

## 6. Ar pagalvojote apie...?



„T-kit“ apie  
tarptautinę  
savanorišką tarnybą

### 6.1 Savanoriška tarnyba mažiau galimybių turintiems jauniems žmonėms

#### Kokia žodžio... reikšmė?

Pirmiausia turėtume atsargiai elgtis su terminu „nuskriausti“ jauni žmonės, kadangi jis turi daug neigiamų konotacijų ir turi tendenciją niekinti žmonės, apie kuriuos kalbame šiame skyriuje. Daugiausia patys jauni žmonės nemėgsta etiketės „nuskriausti“. Vietoj to labiau tiktų sąvoka „socialinė atskirtis“, kadangi ji nurodo juos atskiriančią situaciją, o ne žmones, ir suteikia jiems tik ribotas galimybes. Be to, sąvokos „nuskriausti“ arba „socialinė atskirtis“ apibrėžimas skiriasi atsižvelgiant į tai, iš kur žmogus kilęs. Švedijoje bedarbis laikomas „nuskriaustu“, o Anglijos šiaurėje tai būtų nesuvokiama, nes ten esantis aukštas nedarbo lygis pasmerktų juokingai didelę populiacijos dalį „socialinei atskirčiai“, o tai yra netiesa. Taip pat tai, kad esate moteris, neturėtų vesti prie socialinės atskirties, tačiau kai kuriose imigrantų grupėse moteriai siūloma mažiau galimybių. Tai taip pat priklauso nuo to, kaip žmogus elgiasi tam tikroje socialinėje situacijoje. Priklausymas etninėms mažumoms galėtų būti socialinės atskirties priežastis, tačiau juodaodis taip pat galėjo surasti būdą, kaip gauti tokias pačias galimybes kaip ir likusi visuomenės dalis. Todėl šiame skyriuje kalbame apie „jaunus žmones, kuriems reikia daugiau ypatingo dėmesio ir papildomų išteklių“, kad jie dalyvautų savanoriškos tarnybos programoje.

Per pastaruosius metus buvo daug kalbama apie tarptautinę savanorišką tarnybą kaip metodą padėti socialiai atskirtiems jauniems žmonėms pagerinti jų gyvenimo sąlygas. Bet tarptautinė savanoriška tarnyba neturėtų būti pagrindinis tikslas šiai tikslinei grupei. Tai vienas žingsnis ilgesniame jaunų sunkumus patiriančių žmonių kelyje. Anapus tarptautinės savanoriškos tarnybos yra tikslų, nustatytų nuo darbo su jais pradžios (pavyzdžiui, savarankiškas gyvenimas, darbo susiradimas ir t. t.). Taigi panašu, kad tarptautinę savanorišką tarnybą inicijuoja jaunimas arba socialiniai darbuotojai, o ne patys socialiai atskirti jauni žmonės.

Dirbant su socialiai atskirtais žmonėmis reikia gana daug jautrumo ir specialios priežiūros. Todėl pageidautina bendradarbiauti

su socialinės atskirties srityje patyrusiomis organizacijomis. Dirbant su jaunais sunkumų patiriančiais žmonėmis atsiranda daugiau papildomo darbo, negu dirbant su „klasikine“ tiksline grupe. Tačiau projektai, suteikiantys galimybę jauniems žmonėms, kuriems jos labiausiai reikia, išvykti į užsienį ir įsitraukti į projektą, kelia pasitenkinimą ir yra labai reikalingi visuomenėje.

#### Pasiruošimas didžiajam šuoliui

Taigi jeigu nepasiturintiems savanoriams reikia daugiau dėmesio, kam turėtų būti skiriamas šis dėmesys?

Vienas pagrindinių principų ruošiant savanorių – sumažinti netikrumą. Naujos ir neaiškios situacijos gąsdina, ypač kai nesate patyręs, kaip jose elgtis.

Daugeliu atvejų socialiai atskirti paaugliai turėjo labai mažai galimybių išvykti į užsienį arba savarankiškai tvarkytis su naujomis situacijomis. Vienas iš būdų paruošti savanorių tarptautinei savanoriškai tarnybai yra palaiapsniui supažindinti juos su situacija, kurioje galiausiai atsidurs savanoris. Tarptautiniai mainai arba paprasčiausiai atostogos galėtų padėti savanoriams geriau suprasti, ką reiškia būti kitoje šalyje (pirkti traukinių bilietus, susidurti su skirtinga kalba, skirtinga religija ir t. t.), tačiau saugioje draugų aplinkoje iš savos šalies, kurie kalba jų gimtąja kalba. Kiti metodai ir būdai, kaip dirbti su tarpkultūriniu jautrumu, aprašyti „T-kit“ „Tarpkultūrinis mokymasis“ (galima parsisiųsti iš [www.training-youth.net](http://www.training-youth.net)). Savanoriškos tarnybos aspektą galima stimuliuoti tolydžio didinant įsitraukimą ir savanorystės srities užduotis namų bendruomenėje. Prieš išvykdam į užsienį dėl ekologinio projekto savanoriai galėtų prisiminti keletą pareigų vietinėje gamtos organizacijoje. Taip savanoriai pajunta, ką reiškia dirbti projekte, atlikti užduotis, dirbti su kitais ir t. t. Viešnagė užsienyje iš pradžių gali būti trumpa, tačiau jei norima, ją galima vis ilginti arba ji gali būti ilgesnė ateities tarptautinėje savanoriškoje tarnyboje.

Kitos konkrečios priemonės, kurių galite imtis, kad padidintumėte savanorių gebėjimą tvarkytis su nauja situacija, galėtų būti pažįstamas





žmogus, prisidedantis prie projekto. Tai galėtų būti draugas, jaunimo darbuotojas, lygiavertis savanoris arba tiesiog kas nors, galintis kalbėti jų gimtąja kalba. Projekto apšvietimas su savanoriais prieš pačią (ilgalaikę) savanorišką tarnybą galėtų labai sumažinti nerimą. Labai svarbu susikurti pasitikėjimu paremtus santykius su savo savanoriais, todėl rekomenduojama rengti reguliarius (neformalius) susitikimus su jais, kad parodytumėte, jog juos gerbiate ir iš klausote. Visuomet įtraukite savanorius į su jais susijusius sprendimus. Išsiųsdami savanorius į užsienio šalį, kurioje kalbama ta pačia kalba, palengvinsite jų viešnagę ir ji neatrodys jiems tokia baisi.

