

Подсетник о волонтеризму
у кризним ситуацијама

ЗА ВОЛОНТЕРИМА ТРКА И КАД НИЈЕ ФРКА

Документи сећања

Поплаве у Србији 2014. године



Подсетник о волонтеризму у кризним ситуацијама

1 ЗА ВОЛОНТЕРИМА ТРКА И КАД НИЈЕ ФРКА

1. УВОД 2/3

2. ВОЛОНТЕРИЗАМ И ЛОКАЛНИ ВОЛОНТЕРСКИ СЕРВИС 4/5

Развој и успостављање локалног волонтерског сервиса 6/7

Успостављање ефективног организованог рада са волонтерима 6/7

3. КРИЗНЕ СИТУАЦИЈЕ 12/13

Најчешћи задаци волонтера 16/17

Ресурси у кризној интервенцији 18/19

4. КОМУНИКАЦИЈА У КРИЗИ 20/21

5. МОТИВАЦИЈА И БРИГА О ВОЛОНТЕРИМА 24/25

Волонтирање као процес учења 24/25

Документи сећања 2

Поплаве у Србији 2014. године





Центар за грађанско деловање, уз подршку Министарства омладине и спорта, и у сарадњи са партнерима из десет градова из Србије реализује пројекат „Активизам младих за време поплаве - пракса и препоруке“.



1

УВОД

Циљ пројекта је размена искустава и пренос знања о развоју активизма и волонтеризма у ванредним ситуацијама између активиста и представника општина и градова и развој смерница које ће се као водич користити у будућности за време елементарних непогода или ванредних ситуација.

По два представника из десет одабраних партнерских градова прошло је тродневну обуку у Обреновцу, у периоду од 6. до 8. септембра 2016. године, о свим темама значајним и неопходним за анимирање и мотивисање младих у локалној заједници за реаговање за време елементарних непогода.

ПАРТНЕРСКЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ:

Фондација за младе Обреновца

Удружење грађана „Лучани у срцу“ из Лучана

Удружење ФОРЦА из Пожеге

Канцеларија за младе града Шапца

Канцеларија за младе града Лознице

Канцеларија за младе града Новог Пазара

Удружење „Уб ОК“ из Уба

Канцеларија за младе Бајина Башта

Канцеларија за младе града Сремска Митровица

Удружење „Еко Дрина“ из Малог Зворника

2

ВОЛОНТЕРИЗАМ И ЛОКАЛНИ ВОЛОНТЕРСКИ СЕРВИС

Закон о волонтирању, усвојен 2010. године, даје правни оквир за волонтирање у Републици Србији. Од почетка примене закона велики број организација указује на различите мањкавости истог и инсистира на његовој промени или бар измени појединих одредби закона. Фундаменталне замерке се односе на то што закон третира волонтирање као радно правни однос, што уводи превише администрације, не препознаје сервисе, ни коорпоративно волонтирање, што на крају не утиче на стварање атмосфере у којој ће волонтирање бити препознато и подржано.

Колико су волонтери значајни, најбоље смо видели током мајских поплава 2014. године. Са друге стране, тада се и најбоље видело колико је важно организовано радити са волонтерима и колико је важно имати структуру која ради и која може да адекватно управља организовањем волонтера.

Како би одговорили на потребе, морамо креирати структуру и без адекватне подршке коју даје законски оквир.

Структура нам осигурава да ће волонтер имати подршку, да ће јасно видети да је волонтирање „двосмерна улица“ и да волонтер у исто време и „даје“ и „добија“, да ће бити безбедан док волонтира и да ће на крају волонтерско ангажовање бити препознато и вредновано.

Волонтерски сервис је структура која омогућава адекватно управљање. То је сервис који повезује волонтере са институцијама и организацијама којима су волонтери потребни, пружа информације о могућностима за волонтерско ангажовање, волонтерским правима и обавезама, као и о условима организовања волонтерског рада и правима и обавезама организатора.

Сервис кроз едукацију, тренинг и саветодавну улогу пружа подршку јавним институцијама и организацијама да креирају и спроведу квалитетне локалне волонтерске програме на основу идентификованих потреба локалне заједнице и потенцијалних корисника програма.

Сервис врши регрутацију волонтера и води њихову евиденцију у бази података, обезбеђује квалитетну припрему, додатну едукацију, супервизију, мониторинг и евалуацију реализације програма, као и законитост ангажовања волонтера.

Развој и успостављање локалног волонтерског сервиса

Волонтерски сервис је структура која преузима лидерску улогу у заједници у управљању волонтерима и волонтерским програмима, а да би се успоставила неопходно је да обезбедимо људске и логистичке капацитете, као и сарадњу са свим актерима које препознајемо као важне у развоју волонтирања и волонтерских програма у нашој заједници.

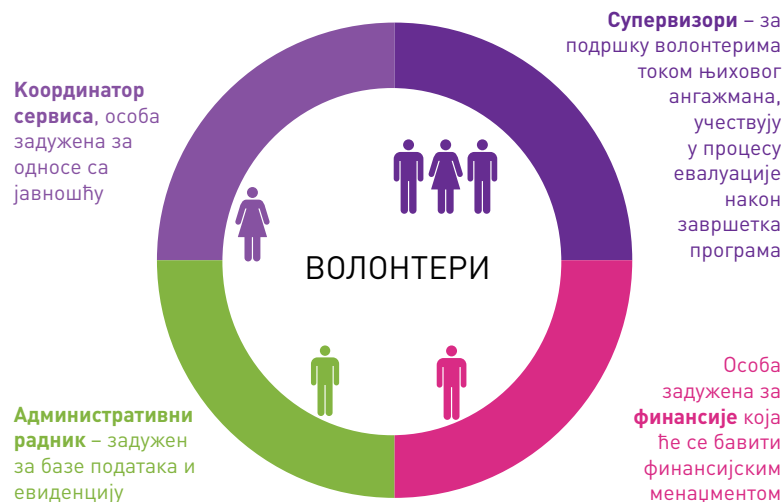
Успостављање и развој једног волонтерског сервиса подразумева:

- развој структуре сервиса и
- програмски развој сервиса.

Развој структуре се односи на обезбеђивање људи и базичних логистичких услова. Важно је да људи који воде волонтерски сервис поседују потребна знања и вештине и да су базично обучени за рад. Крајња структура људских ресурса у оквиру сервиса ће зависити од нивоа развијености организације, као и потреба саме организације.

