasuprot tome, u manjim sredinama, ili u drugačijim kulturama, podrazumijeva se kako će susjedi pomoći pri iskrcavanju drva, kupiti kruh starijoj gospođi, pomoći pri gradnji kuće, i slično. Sudjelujući u ovim aktivnostima nitko vjerojatno neće reći kako je volontirao, jer se ta aktivnost sama po sebi podrazumijeva i stoga nije posebno istaknuta.....

Baveći se volonterima i volontiranjem, otkrili smo da je to stil života koji povezuje jako puno ljudi na svijetu. U nekim zemljama se volontira od najranije dječje dobi. U nekima se svijest o dobrovoljnom radu polako razvija i širi. Postoje svjetske organizacije za razvoj volonterskog rada. Postoji i svjetski dan volontera kojeg su odredili Ujedinjeni narodi:

5.prosinca međunarodni dan volontera

Što je civilno društvo?



Izraz "civilno društvo" odnosi se na područje "volonterskih" organizacija i formalnih i neformalnih mreža unutar kojih se pojedinci i grupe uključuju u buđenje savjesti određenog društva. Aktivnosti ovog sektora, koji se još naziva "treći" ili neprofitni, razlikuju se od javnih aktivnosti države po tome što su one dobrovoljne i mogu biti orijentirane na zadovoljavanje potrebe određene grupe ljudi, dok država ima obvezu brinuti o društvu u cjelini i svim njegovim segmentima. One se razlikuju od tržišnih po tome što su orijentirane na stvaranje zajedničkog javnog dobra, a ne na stvaranje profita. U demokratskom društvu, civilni sektor osigurava ravnotežu između države (uprave) i privrede (tržišta).

DEMOKRATSKO DRUŠTVO



Civilno društvo obuhvaća dobrovoljno organiziranje i uključivanje građana u svim mogućim oblicima: crkvenim organizacijama, kotarevima, susjedstvu, sportskim klubovima, fondacijama, udrugama, sindikatima, političkim strankama, socijalnim pokretima, raznim interesnim grupama i slično.

Civilno društvo ne može postojati bez civilnih vrijednosti, koje obuhvaćaju, između ostalih i:

- poštovanje različitosti
- humanost
- odgovornost za svoje mišljenje
- odgovornost za posljedice svojih izbora
- odgovornost za druge
- ...

Iako termin "volonterske organizacije" podrazumijeva volonterizam, to nisu samo organizacije koje okupljaju volontere ili se bave promocijom volonterizma. Naprotiv, taj termin obuhvaća svaki oblik neformalnog i/li formalnog organiziranja ljudi radi zadovoljavanja određene potrebe za koju osjećaju da nije obuhvaćena aktivnostima države i poslovnog sektora.

U svom početnom stadiju organiziranja, volonterska organizacija može funkcionirati na nivou inicijative grupe ljudi, koji su u tom trenutku svi volonteri i svi se zajednički trude da potaknu određenu promjenu koju smatraju važnom. U svom kasnijem razvoju, volonterska organizacija funkcionira kao institucionalizirana struktura, koja može imati i veliki broj zaposlenika. Na čelu takve organizacije, u upravnom odboru koji određuje misiju i politiku organizacije, nalaze se volonteri. Obzirom da oni nisu motivirani financijskom naknadom, u obliku plaće ili honorara, već vjerom u ideju organizacije, procjenjuju društvenu korisnost. Između ta dva pola organizacijskog razvoja volonterskih organizacija, postoji još čitav niz stupnjeva na kojem se organizacije mogu nalaziti, prelaziti iz jednog u drugi i ponovno se vraćati na početni stupanj. To ovisi o nizu čimbenika koji utječu na njihove transformacije, poput vodstva organizacije, ostvarivanja osnovnih ciljeva, sužavanja ili širenja misije organizacije i slično.