Svarbu, kaip bus prieita prie paruošimo ir viso projekto. Ypač dirbant su mokymosi sunkumų turinčiais savanoriais arba tais, kurie trumpai lankė mokyklą, formalus akademinis požiūris gali sukelti daug kliūčių. Kai kurie savanoriai netgi gali būti (šiek tiek) neraštingi, taigi tokiu atveju labiausiai tiktų vaizdinės priemonės (paveikslukai ir t. t.) arba žodinis kontaktas. Šiuo atveju patartina vengti visko, kas primintų jiems mokyklą. Tokiu atveju tinkamiausias būdas išmokyti įgūdžių, užduočių arba netgi kalbos yra mokymasis dirbant.

Vienas savanoriškos tarnybos tikslų – sugrąžinti savanoriams savigarbą ir pasitraukti iš gyvenimo visuomenės pakraščiuose. Laimėjimas yra naudingas savigarbai pagerinti; nesėkmė ją numušia, ypač kai savanoris jaučia atsakomybę už savo veiksmus. Todėl labai svarbu sukurti paeiliui einančius pasisekimus pradėdant nuo mažų užduočių, vis pateikiant didesnių iššūkių, tačiau visada su pakankama parama ir tęstinumu. Teigiamas įvertinimas (iš svarbių kitų asmenų: kolegų, bendraamžių ir t. t.) yra svarbus savigarbos didinimo elementas. Į nesėkmes reikėtų pažiūrėti kitaip ir panaudoti jas kaip mokomąją patirtį ateičiai. Bet greta darbo yra ir aplinka, kurioje savanoriai turėtų jaustis laisvai. Galite lengvai padėti savanoriams pasijusti laukiamiems, jei skirsite laiko pokalbiui, juokams, šiek tiek dėmesio ir t. t. Tačiau elkitės atsargiai, kad nesudarytumėte situacijų, kuriose savanoris pasijustų kebliai arba apkrautas dėl persitengimo (taip pat žr. 4.2.1. skyrių „Savanorio motyvavimas“).

Kartais motyvacija yra didelė problema socialiai atskirtiems paaugliams, ypač kai savanoriškos tarnybos mintis ateina iš kieno nors kito. Todėl svarbu atidžiai stebėti motyvacijos lygį ir jį

palaikyti naudojant metodus, paminėtus skyriuje apie savanorių motyvaciją. Norint išlaikyti didelę savanorio motyvaciją svarbu apriboti uždelsimą tarp sprendimo atlikti tarptautinę savanorišką tarnybą ir išvykimo į konkrečią darbo vietą. Net jeigu jums pavyktų išlaikyti didelę savanorių motyvaciją, nepamirškite, kad jie nėra izoliuoti asmenys, – kartais gali reikėti įtikinti tėvus, paaškindami projektą tos pačios padėties asmenims.

Taip pat svarbu savanorių iš neturtingos padėties paruošimą „atlikti pagal užsakymą“, kadangi kiekvienas jų gali susidurti su sunkumais. Todėl geriausia, kad jaunimo darbuotojai, kurie pažįsta tariamus jaunus savanorius, būtų aktyviai įtraukti į paruošimą, kad sutelktų dėmesį į specifinius poreikius ar problemas, su kuriomis gali susidurti savanoris.

Atsižvelgiant į tikslinės socialinės atskirties jaunų žmonių grupės įvairumą, svarbus bendravimas tarp siunčiančios ir priimančios organizacijų apie tai, ką ši socialinė atskirtis išties jiems reiškia. Savanorio padėtis ir profilis turėtų būti aiškus abiem šalims. Tačiau tai iškelia konfidencialumo problemą – ką ir kam pranešate apie savanorių? Globėjas priimančioje organizacijoje greičiausiai yra tas, kuris turėtų gauti visas reikalingas detales apie savanorius, kad išmokytų juos geriausiai ir užtikrintų visų fizinį ir moralinį saugumą. Reikėtų informuoti apie ankstesnes sveikatos arba narkotikų problemas bei galimus nusikaltimus (vagystė, seksualinė prievarta ir t. t.), pageidautina savanoriui pritarus ar sutikus. Kiti darbuotojai ar savanoriai priimančioje organizacijoje dažniausiai neturi žinoti šių asmeninių detalių, nebent jiems to reikėtų dėl jų bendradarbiavimo su savanoriu.

### Kai ėjimas tampa sunkus...

Labai svarbu, kad tarnybos metu savanoriui padėtumėte susitvarkyti su nauja situacija. Kai minėta 4.3. skyriuje „Nuolatinė savanorių globa“, ši parama turėtų vykti trimis lygmenimis: tarpkultūrinis (paaiškinant kultūrinius skirtumus arba nesusipratimus), profesiniu (mokymo parama: supažindinimas su užduotimis ir darbo aplinka) ir asmeniniu kasdieniu (socialinė parama: socialinės veiklos rengimas naujiems žmonėms sutikti ir t. t.). Svarbu neverinti jokių įgūdžių arba žinių labai rimtai.

Jeigu savanorių socialiniai įgūdžiai yra riboti arba jie turi kalbos problemų, taip pat svarbu sudėlioti jų laisvalaikį taip, kad būtų galima



pasiūlyti jiems tai, ko reikia: draugų, ryšių savo gimtąja kalba, pramogų ir t. t. Labai praverstų panašių žmonių grupės: galėtumėte supažindinti savanorius su svečioje šalyje esančiais jaunais žmonėmis, kuriems patinka tokia pati muzika, kurie būtų panašios padėties, galėtų kalbėti ta pačia arba gimininga kalba ir t. t. Vienas svarbus poreikis, į kurį reikėtų atsižvelgti, – poreikis priklausyti ir būti grupės dalimi.