6/7

Активизам младих за време поплаве - пракса и препоруке



Идеална структура подразумева постојање следећих позиција: координатор сервиса, особа задужена за односе са јавношћу, особе задужене за супервизијски рад – задужене за подршку волонтерима током њиховог ангажмана, учествују и у процесу евалуације након завршетка програма, административни радник – задужен за базе података и евиденцију, особа задужена за финансије која ће се бавити финансијским менаџментом. Особе на овим позицијама не морају нужно бити ангажоване пуно радно време, а једна особа може обављати и више наведених функција.

Логистички услови за развој волонтерског сервиса односе се на обезбеђивање простора за рад, функционалне базе података и базичне техничке опреме неопходне за функционисање волонтерског сервиса.

Програмски развој волонтерског сервиса је успостављање ефективног организованог рада са волонтерима. Овакав рад је такође познат и као волонтерски менаџмент. Организовани рад са волонтерима је целина која укључује кораке који, ако се реализују на квалитетан начин, доприносе „професионалној” реализацији једног волонтерског програма.

Успостављање ефективног организованог рада са волонтерима

Ефективни волонтерски менаџмент садржи следеће елементе:

Корак 1 – Испитивање потреба

Резултати испитивања потреба дају смернице које воде ка креирању квалитетних волонтерских програма.

Можемо испитивати кориснике волонтерских услуга, волонтере, организаторе волонтерских програма...

Можемо користити следеће методе: испитивање путем интервјуа, коришћење упитника, анкета, организовање фокус група...

Корак 2 – Креирање волонтерског програма**Шта један волонтерски програм тачно дефинише?**

Циљ програма, место и време његове реализације, корисничку групу, потребан број волонтера и њихов профил.

Које информације треба да садржи опис сваке волонтерске позиције?

Назив волонтерске позиције, њена сврха, време и место трајања, опис циљне групе/корисника којима ће волонтер пружати своје услуге, место на ком ће се одвијати волонтирање и опис активности које ће волонтер реализовати, опис активности подршке волонтеру (нпр. припрема и тренинг, супервизија и мониторинг), тачно дефинисано потребно временско ангажовање волонтера (колико сати је волонтер ангажован), тачно дефинисана права и дужности волонтера у оквиру позиције, тачно дефинисана права и дужности организатора волонтерске услуге у оквиру позиције, тачно дефинисан новчани износ који покрива основне трошкове волонтера или врсте трошкова који могу бити покривени.

Корак 3 – Регрутација, селекција и позиционирање волонтера

Потребно је да креирамо упитник, да реализујемо промотивну кампању у односу на циљну групу, да дефинишемо јасну поруку, успоставимо јасну процедуру пријављивања, и на крају, организујемо интервју са потенцијалним волонтерима.

Корак 4 – Оријентација и едукација волонтера

Након одабира волонтера неопходно је организовати оријентациони састанак или специјализовану едукацију у зависности од волонтерског програма, и упознати волонтере са „волонтерском етиком“, правима и обавезама, као и са кодексом понашања волонтера.

Корак 5 – Реализација програма, мониторинг и супервизија

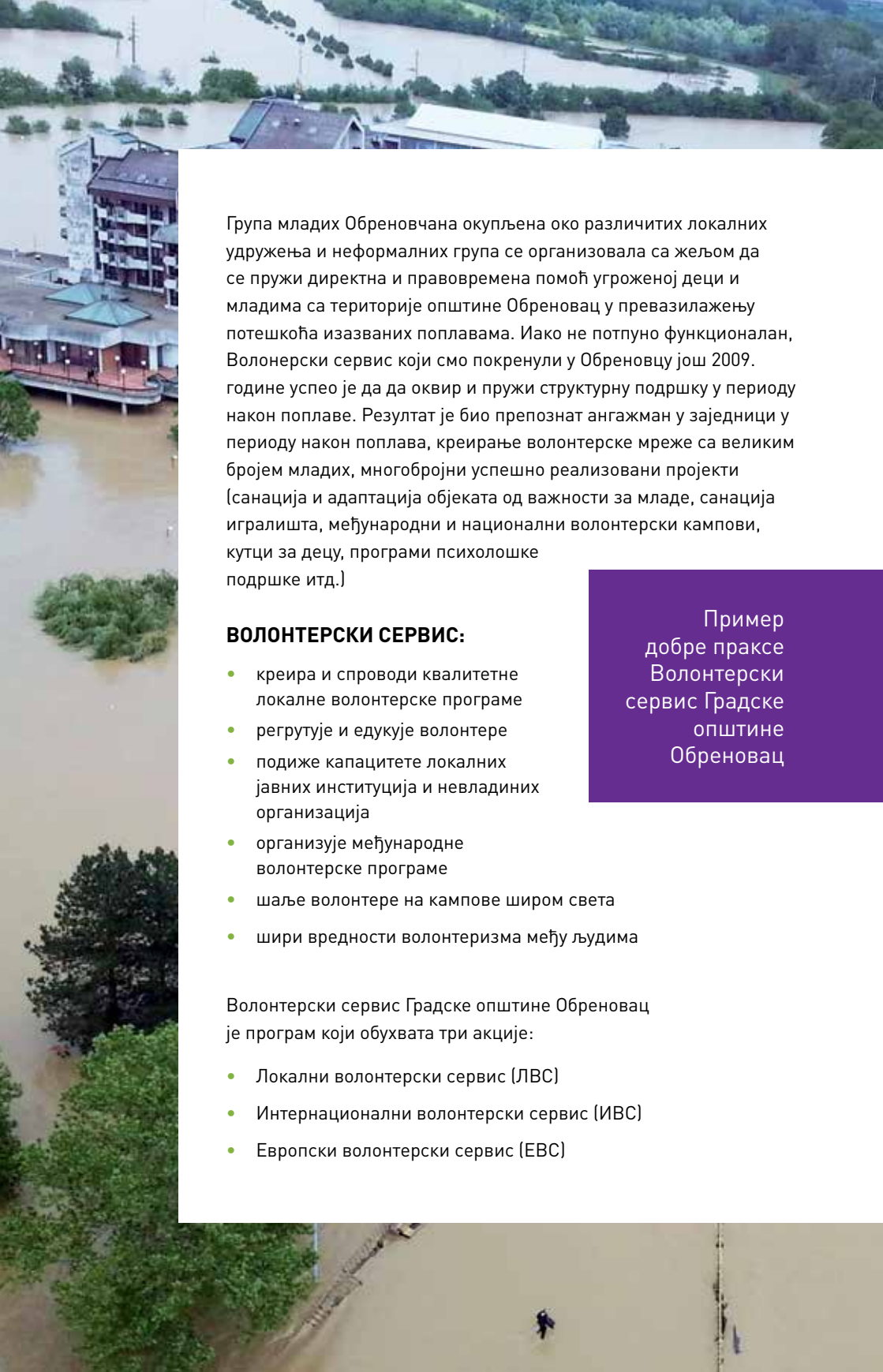
Током реализације програма потребно је редовно вршити мониторинг и супервизију. Мониторинг се врши да би се стекао увид у ток реализације планираних активности, те да се осигура да се оне реализују како је и планирано. Супервизија има за циљ да периодично окупи волонтере ангажоване у оквиру једног или више волонтерских програма и да волонтерима тако пружи потребну подршку и помоћ у решавању потешкоћа са којима се сусрећу током волонтирања. Супервизор би требало да помогне волонтерима да своја искуства стечена током волонтирања преточе у нова знања и вештине која ће примењивати у различитим животним ситуацијама (види поглавље бр. 5)

Корак 6 – Евалуација волонтерских програма

Током евалуације мери се успешност реализације целокупног програма. У ту сврху користе се базе података, упитници, фокус групе, завршни састанци и др.