Europska povelja o volonterizmu (1998.) određuje volonteri rad kao:

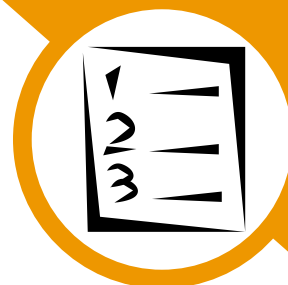
- djelatnost u interesu ljudi
- ✿
- djelatnost koja nije motivirana financijskim interesom
- ✿
- djelatnost koja se odvija na lokalnoj ili nacionalnoj razini
- ✿
- djelatnost koja je dragovoljna
- ✿
- djelatnost koja je miroljubiva
- ✿
- djelatnost koja je utemeljena na osobnoj motivaciji
i slobodi izbora
- ✿
- djelatnost koja potiče aktivnu građansku ulogu
na dobrobit zajednice
- ✿
- djelatnost koja potiče razvoj ljudskih potencijala
- ✿
- djelatnost koja poboljšava kvalitetu življenja
na načelima solidarnosti
- ✿
- traganje za predodžbama društva nesigurne budućnosti
- ✿
- poticaj iskorištavanju poduzetničkih prigoda
- ✿
- osnova razvoja partnerskih odnosa između
aktera sistema blagostanja
- ✿
- poticaj samoorganiziranja ljudi pri rješavanju problema

Razlozi volontiranja

Možda je definicija volontera koju spominje Europska povelja prevelika i preodgovorna, pa se s njom ne možete poistovjetiti.

Vi biste možda i željeli nešto napraviti, ali ne mijenjati društvo oko sebe ili cijeli svijet.

Ne brinite, ljudi volontiraju iz različitih razloga, od kojih su neki...



- da bi ispunili vrijeme
- da bi se odužili
- da bi netko koga vole od toga imao koristi
- da bi bili primjer djeci
- da bi upoznali ljude
- da bi se zabavili
- da bi imali cilj u životu
- da bi usavršili određene vještine
- da bi koristili vještine koje drugdje ne mogu koristiti
- jer su ih zamolili
- da bi preživjeli tragediju
- da bi bili nosioci društvenih promjena
- da bi ispravili pogreške
- da bi pokazali da im je stalo
- da bi uštedjeli novac
- da bi bili izvan kuće
- da bi postali dio grupe
- da bi bili uočljivi
- da bi bili korisni
- da bi bili sretni
- da bi izrazili svoja uvjerenja
- zbog tradicije
- da bi bili u formi
- zbog hobija
- da bi izbjegli usamljenost
- zbog interesa
- da bi stekli nova iskustva
- zbog mogućeg plaćenog zaposlenja
- da bi se osjećali uspješnima
- zato jer svi prijatelji volontiraju
- zbog određenog osobnog problema
- da ne bi služili vojsku
- da bi bili humani
- da bi iskazali svoju nesebičnost...

Gdje volontirati?

Kako pronaći gdje i za koga volontirati?



U nekim sredinama (u trenutku pisanja ovog priručnika, u Splitu, Dubrovniku, Zagrebu, Osijeku) postoje Volonterski centri, to su organizacije kojima je svrha promocija volonterizma te okupljanje osoba zainteresiranih za volontiranje i organizacija kojima su volonteri potrebni, te povezivanje tih dvaju interesa. Osim volonterskih centara, ili u sredinama gdje ih nema, postoji popis udruga građana koju možete dobiti u Odjelima za društvene djelatnosti Vaše gradske uprave.

Prema tome čime se organizacije bave, možete odlučiti gdje biste se željeli uključiti.

Ponekad udruge aktivno traže volontere, pozivajući ih da im se priključe. Ponekad Vam netko koga poznajete uputi osobni poziv, a u nekim drugim slučajevima sami uočavate da se nešto događa u vašoj zajednici, u čemu želite sudjelovati.

Slijedeći korak je da se raspitate o tim organizacijama, odete im u posjet (u vrijeme koje dogovorite unaprijed s osobom koja je odgovorna za organizaciju i/ili za uključivanje volontera). Prilikom razgovora pokušajte doznati sve što Vas zanima (npr. što organizacija radi, za koju vrstu programa su im potrebni volonteri, što bi konkretno volonteri trebali raditi, u koje vrijeme i koliko dugo, s kim bi radili, gdje bi radili, što se očekuje kao krajnji rezultat volonterskog rada).