Reguliarūs ryšiai su „namų frontu“ galėtų būti svarbiausi savanorių gerovei. Tai suteikia jiems „išleidimo vožtuvą“: pasikalbėti su kuo nors, ką jie pažįsta, savo kalba arba dialektu. Tai taip pat parodo, kad namie esantiesiems rūpi, ką savanoris veikia, ir kad jo nepamiršo. Taip pat svarbu reguliariai susitikti su palaikančiu projekto asmeniu, kad aptartumėte darbą, gyvenimo sąlygas, jausmus ir motyvaciją. Tai svarbus termometrinis mechanizmas patikrinti, ar savanoriui vis dar patinka projektas (taip pat žr. 4.3. skyrių „Nuolatinė savanorių globa“). Jeigu motyvacija šiek tiek sumažėja, daugiau laiko galima skirti linksmybėms arba laisvalaikio veiklai.

Svarbu sukurti avarinę procedūrą, jei kas savanoriui nutiktų: neįtikėtinas namų ilgesys, problemos darbe, nelaimingi nutikimai ir pan. Tai gali būti telefono numeris, užklijuotas vokas su papildomais pinigais, cigarečių pakelis neseniai rūkyti metusiam žmogui ir t. t. Avarinės procedūros panaudojimo sąlygos turėtų būti žinomos visiems dalyviams (savanoriui, priimančio projekto atstovams, jaunimo darbuotojui namie).

Jei kalba yra problema, labai svarbu gerai vaizduoti daiktus – užuot aiškinę užduotį, galite ją parodyti. Geriausiai veikia ryšys per darbą su praktinėmis užduotimis. Turėtų būti suteikiamos laisvalaikio galimybės, kad savanoris galėtų neverbaliai bendrauti su kitais. Užuot eję į klubą pakalbėti, galite nueiti pažaisti smiginį. Užuot kalbėję apie savo kelionę, galite parodyti nuotraukų albumą. Užuot kalbėję su draugais, galite pasportuoti. Tačiau per visus šiuos „mažus užsiėmimus“ savanoris tikriausiai išmoks daug praktinių žodžių. Šiems bendravimo būdams savanorių reikėtų parengti per paruošiamąjį procesą. Skirtingi interaktyvūs kalbos mokymosi metodai aprašyti „T-kit“ „Kalbos mokymasis“ (galima parsisiųsti iš [www.training-youth.net](http://www.training-youth.net)).

## Dar ne viskas baigta

Ko reikia „klasikiniams“ savanoriams – tikriausiai dvigubai reikia nuskriaustiems savanoriams. Po tarptautinės savanoriškos tarnybos dar ne viskas baigta! Vienas iš dalykų, su kuriuo susidurs kiekvienas savanoris, – reintegracijos šokas. Per tarptautinės savanoriškos tarnybos metus savanoris galėjo pažengti arba pasikeisti labai stipriai, tačiau „namų frontas“ – dažniausiai ne. Draugai ir šeima tikisi, kad savanoris bus toks pats kaip ir anksčiau, o situacija dažnai suteikia jums ankstesnių pagundų (narkotikai, nusikalstamumas, socialinės problemos ir t. t.) Taigi nereikia nė sakyti, kad sugrįžimui namo ir susidūrimui su sena realybe bei tokios patirties arba evoliucijos nepatyrusiais reikia gero pasiruošimo.

Svarbu padaryti inventorizaciją, kad pamatytume, ko jauni žmonės išmoko ir įgijo šioje savanoriškoje užsienio tarnyboje. Pamatyti pagerėjimą ir pasikalbėti apie tai su kitais žmonėmis, išreikšti save yra naudinga savanorio savigarbai. Tai suteikia galbūt anksčiau nepasiektą socialinę padėtį ir nepatirtą pripažinimą. Kitas būdas padaryti taip, kad savanoriai jautųsi vertinami, – įtraukti juos į būsimų savanorių paruošimą. Taip parodytumėte, kad jie turi kažką labai vertingo – pasidalyti patirtimi. Jaunimo darbuotojas siunčiančioje organizacijoje yra labai svarbus palaikant savanorių, kai patirtis užsienyje nebuvo juntama kaip teigiama. Jaunimo darbuotojas turėtų sugebėti pasukti savanorio patirtį konstruktyvia linkme ir nugalėti nesėkmės jausmą.

Grįžimas namo gali atrodyti lengvas, tačiau dažnai, dirbant su žmonėmis iš sunkios socialinės aplinkos, atsiranda visokių praktinių iššūkių, tokių kaip gauti gyvenamosios vietos paramą, bedarbystės pašalpa, socialinis saugumas ir t. t., praleidus tam tikrą laiką ne namie, už sistemos ribų. Grįžimas į sistemą gali pareikalauti daug pagalbos iš siunčiančios organizacijos jaunimo darbuotojo (taip pat žr. 5.2. skyrių „Tęstinumas“). Greta šių praktinių dalykų tarptautinės savanoriškos tarnybos pabaiga yra ir laikas apmąstyti kitus žingsnius savanorio kelyje atsižvelgiant į tikslus, kuriuos savanoris arba darbuotojas (pageidautina kartu) projektui užsibrėžė. Galbūt jie siekė daugiau nepriklausomybės, ir savanoriška tarnyba užsienyje buvo sėkmingas testas, taigi savanoriai dabar jaučiasi gana patogiai eiti ir



gyventi savarankiškai. Jeigu ne, galbūt kitą kartą savanoriai galėtų pabandyti dirbti ilgiau. Galbūt dabar savanoriai turi pakankamai įgūdžių susirasti panašaus pobūdžio darbą arba jie pradeda šios srities mokslus. Iš esmės savanoriams pavyksta geriau planuoti savo gyvenimą.