Након мајских поплава које су погодиле Србију 2014. године, а посебно општину Обреновац, из које је евакуисано из својих домова око 25.000 људи и у којој је преко 20 људи изгубило живот, млади и њихов активизам одиграли су значајну улогу.



Група младих Обреновчана окупљена око различитих локалних удружења и неформалних група се организовала са жељом да се пружи директна и правремена помоћ угроженој деци и младима са територије општине Обреновац у превазилажењу потешкоћа изазваних поплавама. Иако не потпуно функционалан, Волонтерски сервис који смо покренули у Обреновцу још 2009. године успео је да да оквир и пружи структурну подршку у периоду након поплаве. Резултат је био препознат ангажман у заједници у периоду након поплава, креирање волонтерске мреже са великим бројем младих, многобројни успешно реализовани пројекти (санација и адаптација објеката од важности за младе, санација игралишта, међународни и национални волонтерски кампови, кутци за децу, програми психолошке подршке итд.)

ВОЛОНТЕРСКИ СЕРВИС:

- креира и спроводи квалитетне локалне волонтерске програме
- регрутује и едукује волонтере
- подиже капацитете локалних јавних институција и невладиних организација
- организује међународне волонтерске програме
- шаље волонтере на кампове широм света
- шири вредности волонтеризма међу људима

Волонтерски сервис Градске општине Обреновац је програм који обухвата три акције:

- Локални волонтерски сервис (ЛВС)
- Интернационални волонтерски сервис (ИВС)
- Европски волонтерски сервис (ЕВС)

Пример
добре праксе
Волонтерски
сервис Градске
општине
Обреновац

Локални волонтерски сервис (ЛВС) је структура која ради на развоју и спровођењу квалитетног организованог рада са волонтерима (волонтерски менаџмент), те кроз тај систем даје допринос у решавању проблема у локалној заједници и успостављава баланс између понуде и потражње за људским ресурсима (волонтерима).

Општина Обреновац је добила сагласност Министарства рада и социјалне политике на програм волонтирања и уписана је у евиденцију организатора волонтирања.

Канцеларија за младе Градске општине Обреновац је од 2010. године контакт тачка за међународне волонтерске кампове. **Међународни волонтерски кампови** су краткорочни волонтерски пројекти који у просеку трају 2 недеље и предвиђени су за све људе добре воље између 14 и 65 година. Сви заинтересовани волонтери имају прилику да се пријаве и учествују на неком од преко 2500 волонтерских кампова у преко 60 земаља, уз минималне трошкове. Организатори кампа покривају трошкове смештаја и исхране, а волонтер плаћа трошкове превоза.

Градска општина Обреновац је прва општина у Србији која је добила акредитацију за **Европски волонтерски сервис ЕВС** у оквиру програма Еразмус+ (Youth in Action) Европске комисије. Европски волонтерски сервис омогућава младим људима из Србије (од 18 до 30 година) да као волонтери, радећи на неком пројекту, проведу од 6 до 12 месеци у некој европској земљи. Волонтерима су обезбеђени смештај, храна, осигурање, путни трошкови, курс језика и џепарац

Литература: Јурић, Д. 2007, Волонтерски менаџмент, Волонтерски центар Загреб
Јевђић, Ј. 2007, Волонтирање људе чини сретним
– Приручник за развој локалног волонтерског сервиса, ОКЦ Бања Лука
Беговић, Х. 2006, О волонтирању и волонтерима/кама, Волонтерски центар Загреб

Кризна ситуација – догађај или више њих који негативно утичу на организацију, заједницу или друштво уопште.

КРИЗНЕ СИТУАЦИЈЕ:

Клизишта	Земљотрес	Пожари
Еколошке катастрофе	Сиромаштво и глад	Поплаве
Ветрови	Избори	Велики догађаји
Одрони	Град и киша	Високе температуре
Штрајкови	Миграције	Суше
Рат, протести	Најезда животиња	Вулкани
Експлозије	Индустријски инциденти	Зараза / епидемија

Заједничке карактеристике за све кризе:

- Настају одједном, без парцијала
- Шире се невероватном брзином
- Обично настају ноћу, викендом или празником (односно управо када се најмање надате)
- Свака криза је другачија по својим карактеристикама
- Невероватном брзином привлаче медије (Добра вест је заправо лоша вест!)

КЛАСИФИКАЦИЈА КРИЗА

Маркус и Гудман (Marcus, Goodman, 1991)	Пирсон и Митроф (Pearson, Mitroff, 1993)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Несреће 2. Безбедност производа и здравствени инциденти 3. Скандали 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Економски напади 2. Еколошки инциденти 3. Безбедност здравља и болести 4. Догађаји изазвани психолошким проблемима (нпр. тероризам, саботажа и сл.) 5. Репутационе штете 6. Информативни напади 7. Паузе (на пример, повлачење производа, дефектни производи, компјутерски кварови и сл.)
Мајерс (Myers, 1993)	Крандал, Макартни и Зимнович (Crandall, McCartney, Ziemnowicz, 1999)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Природне непогоде (поплаве, урагани и сл.) 2. Догађаји који утичу на животну средину (авионске несреће, контаминације, експлозије и сл.) 3. Изазвани инциденти (подметање пожара, саботаже, вандализам и сл.) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Кризе у смислу оперативних проблема 2. Негативан публицитет догађаја 3. Лажне кризе 4. Природне катастрофе 5. Правна питања

Врсте кризе по кризним групама Хид (Heath) и Комбс (Coombs)

1 Кризе у којима је и организација жртва:	У овим врстама кризе организација је такође жртва.
Природна катастрофа	Активности природе (нпр. земљотрес, торнадо) оштећују организацију.
Гласине	Гласине, лажне и штетне информације које круже о организацији.
Насиље на радном месту	Насиље на радном месту од стране бившег или садашњег радника.
Неовлашћено мешање/ злонамерност	Уништавање производа од стране спољних узрока који изазивају штету организацији.
2 Несрећни случајеви:	У овим врстама криза, активности организације које су довеле до кризе нису биле ненамерне.
Изазови	Кризе у којима субјекти тврде да организација делује на непримерен начин.
Велика оштећења	Техничке незгоде које се догађају.
Незгоде техничког квара	Квар у технологији или опреми узрокује индустријску незгоду.
Опозиви техничког квара	Квар технологије или опреме узрокује да се производ опозове.