Nakon što ste saznali sve što vas zanima, razmislite da li vas takva aktivnost privlači, možete li je obavljati, možete li joj posvetiti vremena koliko se traži/očekuje, što ta aktivnost Vama pruža...

Kako volontirati



Bez obzira gdje i na koji način volontirate, Vaš angažman pretpostavlja određenu, jasno definiranu odgovornost, kako Vas kao volontera, tako i organizacije za koju volontirate.

Kad ponudite svoj rad nekoj organizaciji mogući su i nesporazumi o obimu posla i odgovornosti. Ukoliko Vi kao volonter znate svoje granice lakše ćete se sačuvati od neprilagođenih očekivanja.

Organizacija za koju radite ima svoja pravila, a Vama ostaje da ih, ukoliko je moguće, prihvatite i prilagodite im se.

MOJA VOLONTERSKA PRAVA

- Da me smatraju suradnikom, ne besplatnom pomoći.
- Da imam meni prilagođen i koristan zadatak.
- Da upoznam organizaciju - politiku, ljude, i programe.
- Da sudjelujem u aktivnostima.
- Da mi se osigura kvalitetna obuka.
- Da me se savjetuje i usmjerava kada je to potrebno.
- Da imam osigurane uvjete za rad.
- Da imam priliku obogatiti svoja iskustva.
- Da me se sasluša i da sudjelujem u planiranju.
- Da mi se oda priznanje kroz napredovanja i nagrade.
- Da mi zahvale.
- Da je moje vrijeme, koje doniram, mudro iskorišteno.
- Da primim brz odgovor i povrat informacija.
- Da mi uzvrate na telefonske pozive.
- Da me upoznaju s mogućim rizicima posla.

MOJE VOLONTERSKE OBVEZE

- Da prihvatim samo zadatke koje mogu obaviti.
- Da poštujem ukazano mi povjerenje.
- Da poštujem stručne stavove i metode organizacije.
- Da se držim pravila organizacije.
- Da jasno izrazim svoje granice i mogućnosti.

Vi kao volonter, isto kao i svaki zaposlenik, imate pravo na opis radnog mjesta na kom se odlučujete volontirati. Opis radnog mjesta je dokument koji pokazuje da je organizacija, kojoj želite donirati svoje vrijeme, znanja, vještine, poznanstva ili što god drugo, promislila o svojoj potrebi za volonterom i uskladila tu potrebu s Vama i vašim potrebama i mogućnostima.

Opis radnog mjesta bi trebao sadržavati:

- naziv radnog mjesta (riječ "volonter" nije naziv radnog mjesta)
- opis svrhe i odgovornosti tog radnog mjesta
- očekivane rezultate (kako će volonter i organizacija znati da su na pravom putu i da se posao dobro obavlja)
- pozicija osobe koja će koordinirati i nadzirati rad volontera
- izvještavanje (kakvi izvještaji se očekuju od volontera i kada)
- vremenski okvir u kojem je potrebno završiti određeni posao
- popis kvalifikacija potrebnih za to mjesto

MOGUĆE ZAPREKE

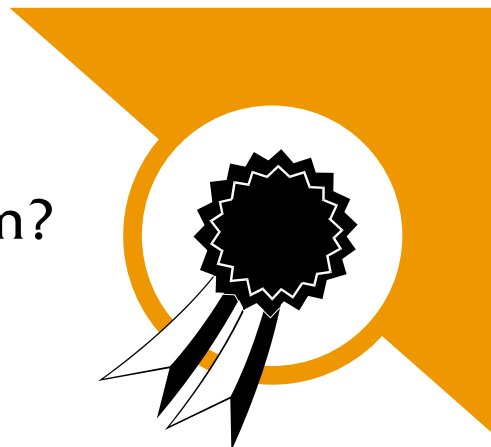
Usprkos Vašim najboljim namjerama da pridonese organizaciji i njenim aktivnostima, dogodit će se ponekad da nećete biti prihvaćeni ili shvaćeni. Uloga volontera nije uvijek jasna svim djelatnicima organizacije. Možda će se zabrinuti za svoj položaj i u vama vidjeti prijetnju. U takvoj prigodi potražite pomoć voditelja volonterskog programa.