## 6.2 Lytis tarptautinėje savanoriškoje tarnyboje

### „Kuo čia dėta lytis?“

Statistiškai daugiau savanorių yra moterų negu vyrų. Pavyzdžiui, Europos Komisijos programa „Europos savanorių tarnyba“ (taip pat žr. 2.3. skyrių „Finansavimas ir biudžetas“) 1999 m. užregistravo daug daugiau dalyvių moterų (75 proc.) negu vyrų (25 proc.). Vakarų pasaulyje pastebima tendencija, kad moterys labiau linkusios prisidėti prie savanoriškos veiklos negu vyrai.

Ne visada lengva paaiškinti, kodėl daugiau savanorių yra moterų negu vyrų. Kai kurie tradicinių pažiūrų žmonės gali pateisinti šį skirtumą dėl moterų suvokiamo „natūralaus intereso“ globos veikla. Atsižvelgiant į tai, kad dauguma savanoriškų darbų atliekama socialinėje srityje ir kad moterys mūsų visuomenėje vis dar atlieka pirminių globėjų vaidmenį (pavyzdžiui, mama, namų šeimininkė, slaugė ir t. t.), savanoriškas darbas yra patrauklesnis moterims. Mūsų požiūriu, moters globėjos vaidmuo yra bendravimo padarinys, o ne natūrali savybė. Tačiau globa ir savanorio darbas vis dar suvokiami kaip moteriška veikla, taigi daugiau to imasi moterys negu vyrai. Vyrų savanoriško darbo socialinė išraiška dažnai yra ne tokia teigiama. Vyrai priskiria žemą socialinę padėtį neapmokamai veiklai socialinėje ir kultūros srityse ir tai mažina jų motyvaciją prisidėti prie savanoriškos tarnybos veiklos. Be to, daugelis asmeninių savybių, reikalingų savanoriškos tarnybos programoms, dažniau pasitaiko tarp moterų negu tarp vyrų – vėlgį dėl abiejų lyčių patirtos socializacijos (pavyzdžiui, tarpasmeniniai įgūdžiai, kooperatiniai darbo metodai ir t. t.). Žinoma, vyrai gali pasiekti tokią pačią

žmogiškų santykių kokybę, tačiau spraga vis dar išlieka.

### Vyriškos lyties savanorių telkimo problema

Vyriškos lyties savanorių trūkumą savanoriškoms programoms ir veiklai daugelis organizacijų traktuoja kaip pagrindinį trūkumą. Organizacijos, dirbančios socialinio darbo srityje, turėtų plačiai atstovauti visuomenei. Jeigu savanoriškoje veikloje dalyvautų vienodas vyrų ir moterų skaičius, tai padėtų socialiniam sektoriui, padėtų naujai apibrėžti globojančio vyro teigiamą įvaizdį ir suteiktų vaidmenų modelius kitiems vyrams, kurie gali nenorėti to daryti dėl vyriškų pavyzdžių, su kuriais jie galėtų tapatintis, stokos. Pateikiame keletą pavyzdžių, kurie galėtų padėti subalansuoti lyčių dalyvavimą jūsų savanoriškoje tarnyboje.

- Paklauskite savo ankstesnių arba dabartinių vyriškos lyties savanorių apie jų motyvaciją prisidėti prie tarptautinės savanoriškos tarnybos.
- Pasiteiraukite jūsų organizacijoje nedirbančių vyrų, kas priverstų juos norėti prisidėti prie tarptautinės savanoriškos veiklos.
- Panaudokite jų atsakymus sukurti telkimo žinutę, kurioje būtų atkreiptas dėmesys į jų išsakytus dalykus ir atitinkamai pakeiskite savo programą.
- Pristatant savo programas platesnei auditorijai užtikrinkite, kad joje dalyvautų ir vyriškos lyties pranešėjas.
- Savo leidiniuose naudokite vyriškos lyties savanorių nuotraukas (pavyzdžiui, vyrų savanorių, atliekančių moteriškus darbus: darbas su vaikais arba valgio gaminimas. Nuotraukos gali padėti vyrams susitapatinti su šia veikla. Atvirkščiai, galite parodyti vyrus savanorius, atliekančius įprastus vyriškus darbus, pavyzdžiui, statančius miške medinį tiltą, kad pritrauktumėte kitus prie jūsų programų).

### Moterų savanorių telkimo problema

Tačiau kai kuriuose kultūriniuose kontekstuose sunku užverbuoti moteris savanores, ypač tarptautinei savanoriškai tarnybai užsienyje. Suvo-





kimas specifinių sunkumų, su kuriais gali tekti susidurti jaunoms moterims, apsisprendusioms dalyvauti savanoriškoje veikloje užsienyje, gali suteikti organizatoriams nuovokos, kaip jas verbuoti, pamokyti ir palaikyti. Jaunų imigrančių iš Maroko pavyzdys rodo, kad moterys išreiškė didelį susidomėjimą prisidėti prie programos, tačiau jos nepajėgė susidoroti su savo tėvų opozicija. Jų tėvai ne tik neigiamai žiūrėjo į jų dalyvavimą, bet ir negalėjo suprasti, kokia galėtų būti jų motyvacija. Tokie faktoriai kaip amžius, įdarbinimo istorija ir asmenybė turi įtakos jų ryžtui pasipriešinti šeimos norams. Keletas patarimų, kaip įveikti šias kliūtis:

- Pamėginkite kiek įmanoma daugiau įtraukti jų šeimas į procesą (pavyzdžiui, įtraukę vyresnį brolių ar seserį arba kitą jūsų programai neabejingą giminaitį galite padėti tėvams pakeisti savo nuomonę).
- Būkite pasiruošę išsklaidyti jų šeimų abejones ir baimes: jas numatykite ir aiškiai bei tiesiogiai atsakykite į klausimus, susijusius, pavyzdžiui, su atskira vyrų ir moterų gyvenamąja vieta, priežiūros tipu (ir prižiūrėtojų lytimi), galimybėmis susisiekti arba aplankyti savo dukterį ir t. t.
- Pažiūrėkite, ar galite dalį savo užsiėmimų suskirstyti pagal lytis (pavyzdžiui, tam tikros užduotys galėtų būti skirtos savanorių moterų grupėms).
- Jeigu jums sekėsi verbuoti savanores, patyrusias stiprų kultūrinį barjerą, prisidėti, paprašykite jų pagalbos pasiekti kitas jaunas moteris, esančias tokioje pačioje situacijoje, ir panaudokite jas kaip vaidmenų modelius per savo telkimo kampanijas.