3 Намерне кризе:	У овим врстама кризе, организација је људе свесно изложила ризику, спровела неодговарајуће акције или прекршила закон или пропис. Ово су кризе које су се могле спречити.
Људске грешке	Кризе изазване људском грешком које су довеле до индустријске несреће.
Опозиви људских грешака	Дефектни производи који су настали услед непажње или немарности људи.
Организацијско недело без штетности	Субјекти су преварени без штетности.
Организацијско недело лошим вођењем менаџмента	Закони или прописи су прекршени од стране менаџмента.
Организацијско недело са штетом	Субјекти су изложени ризику од стране менаџмента и штете се догађају.



Истраживање Института за управљање кризама



Најчешћи задаци волонтерских организација у кризним ситуацијама

Привредне катастрофе

Пре

- Идентификовање потенцијалног ризика, процена могућности догађања неке катастрофе
- Брига о техничкој исправности, прелазак на друге, безбедније начине функционисања
- Обука волонтера о процедурама поступања
- Обука деце у школама у случају да дође до одређене несреће
- Обука запослених да не би изазвали несрећу на радном месту и обука запослених за реаговање у ситуацијама ако дође до несреће
- Обука грађана о поступању у случају да дође до одређене несреће
- Лепљење плаката у јавним установама

За време

- Информисање потенцијално угрожених како да заштите себе и имовину
- Пружање помоћи угроженима
- Снабдевање намирницама, водом, средствима за хигијену
- Евакуација
- Помоћ у опреми

После

- Пружање психо-социјалне подршке
- Помоћ у чишћењу и отклањању последица катастрофе
- Мотивисање других за помоћ
- Кампања
- Информисање
- Мобилизација заједнице
- Информисање о санирању последица, надокнади штете и остваривању других права

Природне катастрофе

Пре

- Цакови песка
- Насипи
- Сређивање простора за пријем евакуисаних и угрожених
- Информисање о могућим непогодама и планом евакуације

За време

- Скупљање хране, одеће, обуће, лекова, средстава за хигијену...
- Теренски послови
- Дистрибуција неопходне помоћи угроженима
- Помоћ угроженим местима у људству и техници

После

- Дезинфекција
- Обнова и чишћење оштећених домаћинства
- Хуманитарне акције
- Израда приручника за поступање у случају елементарне непогоде

Друштвене катастрофе

Пре

- Кампања
- Информисање грађана о потенцијалним опасностима

За време

- Евакуација
- Хуманитарна помоћ

После

- Санирање последица

Знања

- Могућности
- Познавање права волонтера, али и оних којима се пружа подршка и помоћ (нарочито уколико се ради са осетљивим категоријама)
- Обавезе волонтера
- Поседовање одређених знања неопходних за извршавање обавеза и задатака (различите обуке, тренинзи, претходно искуство...)
- Комуникација
- Минимум знања у области
- Које се обратити како би се добиле адекватне информације или прошириле исте
- Ширити научене лекције из теорије и праксе
- Знање волонтера о томе како да препознају симптоме burn-out-a и које да се обрате за помоћ у том случају
- Безбедност

Вештине

- Физичка способност
- Висprenост
- Комуникативност
- Истрајност
- Саосећајност
- Разборитост
- Трезвеност
- Воља
- Руководљивост
- Прилагодљивост
- Способност вођења групе
- Вештине добре комуникације (између волонтера, односно тима, али и начин комуникације са онима којима се помаже)
- Пружање психосоцијалне подршке
- Флексибилност
- Висок степен толеранције на фрустрације
- Решавање проблема

Ставови

- Оптимизам
- Жеља за помоћ људима, животињама, заједници
- Правдољубивост
- Толерантност
- Са речи на дела
- Алтруизам
- Одговорност
- Посвећеност
- Мотивисаност за волонтерски рад
- Предузимљивост
- Етичност
- Иницијативност

Процедуре и документација

- Евиденција у надлежном министарству
- Дефинисање задатака за волонтере
- Лидери и координатори
- Позив за волонтере
- Селекција
- Избор волонтера
- Састанак са изабраним волонтерима – обука, уговор, етички кодекс, правила понашања
- База података
- Реализација активности – континуирана евалуација
- Евалуација процеса учења и стечених компетенција
- Награђивање

Простор и опрема

- Касарна
- Спортска дворана
- Хотел
- Школа
- Вртић
- Хала
- Спаваоница
- Војна кухиња
- Магазин
- Играоница
- Кутак за децу

Опрема за Локални волонтерски сервис

- Рачунар
- Интернет
- Биз СМС
- Фотоапарат, штампач
- Средства за дезинфекцију
- Алат
- Одвојени простори за специфичне групе

Ресурси у кризној интервенцији
Компетенције:
знања, вештине и ставови...

4

КОМУНИКАЦИЈА У КРИЗИ

Циљ управљања кризом је свести негативне утицаје на најмању могућу меру.

У кризној ситуацији постоји потреба да се комуницира:

- брзо
- вешто
- тачно
- са великим делом јавности.

Медији имају кључну улогу у кризним ситуацијама.