Posao ponekad neće biti dobro organiziran i vama će se činiti da rasipate svoju energiju i vrijeme. Kao što se vi kao volonter pripremate za volontiranje, i organizacije trebaju vrijeme i iskustvo kako bi postale uspješnije u suradnji s volonterima.

Ako ne dobijete dovoljno podrške i prihvaćanja, možete to doživjeti kao osobnu uvredu. Razmislite, možda je ipak riječ o nesporazumu i još jednom provjerite.

Ukoliko su prepreke prevelike, ne odustajte od volontiranja. Slijedeće iskustvo može biti ono što ste željeli. I na kraju, uvijek imate mogućnost razviti svoj program. Okupite suradnike s kojima se razumijete i krenite u ostvarenje vaših zajedničkih snova.

Što ja kao volonter dobivam?



Nitko
ne radi
nešto
za ništa!

Možda vam se ova tvrdnja čini previše oštrom i u suprotnosti s idejom volontiranja, ali budite sigurni- istinita je. Ono što volonter očekuje zauzvrat nije materijalna korist, niti formalni status.

Volonteru treba prilika da ostvari svoje snove, da pridonese promjenama na bolje, da se izrazi i bude prihvaćen. Nagrade za takve motive su poštovanje, podrška, otvorenost i mogućnost utjecaja.

Ukoliko je u program volontiranja uključen i materijalni doprinos, to ne smije i ne može biti plaća za obavljen posao. Materijalni doprinos služi da se nadoknade troškovi volontiranja (putni trošak, potrebni pribor, materijal, laki obrok). Na Vama je da odlučite želite li osim svog vremena i znanja, darovati i vrijednost troškova koji nastaju Vašim volontiranjem. Ako ste se za to odlučili, postali ste i donator organizacije u kojoj volontirate.

Volonteri raznih vrsta



Već smo spominjali da će Vas ljudi prepoznati kao volontera ukoliko pomažete drugim ljudima. Želimo istaknuti da volontiranje u drugačijim ulogama ima jednaku vrijednost. Važna je ideja zbog koje volontirate. Na Vama je da odlučite kako ćete volontirati.

Evo nekoliko prijedloga:

- Sudjelovanje u akcijama
- Administrativni i pomoćni poslovi u udrugama i organizacijama
- Stručni poslovi
- Članstvo u upravnom odboru udruge
- Sudjelovanje u prikupljanju sredstava

... i sve drugo čega se dosjetite.

Na Vama je također gdje ćete volontirati.

Volonter može osnovati svoju udruhu zajedno s ljudima koji imaju iste ideje. Volontirati se može u neformalnim skupinama, a isto tako i u udrugama i državnim ustanovama.

Volonter može volontirati samo jednom, povremeno ili to može činiti svakodnevno.

Ponekad se brkaju volonteri koji besplatno obavljaju posao u različitim institucijama, s volonterima koji to čine radi svoje građanske odgovornosti.

Volontiranje radi osiguravanja radnog mjesta u državnoj ili privatnoj profitnoj organizaciji ne pripada civilnim inicijativama. Brojni su volonteri volontirali radi zaposlenja ili polaganja stručnog ispita. Naziv je isti ali je svrha potpuno različita.

Volontiranje u civilnom neprofitnom sektoru može također biti izvor znanja korisnih iskustava. Razlika je u tome što motiv rada nije stjecanje uvjeta za zaposlenje, iako krajnji ishod može biti zaposlenje u neprofitnoj organizaciji.

Brojni su se volonteri zaposlili u organizacijama u kojima su volontirali. Neki su svojim volontiranjem pridonijeli razvoju projekata u kojima su se naknadno zaposlili. Neki su pridonijeli razvoju organizacije kojoj su kasnije trebali zaposleni djelatnici.