### Lytis ir kultūra

Lyties problema – ne tik lygus dalyvavimas programoje, problemų kyla ir dėl kultūrinių skirtumų. Skirtingose kultūrose lytis suvokiama vis kitaip. Kai kurios kultūros labai atvira žiūri į vyrų ir moterų bendravimą, o kitos labai griežtai linkusios atskirti vyrus nuo moterų. Moteriškos arba vyriškos lyties savanoris, atvykęs iš atviro į uždaro tipo kultūrą, pavyzdžiui, gali patirti tam tikrą adaptacijos ir integracijos problemų. Tokio pobūdžio situacijas dažnai suintensyvina vietos bendruomenės dydis. Kuo mažesnė bendruomenė, tuo didesnė „lyčių šoko“ rizika (dėl kultūrinio šoko).

Vienas iš būdų tai įveikti yra atkreipti dėmesį į lyties problemas rengiant savanorius.

- Jeigu suvokiate, kad savanoriai ketina atlikti tarptautinę savanorišką tarnybą šalyje, kurioje lyčių santykiai labai skiriasi, užtikrinkite, kad tai būtų vienas iš jūsų paruošiamosios veiklos elementų, pabrėžiantis potencialias konflikto vietas.
- Svarbiau išmokyti savanorius, kaip surasti reikiamas derybų strategijas potencialiam kultūriniam šokui įveikti, o ne tik paaiškinti esamus kultūrinius skirtumus. Jeigu esate siunčianti organizacija, paprašykite savo priimančios partnerės patarti jums dėl geriausių strategijų, kuriomis galėtų pasinaudoti jūsų savanoriai.

### Seksualinis persekiojimas – tamsioji lyčių santykių dalis

Seksualinis persekiojimas yra svarbus elementas, į kurį reikia atsižvelgti. Patirtis ir skaičiai rodo, kad moterys dažniau yra šio reiškinio aukos nei vyrai ir kad pagrindiniai seksualinio persekiojimo kaltininkai yra vyrai. Svarbu pažvelgti į tai, kas jūsų šalyje arba jūsų organizacijos kontekste yra laikoma netinkamu ir nelegaliu. Tai taip pat galėtų būti savanorių paruošimo dalis.

Kai kurios organizacijos supranta gyvenamosios erdvės dalijimąsi tarp vyrų ir moterų kaip dalį savo filosofijos. Tačiau dalyvių brandos lygis gali būti nepakankamas tinkamai elgtis su atsirandančia seksualine įtampa. Organizacijos, kurios skatina savanorišką darbą grupėse, kuriose vyrai ir moterys dalijasi tomis pačiomis gyvenamosiomis patalpomis (pavyzdžiui, bendrabutyje), galėtų būti seksualinio persekiojimo vieta. Vyrai ir moterys, žinoma, gali dalytis ta pačia gyvenamąja erdve ir tai nebūtinai turi tapti problemiška, tačiau kai dalyvauja jauni žmonės, tai gali sudaryti galimybes seksualinei įtampai ir kartais – persekiojimui.

Nepaisant to, savanoriai dalijasi tomis pačiomis gyvenamosiomis patalpomis, turi būti tikri, kad jūsų organizacija pagalvojo apie seksualinį persekiojimą ir kovą su tuo. Štai keletas dalykų, apie kuriuos turėtumėte pamąstyti dėl bendrų gyvenamųjų patalpų.

- Įsitikinkite, kad vyriškos ir moteriškos lyties savanoriai suvokia dalijimąsi tomis pačiomis



„T-kit“ apie  
tarptautinę  
savanorišką tarnybą

gyvenamosiomis patalpomis pranašumus ir trūkumus.

- Įsitikinkite, kad jūsų darbuotojai arba kiti savanorius palaikantys asmenys žino apie galimą seksualinį persekiojimą ir prievartą tokioje darbo vietoje ir kad jie žino, kaip elgtis tokiais atvejais.
- Ruošdami savanorius tokiai darbo vietai nevenkite spręsti sudėtingų klausimų: kokios yra jūsų abejonės ir baimės dėl dalijimosi tomis pačiomis gyvenamosiomis patalpomis? Kaip elgtis su seksualiniu geiduliu? Kas sudaro seksualinį persekiojimą? Kokios yra formalios procedūros kovai su tuo?

- Su abiem lyčių grupėmis susitarkite dėl bendrų taisyklių, kurių privalu laikytis visiems esantiems bendruomenėje visą darbo laikotarpį.

Šioms problemoms aptarti reikia atvirumo pripažinti, kad geismas yra svarbus matmuo, į kurį reikia atsižvelgti, kai vyrai ir moterys susirenka po vienu stogu. Žmonių konfrontacija su šia realybe nesikėsina į harmoningą gyvenimą – priešingai, ji padidina situacijos valdymo galimybes kiekvienam pasitenkinimą teikiančiu būdu.

### Lyčių diskriminacija – ne visada blogai

Kai kurioms darbo vietoms gali reikėti vyriškos arba moteriškos lyties savanorių, tai priklauso nuo konteksto ir užduočių, kurias reikės atlikti. Nors esame linkę dėti lygybės ženklą tarp vyrų bei moterų ir manome, kad jie sugeba daryti tuos pačius dalykus, yra aplinkybių, kai būtent moterų arba vyrų paieška gali būti pateisinama. Taip yra ne todėl, kad esamos užduotys suvokiamos kaip daugiau ar mažiau moteriškos arba vyriškos, bet todėl, kad yra rimta ir teisėta priežastis reikalauti vienos lyties žmogaus darbui atlikti.