ОСНОВНЕ СМЕРНИЦЕ У ОДНОСУ НА МЕДИЈЕ И УСПОСТАВЉАЊЕ ЕФЕКТНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ:

- Никад не треба на постављена питања одговорити реченицом „Без коментара“ (код јавности овакав одговор ствара уверење да је кривица организације за грешку потпуна)
- Максимална предусретљивост
- Развијање и одржавање добрих односа са медијима и новинарима
- Одабрати особу којој медији верују и која је надлежна да говори у име организације
- Пожељно је формирање централног медијског информативног центра где репортери и новинари могу обрадити информације и радити на чланцима
- Обезбедити константан прилив информација (чак и када је ситуација непромењена или се креће у нежељеном правцу)
- Обезбедити опуштenu атмосферу у односима са новинарима и репортерима, добром организацијом протока питања и одговора
- Поштен однос према медијима и њиховим представницима (не преувеличавати, не ублажавати и не прикривати информације)

СЕДАМ ЗАБЛУДА У КРИЗНОЈ КОМУНИКАЦИЈИ:

1. Нама се то никада неће догодити
2. Није битно како то изгледа у јавности
3. Емоције нису битне
4. То није наша грешка
5. Само реци „без коментара“
6. Људи су само бројка на папиру
7. Реагуј прво, мисли касније

ИСТРАЖИВАЊЕ О УТИЦАЈУ КРИЗНИХ СИТУАЦИЈА НА ОКРУЖЕЊЕ:

- Што је криза већа, јавност ће је дуже памтити
- Понашање у условима кризне ситуације има великог утицаја на реакције јавности (када се одбија одговорност или се дају нетачне информације, то изазива негодовање јавности)
- Јавност увек верује сведоцима или тзв. „трећим лицима“, а не представницима организације
- Уколико организација изгуби углед у јавности, то непосредно утиче на погоршање пословних резултата

Кризе нису увек неочекиване. Истраживање Института за управљање кризама открило је да је само 14 % криза у свету бизниса неочекивано. Преосталих 86% су кризе које овај Институт назива „тињајућим“, у којима је организација свесна потенцијалне претње пословања много пре него што јавност сазна за њу. Такође, истраживање показује и да руководство (у појединим случајевима лоше руководство) изазива 78% криза.

КАНАЛИ КОМУНИКАЦИЈЕ У КРИЗНИМ СИТУАЦИЈАМА

Кад има струје

- Медији – ТВ, радио
- Интернет
- Телефон – мобилни

Кад нема струје

- Штампa – новине
- Леци и плакати
- Усмена комуникација
- Сирена за узбуну

- Стари телефони – фиксни
- Огласне табле
- Разглас

СТРАТЕГИЈА КРИЗНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И КЛАСИФИКАЦИЈЕ КРИЗА

Анализа Кумбсових и Смитових стратегија кризне комуникације и предлог основне класификације криза према одговорности коју организација преузима у кризи

	Кумбс	Смит	Основне стратегије кризне комуникације
1		Стратегије превентивних активности - Противодговор	Стратегије превентивних активности
2	Стратегије порицања - Порицање - Напад и тужилац - Испаштање за туђе грехе (пребацавање одговорности)	Стратегије нападачког одговора - Напад - Неприлика - Шок - Претња	Стратегије порицања одговорности - Порицање - Напади и претње - Пребацавање одговорности
3	Стратегије умањења - Изговор - Оправдање	Стратегије одбрамбеног одговора - Порицање - Изговор - Оправдање	Стратегије умањења одговорности - Преименовање - Уступци - Стратешка тишина
4	Стратегије поновне изградње - Надокнада или компензација - Молба за опроштај	Стратегије преусмеравање пажње - Стратешки уступци - Раздуживање - Преименовање - Интеграција	Стратегије потпуног прихватања одговорности - Извињење - Надокнада - Корективне стратегије
5	Стратегије појачања - Подсећање - Ласкавост	Стратегије јавног сажаљења - Брига - Саучешће - Жаљење - Извињење	Допунске стратегије - Изражавање јавног жаљења - Покретање истражног поступка - Подсећање - Ласкавост - Стратегија правне помоћи - Сопствена симболика - Хумор

6	Стратегија корективног понашања - Покретање истражног поступка - Корективне активности - Враћање у првобитно стање - Стратегија потпуног покајања	
7	Стратегија промишљене неактивности - Стратешка тишина	

ИНФОРМАЦИЈЕ

- Нешто више о самој ситуацији
- Степен угрожености
- Место – где можемо да се заштитимо
- Време – када може да се јави – информисање

САВЕЗНИЦИ У КРИЗНИМ СИТУАЦИЈАМА

- Град/Општина
- Кризни штаб
- Сектор за ванредне ситуације
- Ватрогасна служба
- МУП
- Војска
- Горска служба спасавања
- Радио аматери
- Извиђачи
- Црвени крст
- Дом здравља
- Центар за социјални рад
- Јавна комунална предузећа
- Канцеларија за младе
- Приватна предузећа
- Завод за јавно здравље
- Локалне организације и удружења која се баве еколошким и хуманитарним темама
- Интернационалне организације са канцеларијама у Србији које се баве заштитом деце и људи који се налазе у тешким ситуацијама
- Домаће и међународне организације и фондације
- Локални медији
- Национални медији

5

МОТИВАЦИЈА И БРИГА О ВОЛОНТЕРИМА

Неформално образовање младих јесте скуп организованих и младима прилагођених образовних активности које нису предвиђене системом формалног образовања, заснованих на потребама и интересовањима младих, принципима добровољног и активног учешћа младих у процесу учења и промоцији демократских вредности, кроз које млади стичу компетенције неопходне за развој личних потенцијала, активно учешће у друштву и бољу запошљивост (члан 3, Закон о младима, 2011. год.).

Током процеса неформалног учења млади развијају компетенције (знања, вештине, ставове) које доприносе њиховом личном развоју у одрасле, зреле и одговорне појединце, који активно доприносе развоју својих заједница, а уједно су и конкурентнији на тржишту рада и спремнији да се упусте у авантуру отпочињања сопственог посла.

ВОЛОНТИРАЊЕ КАО ПРОЦЕС УЧЕЊА

Истраживање „Утицај неформалног образовања у омладинском раду на стицање компетенција за бољу запошљивост младих“ (НАПОР, 2014) је показало да постоји **трансферабилност компетенција стечених у неформалном образовању у пословно окружење.**

Упитани да процене корисност компетенција које су развијали кроз програме неформалног образовања и волонтирања за њихов тренутно посао, млади који су у радном односу посебно издвајају значај:

- комуникације
- личне организованости
- спремности за учење и развој
- преузимање личне одговорности
- способности решавања проблема.



С друге стране, њихови послодавци сматрају да компетенције „Одлично могу да се употребе у било којем послу који је упућен на људе, тимске послове, пројекте“. У појединим случајевима „вредносни аспект“, уклапања у организациону културу послодавци виде као потенцијални изазов у ситуацијама када се особа са искуством неформалног учења теже уклапа у пословно окружење.

Како се учи кроз волонтирање?

У највећој мери, кроз искуство. Ситуације у којима се волонтери могу наћи су несимулиране, то су ситуације из „стварног живота“. Ако претпоставимо да су волонтери добили адекватну обуку о теми и циљној групи са којом раде, да су упознати са својим задацима и процедурама за њихово извршење – све остало се учи радећи (learning by doing). Да ли је изложеност волонтера новим искуствима исто што и учење? Није. Дакле, наша одговорност као организатора волонтирања се не завршава на обављању „логистичких“ задатака у вези са ангажовањем волонтера: наша одговорност као организатора волонтирања се не завршава тиме што смо обезбедили да волонтер/ка да свој допринос „општем добру“. Ту се завршава део „шта смо ми

добили од волонтера“, а тек започиње део „шта волонтер/ка има од тога“.