Uspješno volontiranje



Organizacija koja cijeni svoje volontere... i volonteri koji cijene sebe su ključni čimbenici uspješnog partnerstva

- 1** Prepoznaje da volonteri nisu samo ljudi koji ne znaju što će sa svojim vremenom. Volonteri su vješte, pametne, vrijedne, građanski orijentirane osobe, spremne donirati svoje vrijeme jer im je stalo do ideje koju organizacija predstavlja.
- 2** Shvaća da je integralni dio posla koji volonteri obavljaju ne samo sam posao, već i stvaranje javnog image-a organizacije i veza u zajednici.
- 3** Razumije da upravljanje volonterima nije besplatno i jednostavno te ima stručnog koordinatora volontera, koji uživa podršku direktora organizacije, upravnog odbora i svih suradnika.
- 4** Prepoznaje da je najvažnija stvar koju mogu dati prilika da budu uspješni, i vodi računa da im osigura uvjete, vještine, obuku, povratnu informaciju i podršku u njihovim nastojanjima da uspiju.

Volonter pomagač



Jednoj osobitoj vrsti volontiranja posvetit ćemo malo više prostora. Riječ je o volonteru pomagaču. Dosta ljudi želi pomoći svojim bližnjima, djeci, starijima, bolesnima, osamljenima, siromašnima ... Pomagač nastoji podržati druge ljude, što nije lako jer nema složenijeg stroja od ljudske osobe. Pomagač je uvijek izložen riziku da neće na pravi način odgovoriti potrebama osobe kojoj želi pomoći. Uz najbolje namjere dogodi se da se nađu različiti ljudi u suprotstavljenim pozicijama. Onaj koji pomaže ima više odgovornosti za krajnji rezultat. A željeni rezultat je: zadovoljstvo osobe kojoj se pomaže i pomagača.

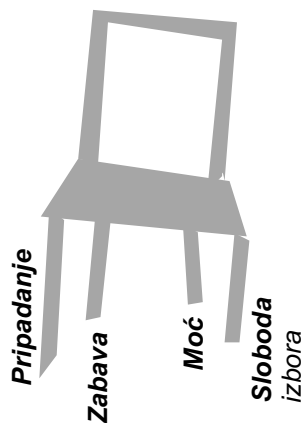
Mala pouka o potrebama

Da biste uspješno pomagali drugim ljudima dobro je znati što im treba i što ih tjera na različita ponašanja. Na takva su pitanja psiholozi našli brojne odgovore, od kojih je većina točna. Ovdje nudimo jednu jednostavniju teoriju, za koju se nadamo da ćete je lako provjeriti u praksi.

U podlozi ljudskog ponašanja su potrebe: fiziološke i psihološke. O fiziološkima znamo dosta iz svog iskustva. Relativno jednostavno ih je shvatiti jer se većina ljudi na sličan način ponaša kad je žedno, gladno ili kad im se spava. Druga je priča s psihološkim potrebama. Tu je raznolikost jako velika, a svijest o tome što nam nedostaje vrlo mutna. No, ipak pokušajmo:

Psihološke potrebe, prema W. Glasseru su:

Pripadanje	Moć	Sloboda	Zabava
ljubav	važnost	izbora	razonoda
bliskost	ugled		igra
zajedništvo	utjecaj		izazov



Sve su jednako važne i često su u međusobnom sukobu. Ako neku zanemarite na dulje vrijeme na svim razinama ćete to osjetiti. Pojavit će se brojni psihički i tjelesni znakovi da nešto nije u redu. Važno ih je primijetiti i na vrijeme potražiti odgovore.

Sigurno se sjedi samo ako su sve četiri noge sjedalice jednako duge.

Ljudi kojima pomažete ne mogu uspješno i usklađeno zadovoljavati svoje potrebe. Nekog muči samoća, nekog nedostatak poštovanja ili dostojanstva, netko je razapet svojim načinom života, netko nema prostora za svoje kreacije i rasonodu. Nedostatke će na razne načine izraziti: netko povlačenjem, netko pretjeranom druželjubivošću, netko osornošću, netko agresivnošću, netko bolešću... Naići ćete na vrlo raznolike reakcije zbog nedostatka ispunjavanja istih potreba.