Pavyzdžiui, organizacija, palaikanti moteris, sumuštas jų vyriškos lyties partnerių, gali turėti labai rimtų ir teisėtų priežasčių norėti moteriškos lyties savanorio. Dėl ypatingos situacijos, kurią išgyveno šios moterys, gali būti patartina, jeigu ne reikalaujama, kad ieškomas savanoris būtų moteris.

Panašią, tačiau priešingą situaciją galima pateikti organizacijos, dirbančios su gatvių gaujomis, atveju. Gatvių gaujose dažnai dominuoja vyriškos lyties atstovai, jos kuriamos pagal „vyriško vaidmens“ modelius. Todėl organizacijai būtų teisėta teigti, kad vyras būtų tinkamesnis šiam darbui negu moteris.

Abiem pateiktais atvejais būtų netinkama apkaltinti organizacijas diskriminacija, nes jos tik bandytų surasti reikiamam darbui reikiamą žmogų, ir tai būtų visiškai pateisinama.

## 6.3 Kliūtys mobilumui

Vienas pagrindinių tarptautinės savanoriškos tarnybos tikslų – mobilumas per valstybių sienas, mobilumas bendradarbiauti su tarptautiniais projektais, mobilumas išgyventi tarpkultūrinę patirtį, mobilumas skatinti solidarumą be sienų. Laisvė kirsti sieną į kitą šalį yra viena pagrindinių sąlygų tarptautinei savanoriškai veiklai vykdyti. Tačiau yra keletas kliūčių tarptautiniam mobilumui, jas turėtumėte įveikti organizuojant tarptautinę savanorišką tarnybą.

Kliūtys mobilumui skirtingose šalyse skiriasi. Toliau pateikiamoje lentelėje pateikiama įvairių mobilumo situacijų apžvalga (rašymo momentu) pagal savanorio kilmės šalį ir priimančią šalį. Europos Sąjungoje laisvė judėti yra beveik neribota, išskyrus keletą administracinių procedūrų. Tarp kitų šalių situacija dažnai yra komplikuo-tesnė, ypač ilgesnei nei trijų mėnesių viešnagai, nepaisant Europos Tarybos Ministrų komiteto rekomendacijų dėl jaunimo mobilumo (R(95)18) ir savanoriškos tarnybos skatinimo (R(94)4) (žr. [www.coe.fr/youth>policies](http://www.coe.fr/youth>policies)). Papildomos informacijos apie savanorių mobilumą Europoje galite rasti šioje interneto svetainėje: [www.sosforevs.org>Volunteer's mobility](http://www.sosforevs.org>Volunteer's mobility).





Savanoris kilęs	Iš ES šalies ir turi šios šalies pilietybę	Iš ES šalies, neturi šios šalies pilietybės, tačiau turi leidimą nuolat gyventi toje šalyje	Iš Europos ES nepriklausančios valstybės	Ne iš Europos šalies
Šalis, kurioje vyksta tarptautinė savanoriška tarnyba				
ES šalis	Taikomi ES įstatymai; tarptautinei savanoriškai tarnybai, kurios trukmė yra ilgesnė negu trys mėnesiai, būtina kreiptis į priimančios šalies valdžią (reikia gauti leidimą gyventi)	Gali būti taikomos tam tikros specifinės sąlygos; būtina šias sąlygas patikslinti su priimančios šalies valdžia	Reguliuoja nacionalinis įstatymas ES šalyje. Kai kuriose ES šalyse yra specifinis tarpusavio susitarimas dėl mobilumo. Būtina patikrinti specifinius reikalavimus trumpai (mažiau negu trys mėnesiai) ir ilgai (daugiau nei trys mėnesiai) viešnagai jų teritorijoje	Reguliuoja nacionalinis įstatymas ES šalyje. Kai kurios ES šalys yra pasirašiusios abišalius susitarimus su ne Europos šalimis dėl laisvo asmenų judėjimo. Būtina susisiekti su priimančios šalies valdžia
Europos ES nepriklausančios valstybės	Reguliuoja nacionalinis šalies įstatymas. Būtina pristatyti medicininę pažymą dėl infekcinių ligų	Reguliuoja nacionalinis šalies įstatymas. Gali reikėti vizos, medicininės pažymos dėl infekcinių ligų	Reguliuoja nacionalinis šalies įstatymas. Būtina patikslinti visus specifinius reikalavimus su priimančios šalies valdžia.	Reguliuoja nacionalinis šalies įstatymas. Būtina patikslinti visus specifinius reikalavimus su priimančios šalies valdžia.
Ne Europos šalies	Reguliuoja nacionalinis šalies įstatymas	Reguliuoja nacionalinis šalies įstatymas	Reguliuoja nacionalinis šalies įstatymas	Reguliuoja nacionalinis šalies įstatymas

## Ką reikia numatyti siunčiant savanorį į užsienį

### • Vizos

Vykdam trumplaikę arba ilgalaikę tarptautinės savanoriškos tarnybos veiklą, savanoriams labai dažnai reikia gauti vizą, kad jie patektų į priimančią šalį. Apskritai vizų trumpoms viešnagėms (pavyzdžiui, darbo stovykloms) maksimalus galiojimo laikas – trys mėnesiai. Daugeliu atvejų savanoriai privalo turėti galiojantį pasą ir įvykdyti keletą papildomų kriterijų (pavyzdžiui, pasas turi galioti mažiausiai šešis mėnesius, sveikatos draudimo pažymėjimai ir t. t.). Dažnai jų paprašoma pateikti patvirtinimo laišką iš priimančios organizacijos, o

kartais galimas pokalbis su ambasados atstovais. Skirtingose šalyse vizų kainos skiriasi. Vizą gauti gali prireikti nuo vienos savaitės iki kelių mėnesių, taigi pradėkite procedūras gana anksti. Rengiant ilgalaikę tarptautinę savanorišką tarnybą viza yra būtina sąlyga leidimui gyventi priimančioje šalyje gauti.