Полазећи од Колбове дефиниције учења као процеса стварања знања кроз трансформацију искуства, наша је обавеза да помогнемо волонтерима да **искуства** доживљена током волонтирања трансформишу у нова сазнања која ће примењивати и у осталим сферама живота. Први наредни корак је обезбедити време и простор да волонтери **рефлектују**, промишљају о томе шта им се догађало током волонтерске активности, како су они реаговали, како су се осећали... Након што се „претресе“ то непосредно искуство, волонтерима се помогне да опише и увиде из конкретних ситуација **генерализују** и покушају да повежу са реалним животом, са својим претходним искуствима. У последњој фази у фацитилирању учења наших волонтера, волонтерима се помаже да испланирају примену наученог у реалном животу, ван контекста наше организације.



Графикон 1 - Трансформација искуства у учење (према Група „Хајде да...“)

На послетку, након што смо помогли волонтерима да унапреде своја знања и вештине волонтирајући за/у нашој организацији, преостаје нам још један корак – да дамо свој допринос и да други (образовне установе, послодавци и др.) препознају ове новостечене или унапређене компетенције наших волонтера. Постоји више предлаганих начина као што су волонтерске књижице, пасош компетенција, YouthPass и др. Који од тих инструмената за препознавање ће имати највећи значај предмет је заговарања и договарања на националном нивоу свих важних актера. Наша је одговорност и обавеза да помогнемо волонтерима да освесте то што су научили волонтирајући у нашој организацији и да их оснажимо да то умеју да покажу и докажу другима. То је најделекосежније „хвала“ које можемо и треба да дамо младим људима који се добровољно укључују у активности наших организација.

КАКО МОТИВИШЕМО ВОЛОНТЕРЕ?

- Могућност за учење и развој
- Посете фестивалима
- Дружење
- Путовања
- Картице за превоз/попuste
- Дан волонтера - 5. децембар
- Дипломе/захвалнице
- Коктели
- Спортске активности
- Познате личности причају...
- Напредовање у организацији
- Могућност за учење уз „друга – стручњака“

Поплаве у Србији 2014. године

Документи
сећања

Бајина Башта

Поплаве које су нас задесиле у мају 2014. године направиле су велику штету за поплављено становништво наше општине. Најпотребније ствари за те становнике биле су одећа, обућа, душеци, храна и ствари за личну хигијену. Волонтери КЗМ Бајина Башта отворили су своју канцеларију и направили акцију за сакупљање потребних ствари и позвали људе да волонтирају и тиме помогну колико могу.

Волонтери КЗМ имали су задатак да сакупљају ствари и позивају људе да волонтирају. Касније су те сакупљене ствари требали да разврстају у посебне кутије и са људима који су били обучени за рад на терену помогну у разношењу.

Волонтери КЗМ успели су да скупе потребан материјал уз помоћ добрих људи и других организација. Такође, успели су и да помогну у разношењу својим изласком на терен са обученим људима, а помогли су и у евакуацији и санацији у складу са могућностима.

Резултат овог волонтирања било је једно велико искуство, јер се до тада нисмо сусретали са поплавама. Научили смо много ствари и сазнали како други пут, уколико дође до исте ситуације, можемо да помогнемо. Такође, и остали грађани и представници општине су били задовољни радом волонтера који су се укључили у волонтерску акцију КЗМ-а. Ова акција је помогла да се схвати колико наше мало другима значи много и подстакла је људе да у таквим ситуацијама волонтирају и помажу другима.

Шабац

Акција прикупљања ствари, хране, средстава за личну хигијену, одношење ствари у ЦК Шабац, пуњење џакова. Такође, помагано је на насипу код реке стављањем џакова.



Неки волонтери су позивали на пружање помоћи око насипа и пуњења џакова.

Обавили смо добар део посла тиме што смо доносили одећу, храну и остале потрепштине... Такође, поред прикупљања помоћи, много људи се одазвало на наш позив око помагања стављања џакова на насип. Ми у томе нисмо могли пуно да помогнемо, али смо могли детаљно да пратимо ситуацију и обавештавамо људе о тренутном стању.

Односили смо ствари, храну, воду и пелене на места у којима су смештени евакуисани. Неки су носили и у Црвени крст. Информисање, иако не тако захтеван рад, помогло је у томе да многи други суграђани знају у каквој се ситуацији налазимо, те да би и њихова помоћ била јако корисна.

Резултат свега је (иако не признат) био веома добар. Знамо да смо помогли колико смо били у могућности. Помогли смо доношењем ствари које су биле потребне евакуисанима и слањем СМС порука. Одрадили смо колико смо могли и знамо да неки људи захваљујући нашој помоћи нису били гладни, жедни, нити им је било хладно.



Пожега

Поплаве, мај 2014. године. Поплава је погодила део Пожеге, због претходног пробијања бедема. Сви надлежни су заказали у том тренутку, укључујући Штаб за ванредне ситуације и Црвени крст.

Имали смо три задатка. Прикупљање помоћи за угрожене суграђане, помоћ у угроженим подручјима и медијско покривање. Волонтери су подељени у 3 групе:

- Прикупљање помоћи
- Помоћ на терену
- Медија тим

Тим који је прикупљао помоћ је то радио у канцеларији ФОРЦЕ, као и на неколико локација у граду, након чега се помоћ достављала угроженима. Екипе које су помагале на терену су учествовале у акцији санације Дома здравља, средњих школа, као и неколико домаћинстава. Медијски тим је снимао водостаје, нанету штету.

Захваљујући волонтерима, прикупљена је и достављена велика количина помоћи. Снимци и фотографије настали током поплава, коришћени су за доказ о насталој штети, као и на донаторским вечерама.

Мали Зворник

У поплавама 2014. године у насељу Велика Река у општини Мали Зворник је оштећено школско игралиште. Поплава је нанела велику количину муља и отпада и игралиште је постало, не само неупотребљиво, већ и могући извор заразе за децу. На иницијативу волонтера Канцеларије за младе Мали Зворник, на догађају „ДоброЧиниТи“ одржаном 17. јуна 2014. године прикупљено је 351.000,00 динара, да би деца и млади у Великој Реци поново имали место где могу безбедно да проводе слободно време и да се баве спортом.