Osoba s kojom radite i želite joj pomoći, sama će Vas dovesti do potrebe koja je nezadovoljena. Kad to saznate, mnoge dileme ćete znatno lakše riješiti.

Zamke za pomagače

Osnovna je zamka pomagača, upravo njegova potreba da pomaže tj. da spašava.

Onaj kom se pomaže, traži podršku drugih jer je žrtva određenih okolnosti. Da bi pojasnila svoje potrebe žrtva će pomagaču predstaviti najgori dio njene stvarnosti.

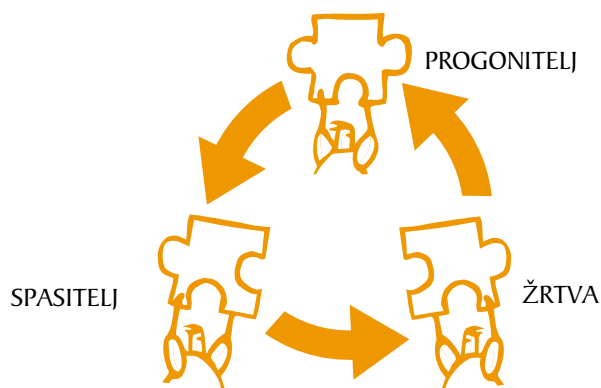
Pomagač, osjetljiv na tuđe sudbine, pokušat će spasiti žrtvu. Spasitelj žrtve će uložiti znatne napore u spašavanje. Nada se pozitivnoj promjeni i zahvalnosti žrtve.

Žrtva ne voli svoj položaj. Nakon što primi pomoć, pokušat će umanjiti svoju raniju bespomoćnost, ali i doprinos svog pomagača, tj. spasitelja.

Ako spasitelj ne dobije zahvalnost za svoje spašavanje, bit će razočaran. Pitat će se čemu toliki trud zbog takve osobe. Ljutit će se na žrtvu i izraziti nezadovoljstvo.

Na kritike spasitelja, žrtva će burno reagirati i time ga povrijediti. Povrijeđeni i razočarani spasitelj bjesni na žrtvu i postaje njen progonitelj.

Progonitelj postaje i bivša žrtva koja ne pristaje na kritike svog bivšeg spasitelja. Ujedno počinje prigovarati spasitelju i zbog načina «spašavanja».



Primjer: Pomagač u prihvatnom centru pomaže štíćenicima. Procjenjuje da neki od njih nemaju dovoljno potrebne odjeće i odlučuje se za kupnju hlaća za svakog od njih. (Pokušava ih spasiti.) Privatna novačana donacija je dostatna za kupnju kvalitetnih hlaća i pomagač bira one koje inače kupuje i za članove svoje obitelji. Poklon nije dobro prihvaćen. Korisnici imaju niz primjedbi na kvalitetu, model i boju. Pomagač se pravda i objašnjava sve prednosti tog izbora. Korisnici ne vjeruju i još dodatno optužuju pomagača da je imao i neku osobnu korist od takve kupnje. (Žrtve proganjaju spasitelja.)

Pomagač se vrijeđa i otvoreno ljuti. Postaje kritičan prema svojim korisnicima i kažnjava ih hladnoćom, odbacivanjem i uskraćivanjem drugih oblika pomoći. (Spasitelj postaje progonitelj.)

Ovakve neuspjeha je moguće izbjeći ako ste svjesni rizika «spašavanja». Pomaganje treba uvijek biti proces suradnje u kojoj se koriste i snage same «žrtve». (U primjeru je bilo dobro pitati korisnike što im je potrebno i uključiti ih u kupnju.)

Odgovornost je podijeljena između pomagača i osobe u potrebi. Pomagač nije sam odgovoran za rezultat, ali jest odgovoran za svoje ponašanje.

Pomagač će izbjeći zamku i odgovorno se ponijeti ako uoči da previše emocionalno reagira na osobu kojoj pomaže. Oprezan je prema porivu da nekog «spasi». Kad mu stvari izmaknu kontroli traži pomoć svog supervizora ili savjetnika.

Odgovoran pomagač koristi svaku priliku da nešto nauči o ljudskom ponašanju i tehnikama pomaganja.