### • Leidimas gyventi

Viena galimų kliūčių, jau išvardytų pirmiau pateiktoje lentelėje, savanoriams gali būti gauti „teisę gyventi“ visos tarptautinės savanoriškos tarnybos metu. Leidimas gyventi įgalioja asmenį gyventi priimančios šalies teritorijoje. Jis dažniausiai reikalingas trijų mėnesių arba ilgesnei viešnagai. Svarbu iš anksto patikslinti,



kokių dokumentų savanoriams gali prireikti leidimui gauti (pavyzdžiui, sertifikuoto išversto gimimo liudijimo, pakankamų išteklių įrodymo, draudimo apmokėjimo, vizos, priimančios organizacijos laiško, policijos patikros ir t. t.).

- **Leidimas dirbti**

Tarptautinė savanoriška tarnyba nėra darbo pakaitalas. Tačiau kai kuriose šalyse savanoriams reikia gauti leidimą dirbti, nes šioje šalyje nėra legalios savanorio kategorijos. Šiuo požiūriu savanorius galima būtų laikyti darbuotojais, todėl priimanči organizacija turi gauti jiems leidimus dirbti iš vietos įdarbinimo institucijų. Prieš siūsdami savo savanorius, patikrinkite, ar jiems reikia leidimo dirbti priimančioje šalyje, o jei taip, į ką kreiptis ir ką atlikti.

- **Socialinio draudimo schemas ir papildomas draudimas**

Socialinės draudimo schemas skirtingose šalyse yra vis kitokios. Taip pat svarbu išsiaiškinti, ar savanoriai yra apdrausti pagal priimančios šalies socialinio draudimo schemą. Kai kuriais atvejais savanoriams reikia gauti papildomą draudimą (gražinimas į tėvynę ligos, nelaimingo atsitikimo ar mirties atveju, trečiųjų asmenų draudimas ir t. t.). Kai kurios šalys yra pasirašiusios dvišalius susitarimus dėl medicininio gydymo. Su savo socialinio draudimo įstaigos arba Užsienio reikalų ministerijos atstovais išsiaiškinkite, kokia bus situacija.

- **Apmokestinimas**

Vadinamosios privalomosios įmokos, kurios apima mokesčių ir socialinio draudimo įmokas, gali suteikti nemalonų finansinį skonį jūsų savanoriškos tarnybos metu arba po jos. Kai kuriose šalyse kišenpinigiai ar maitinimas bei būstas yra apmokestinamos pajamos. Šiuo požiūriu ir savanoriams gali būti taikomas išskaitymas iš pelno savanoriškos tarnybos metu arba po jos. Dvigubo apmokestinimo rizika (kartą – priimančioje šalyje ir grįžus į savo šalį) egzistuoja taip pat, nors neturėtų. Susisiekite su savo mokesčių tarnyba ir išsiaiškinkite, koks režimas bus taikomas savanoriams užsienyje savanoriškos tarnybos metu ir sugrįžus.

- **Reikiamos medicininės pažymos**

Vykstant į užsienį savanoriams taip pat gali prireikti dokumentų, patvirtinančių, kad jie neserga jokiais infekcinėmis ligomis. Kartais užtenka turėti tokią medicininę pažymą, kurią

išduoda gydymo institucija savanorio kilmės šalyje. Tačiau kai kurios šalys nepripažįsta tokių pažymų ir gali savanorių paprašyti pereiti papildomą medicininę apžiūrą priimančioje šalyje. Jūsų tarptautinės savanoriškos tarnybos partneris gali padėti perduodamas informaciją, susijusią su priimančioje šalyje taikomomis taisyklėmis.

- **Bedarbio ir kitos pašalpos**

Išvykimas į užsienį dažnai turi įtakos skirtingoms pašalpoms, kurias jauni žmonės gali gauti savo šalyje. Sugrįžus atgal procedūras pašalpoms gauti dažnai tenka pradėti nuo nulio. Todėl svarbu daryti spaudimą savo darbo biržoms arba socialinės gerovės biurui dėl tarptautinės savanoriškos veiklos pašalpos ir, jei pasiseks, surasti šiek tiek supratimo sistemoje. Kai kuriose šalyse netgi yra partnerystės tarp darbo biržų ir tarptautinės savanoriškos tarnybos organizacijų, suteikiančių jauniems darbo neturintiems žmonėms savanoriško darbo patirtį užsienyje. Šiais finansiniu požiūriu sudėtingais atvejais grįžus iš tarptautinės savanoriškos tarnybos siunčiančioji organizacija turėtų teikti didelę paramą, kad pertvarkytų savanorio gyvenimą.

## 6.4 Krizių valdymas

Viena problema, su kuria organizacijoms tenka susidurti organizuojant veiklą, – sugebėjimas numatyti nemalonumus ir efektyviai juos įveikti, jeigu tokių atsirastų. Retai susimąstome, kad gali nepasisekti, tačiau krizių tikrai pasitaiko ir tai žinant pirmas žingsnis yra išsiaiškinti, kaip joms pasiruošti ir jas įveikti. Mūsų tikslas nėra paaiškinti, kaip išvengti krizių, nes krizė pagal savo prigimtį yra netikėta. Užuoat tai darę, pamėginame praplėsti jūsų akiratį, kokie yra krizę sudarantys pagrindiniai elementai, ir pateikti keletą sėkmingų pavyzdžių strategijų, kurias iki šiol įgyvendino kitos savanoriško darbo organizacijos. Šiame skyriuje pažvelgsime į krizių valdymą tiek globaliu, tiek tarptautinės savanoriškos tarnybos požiūriu.

Kai kurie pavyzdžiai šiame skyriuje jums gali atrodyti per tolimi (pavyzdžiui, gaisras, potvynis, narkotikų perdozavimas ir t. t.), bet, deja, visi mūsų pavyzdžiai paremti tikromis istorijomis. Apskritai





daugumoje savanoriškos tarnybos organizacijų kritinių situacijų procentinė dalis yra labai maža.