Да би се акција спровела, било је потребно да се:

- Машински очисти школско игралиште у Великој Реци од наноса са одвозом на депонију
- Набави храна и освежење за волонтере
- Набаве средства за рад волонтера (рукавице, маске, џакови...)
- Окупе волонтери
- Ручно очисти игралиште

Активности које су предузете са циљем извршења задатака су:

- Машине су неколико дана уклањале муљ и отпад са игралишта
- 40 волонтера је учествовало у додатном чишћењу и сређивању дворишта
- Након што је игралиште очишћено, заинтересовала се и општинска управа, те је организовала изградњу дела ограде
- Волонтери су уз помоћ додатних средстава, која су добили од Министарства омладине и спорта, офарбали ограду и све остале спортске реквизите (кошеве, голове и сл.) и исцртали линије на игралишту.

Игралиште је једино у кругу 20 км које користе деца школског узраста, али и млади из овог насеља. Чишћењем и оспособљавањем игралишта млади поново имају место где могу да проводе слободно време. Ова иницијатива имала је за циљ да побољша квалитет живота младих, створи услове за безбеднији живот и изгради свест код младих да властитим трудом и радом могу да доведу до позитивне промене у окружењу.

КОМЕНТАРИ ВОЛОНТЕРА И СТАНОВНИКА ВЕЛИКЕ РЕКЕ:

Дејан, 12 година:

“ После поплаве мислили смо да се више нећемо играти на игралишту, а сада идемо сваки дан и играмо фудбал.

Милош, 8 година:

“ Много ми се свиђају нови голови, зато што су црвено-беле боје.

Милица, 9 година:

“ Сад је наше игралиште много лепше него што је било раније.

Слободан Ракић, волонтер, Велика Река:

“ Ова акција нам је доста помогла. После поплаве игралиште је било уништено и нисмо могли да га користимо. Драго ми је да сам учествовао и помогао да се очисти. На игралишту проводимо доста слободног времена, играјући фудбал и кошарку.

Јелена Смиљанић, волонтер, Велика Река:

“ Уређивањем игралишта, омогућено је младима да имају место на коме се поново могу дружити и водити већину слободног времена.

Милена Петровић, волонтер, Мали Зворник:

“ Захваљујући овој иницијативи, подстаћи ће се дружење младих у већој мери, а такође и бављење различитим спортовима, што ће добро утицати на свест младих о здравом животу и допринети њиховом учешћу и активирању у разним другим волонтерским акцијама.

Александар Бојић, волонтер, Мали Зворник :

“ Дружење, тимски дух, активизам, волонтирање... Вредности веома битне за младе људе које се нерадо практикују у модерно време. Пројекти попут овога доприносе неговању и поновном рађању ових вредности. А обзиром да су оне социо-прихватљиве и пожељне, треба нам још сличних пројеката.



Сремска Митровица

У мају 2014. Сремска Митровица је била изложена опасности од поплава. Покренули су се становници и волонтери, како из нашег града, тако и из других општина и градова. Ми смо били део Канцеларије за младе који су учествовали у прављењу одбране помоћу џакова, а касније смо били премештени у Халу Пинки где смо дочекивали оне којима је био потребан смештај, храна, одећа и вода.

Задаци су нам били да обезбедимо волонтере за слагање џакова, а касније да будемо присутни у Хали Пинки за пријем људи и хуманитарне помоћи.

Овим активностима смо успели да допринесемо да се град одбрани од поплава, након чега је завладало велико задовољство. У овим активностима се осетило заједништво и дружење међу људима, као и брига једних о другима.

Лозница

Волонтерска акција се одиграла за време мајских поплава 2014. године. Лозница и лознички крај су били погођени тешким поплавама и велики број породица се нашао у невољи. Суседна општина Крупањ је била озбиљно угрожена и велики број породица остао је без својих домова. На само један позив за помоћ Канцеларије за младе преко друштвене мреже Фејсбук пријавило се више од 500 волонтера и суграђана који су желели да помогну у акцији паковања хране за угрожене породице, као и прикупљању одеће за оне којима су куће потпуно поплављене или срушене. Акција је реализована у Спортском центру „Лагатор“ због великог простора и могућности примања великог броја људи. У Спортском центру „Лагатор“ су били стационарани људи којима су домови били поплављени и нису имали где да преспавају.

Волонтерска акција се састојала од паковања ланч пакета и одеће за угрожене породице. Један део се делио месним заједницама у лозничком крају, док се други део слао за Крупањ и месне заједнице око Крупња. Велики број камиона, теренских и војних возила је било спремно за веома кратко време да испоручи помоћ угроженим породицама. Војска је учествовала у испоручивању помоћи, а и велики број љубитеља off road возње се понудио да својим теренским возилима превезе храну и одећу до најтеже доступних локација (Крупањ је, услед великог клизишта које је пресекло пут, неколико дана био потпуно одсечен од Лознице).

Због великог броја волонтера требало је организовати доставу хране, пића, одеће и других ствари које су слате угроженим породицама. Организовали смо популарни „ланац“ са младима, где смо из приземља до спрата спортског центра пребацивали храну и ствари које су стизале. Аутоматски су храна и остале потрештине убациване у картоне, где је сваки волонтер имао тачан задатак. Запаковани пакети су били спремни за испоруку и за неколико сати запаковано је преко 250 картона. Формиран је систем који је био налик аутоматској производној траци. Водило се рачуна о томе да постоје две смене волонтера, постојала је преподневна и поподневна група волонтера, како не би дошло до превеликог замора. По потреби волонтери су ротирали на друге активности, како не би дошло до монотоности у реализовању акције.

Резултати су били запањујући, у смислу колико брзо се одвијала акција допремања помоћи угроженим породицама. Школе су пуштале ђаке са наставе како би могли да помажу у акцијама и волонтери су се осећали сјајно и били су веома задовољни. Реакције и коментари суграђана и суседних општина су били фантастични и Лозница је одисала правом радном акцијом. Били су добро организовани, брзи и спретни и на тој акцији се могло видети колико млади могу допринети и помоћи свом граду, али и суседним местима.

Обреновац

Непосредно након поплаве која је задесила Обреновац почели смо реализацију волонтерских акција са циљем подршке институцијама и становништу у опоравку простора за живот и рад. Окупљали смо велики број волонтера и успели да организујемо на десетине



Аутор фотографија је Слободан Пајић,
дописник новина „Блиц“ из Лознице.

акција чишћења. Током лета смо реализовали и три међународна волонтерска радна кампа са учесницима из иностранства.

Волонтери су били ангажовани на чишћењу објеката непосредно после поплаве, изношењу ствари, сређивању зидова и подова.