Alat pomagača

Osim znanja o ljudskim potrebama i ponašanju dobar pomagač koristi i dobar alat komunikaciju. Mnogi su uvjereni da su vještine komunikacije prirodni talent, što nikako ne stoji. Sve se uči, a komunikacija svakodnevno, cijelog života. Nije svejedno hoćete li se na pravi način sporazumjeti s Vašim klijentom. Odgovornost je obostrana, ali znatno je veća Vaša pomagačka.

Krajnji rezultat komunikacije je sporazumijevanje ili razumijevanje. Važno je što ste kazali ali je znatno važnije što je razumio vaš sugovornik. Važno je i slušati ali je još važnije razumjeti.

Da bi se otvorio put komunikacije dobro dođu poneki savjeti:

- 1 Budite svjesni jezičnih i fizičkih barijera (dijalekt, terminologija, buka, oštećenja sluha, govorne smetnje). Po mogućnosti način govora prilagodite osobi s kojom razgovarate.
- 2 Aktivno slušajte ono što sugovornik govori, kako to čini i s kojom namjerom.
- 3 Pratite govor riječi i govor tijela.
- 4 Provjerite sa sugovornikom jeste li se razumjeli, razgovarajte o načinu kako komunicirate.

Vjerujte, ima smisla raditi na načinu svog komuniciranja.
Što u tome budete vještiji, utjecaj Vaših dobrih namjera bit će snažniji.

Prilog



Iz pisma jednog volontera

“Padaju mi na pamet prvi dolasci u *****, dani kad sam toliko trebao nekakav posao, ponajviše radi povrata vlastitog samopoštovanja koje je tada bilo blizu «apsolutnoj nuli», želje da moji potencijali budu iskorišteni (koliki su drugo je pitanje, o tome ne bih htio sam suditi), a ne da leže «na dnu mora života» poput neke antičke ili mletačke galije. Odmah sam osjetio da dolazim u sredinu kojom vlada opuštena i pozitivna atmosfera, a kad sam vidio onaj kreativni nered u sobi sve mi je bilo jasno, poželio sam da me primite pa makar morao dubiti na glavi ili sjediti na ormaru zbog klaustrofobičnog nedostatka prostora. Nestali su svi oni otpori koje sam imao u sebi prije dolaska vama, strahovi u stilu «što ću ja tamo» i «tko zna kako će me primiti i prihvatiti», poželio sam da budem dio svega i da pridonosem najviše što mogu...

Veoma mi je važan taj osjećaj identiteta i pripadnosti, osjećaj da sam ravnopravan kotačić u sistemu koji je često puta neorganiziran, kaotičan i neefikasan, ali koji nije izgubio svoju humanu mjeru (uvjeren sam da nikad i neće). Uostalom, kaos je za mene element stvaranja, svijet u kojem ga ne bi bilo bio bi dozlaboga predvidiv i lišen čarolije kreacije.»

SADRZAJ

Pismo volonterima	7
Što je to VOLONTER	9
Civilno društvo	11
Razlozi volontiranja	15
Gdje volontirati	17
Kako volontirati	19
Što ja kao volonter dobivam	23
Volonteri raznih vrsta	25
Uspješno volontiranje	27
Volonter pomagač	29
Prilog (pismo volontera)	35



Vodić smo napisali za vas volontere, kako bismo vam olakšali put do zadovoljstva u volontiranju. Malo nauke dobro dođe, osobito kad vas okolina ne poznaje dobro i ne priznaje dovoljno.

Volonterizam je prvenstveno optimistička aktivnost. Stoga, sam čin volontiranja uključuje u sebi sanjarenje - sanjarenje o tome da se neki problem može riješiti, da se cilj može ostvariti, da učinjeni napor mijenja nešto na bolje.

Baveći se volonterima i volontiranjem, otkrili smo da je to stil života koji povezuje jako puno ljudi na svijetu. U nekim zemljama se volontira od najranije dječje dobi. U nekima se svijest o dobrovoljnom radu polako razvija i širi.



ISBN 953-98529-0-0