Успели смо да директно помогнемо више стотина породица у периоду од свега неколико месеци.

Нови Пазар

У Новом Пазару од стране Канцеларије за младе, а на предлог Градске управе одржана је волонтерска акција “Одбранили град од поплава” која је задесила нашу општину у марту 2016.

Канцеларија за младе је заједно са Градском управом учествовала и у различитим акцијама одбране Шапца за време поплава које су се десиле у мају 2014. године.

Наши задаци су били различити, постојала је подела у више тимова, и односили су се на заштиту угрожених подручја која је задесила

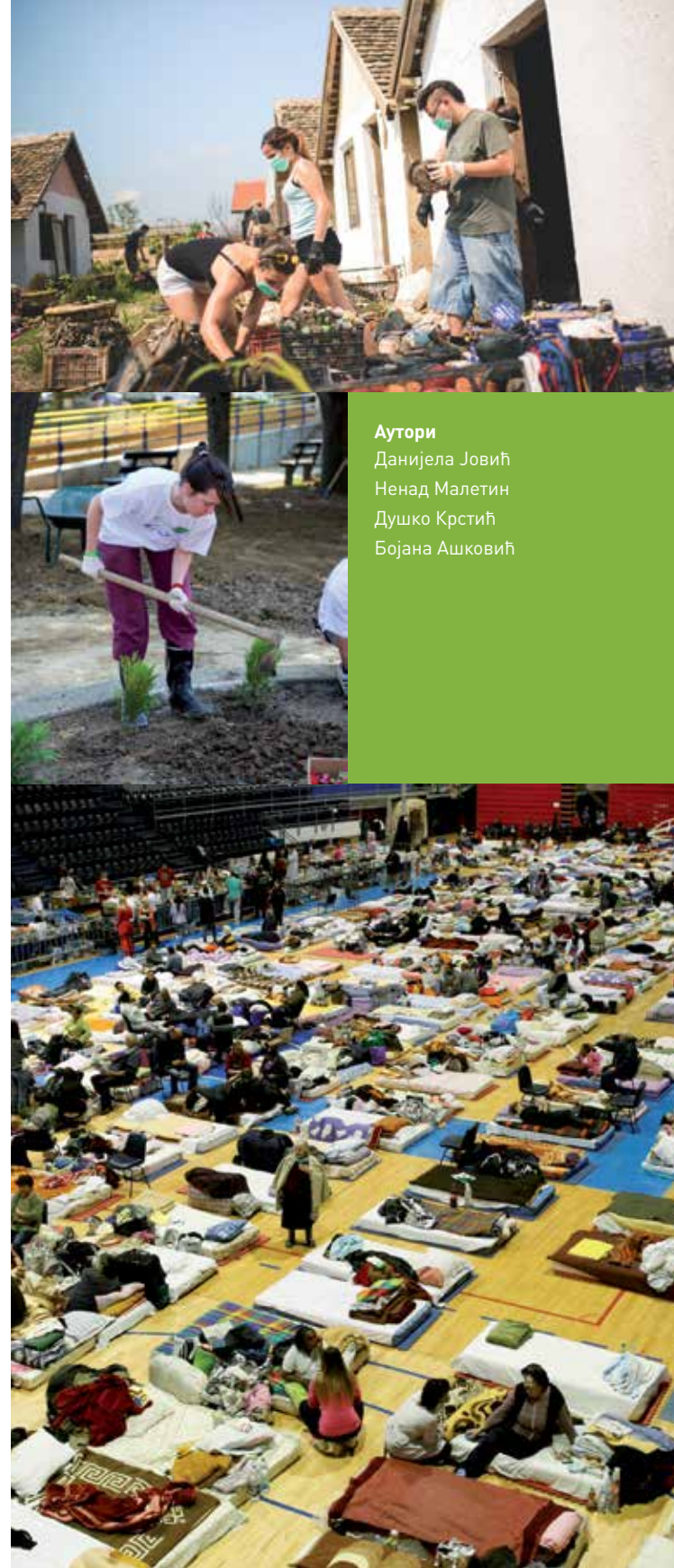
поплава. Наше активности су биле пунити вреће са песком и постављати их на кризним местима, учествовати у прикупљању помоћи за оне који су били највише угрожени у поплавама, као и пружање помоћи грађанима у чишћењу поплавлених домова.

Овом акцијом смо успели заштити град од веће материјалне штете, спасити угрожене животе у време поплаве, помоћи људима да очисте своје домове, како би олакшали и убрзали повратак. Тако смо од наших грађана могли да чујемо само похвале за нашу организацију. Можемо закључити да је наша акција успешно обављена и да ћемо у будућности увек бити на располагању свим грађанима.

УБ

Организација Каритас, са представништвом у Ваљевоу, је у сарадњи са удружењем Убски омладински клуб реализовала програм хуманитарне помоћи поплавленим домаћинствима у Убу 2014. године, непосредно након поплава. Програм помоћи је обухватио донацију у виду средстава за личну хигијену и дезинфекцију просторија, постељину, пешкире, гардеробу, обућу и конзервирану храну. Помоћ је дистрибуирана најугроженијим насељима убске општине – насељу Убска долина, Алексића имање, Талови...

Волонтери Убског омладинског клуба били су ангажовани током дистрибуције намештаја од палета поплавленим домаћинствима у мајској воденој стихији. Намештај је направљен током међународног волонтерског кампа у Ваљевоу у организацији удружења Добри људи, а уз подршку Министарства омладине и спорта. 25 комплета чинили су тресед, фотеља, сто и кревет за спавање. Поред тога смо прикупљали и намештај од Ваљеваца који су се јавили за донације. Нови намештај су правили волонтери из Француске, Италије, Немачке, Грчке, Србије, а у акцији су помогли и њихови домаћини из Ваљева, као и наши волонтери из Убског омладинског клуба.



Аутори

Данијела Јовић
Ненад Малетин
Душко Крстић
Бојана Ашковић

Сарадници

Душица Мијатовић
Петар Мандић
Светлана Лукић
Марко Пантелић
Дијана Никшић
Ненад Вујичић
Невена Ђукановић
Решад Џубуровић
Хивзо Бектовић
Горан Јордовић
Бојан Ђорђевић
Никола Барић
Дарко Тур
Невена Марковић
Ивана Милошевић
Милош Васић
Никола Мићић
Јована Омеровић
Ружица Ристивојевић
Бранко Спасић
Петар Вељовић
Јелена Ивковић
Ана Николић



Пројекат „Активизам младих за време поплаве - пракса и препоруке“ спроводи удружење Центар за грађанско деловање, финансира Министарство омладине и спорта Републике Србије