### Krizės apibrėžimas

Jūs ištiko krizė, jeigu situacija yra:

- netikėta,
- jai nedelsiant reikia skirti dėmesio,
- yra potencialiai rimta ir žalinga jūsų organizacijai arba su jūsų projektu susijusiems žmonėms,
- kyla grėsmė vienam ar daugiau jūsų partnerių arba jūsų organizacijai nutraukti normalią veiklą, kad būtų reaguojama į situaciją.

**Pastaba!** Kaip matote, nekalbame apie nesusipratimą, kuris virsta problema arba konfliktu, bet apie įvykį, kuris dėl savo proporcijų stipriai destabilizuoja jūsų organizacijos darbą ir priverčia jus nutraukti normalią veiklą, kad reaguotumėte į jį. Žinoma, nesusipratimas, jei nebus tinkamai išspręstas, gali vesti prie gana rimtos problemos – krizės. Pavyzdžiui, savanoris nugirsta savo mokytoją sakant, koks baisus jo charakteris, kitą dieną savanoris nepasirodo darbe, mokytojas nuliūsta, savanoris jį įžeidžia, mokytojas duoda jam antausį, savanoris paduoda mokytoją į teismą dėl fizinio smurto, projektas uždaromas.

### Keletas bendrų savybių

Kartais sunku tiksliai nuspręsti, kur yra krizės ribos. Krizė gali būti labai permaininga, todėl retai žinosite, kada ji prasidėjo, ar buvo kokių nors tai rodančių požymių, kuriuos galėjote suprasti, arba kaip įvykis vystysis. Didžioji jūsų įsikišimo dalis bus užtikrinti, kad krizė nekelia organizacijai ir žmonėms, su kuriais dirbate, per didelės rizikos ir kad galite įprastai dirbti. Žinoma, jūsų atsakas visada priklausys nuo konteksto ir jūsų turimų išteklių.

Štai keletas krizės pavyzdžių:

**1 atvejis:** pagrindinis darbuotojas siunčiančioje organizacijoje pabėgo pasisavinęs organizacijos pinigų. Bankas užblokavo sąskaitą ir grupė savanorių, kurie turėjo išvykti į savo darbo vietas svetur, kelionių agentūra atšaukė bilietus dėl apmokėjimo stokos. Siunčianti organizacija

negalėjo sumokėti savo skolų ir buvo priversta paskelbti bankrotą bei uždaryti visus projektus.

**2 atvejis:** didelis potvynis sunaikino vietovę, kurioje buvo įsikūrusi priimančios organizacijos darbo stovykla. Savanoriai nenukentėjo, tačiau avarinės evakuacijos operacija buvo reikalinga. Visas regionas buvo po vandeniu tris dienas, o darbo stovykla buvo beveik nepasiekiamoje vietoje. Savanoriai ir jų mokytojai pasiliko stovykloje be maisto ir vandens dvi dienas, kol malūnsparnis galėjo juos išgelbėti. Sunerimę tėvai ir giminaičiai užplūdo siunčiančios organizacijos patalpas ieškodami žinių, o kai kurie jų nedelsdami nuskrido į šalį, kurioje vyko potvynis, ir pareikalavo priimančios organizacijos pervežimo paramos.

**3 atvejis:** vaikų darželyje dirbantį savanorį viena šeima apkaltina seksualiniu jų vaiko išnaudojimu. Savanorį areštuoja ir nors prieš jį įrodymų nebuvo rasta, priimanti organizacija nusprendė nutraukti visą savo tarptautinę savanorišką veiklą. Savanorį apėmė gili depresija ir jis pabandė nusižudyti svečioje šalyje. Savanorio šeima padavė priimančią organizaciją į teismą už emocinę ir psichologinę žalą jų vaikui.

Kai kuriais atvejais (stichinės nelaimės, maištas ir t. t.) gana akivaizdu, kad priimanti organizacija negali būti laikoma atsakinga, tačiau situacija tampa keblesnė, jeigu atsiranda priežastis tikėti, jog krizė kyla iš priimančios organizacijos arba jos darbuotojų (seksualinio išnaudojimo, sukčiavimo atveju) nerūpestingumo ir nesugebėjimo valdyti padėties. Šiuo atveju apie organizaciją bus labai daug (neigiamai) kalbama žiniasklaidoje ir apie jų profesionalumą bus sprendžiama pagal jų reakciją. Apskritai reakcijos greitis ir tinkamos informacijos plitimas reikiams asmenims yra lemiamas sprendžiant krizę. Būdamą priimanti organizacija esate atsakinga už savanorių saugumo užtikrinimą bet kokioje situacijoje ir, pageidautina, tarptautinės savanoriškos tarnybos tęstinumą.

### Pasiruošimas krizei: gerai pasiruoškite iš anksto!

Išvengti krizės yra tai, ko padaryti paprasčiausiai negalime dėl jos netikėtos prigimties. Todėl geriausia pasiruošti iš anksto, kaip elgtis, kai tai atsitiks. Organizacija gali paruošti savo darbuotojus ir savanorius iš anksto aptardama potencialias problemiškas situacijas. Toliau pateikiame keletą žingsnių, kurie gali jums padėti pasiruošti krizei, tačiau atsiminkite: jokia valdymo priemonė nėra naudoti paruoštas receptas, todėl



turite adaptuoti pateiktus žingsnius savo organizacijos realybei.

### **1 žingsnis: sukurkite specialią komandą krizėms spręsti**

Jeigu savo organizacijoje turite iš anksto numatytą žmonių grupę krizėms spręsti, kai tai atsitiks galėsite greičiau sureaguoti. Jums nereikės spręsti, kas ką daro, jūs tiesiog aktyvuosite savo krizės komandą. Rekomenduojame, kad šioje komandoje turėtumėte:

- Koordinatorių.
- Vidaus ir išorės ryšius palaikančius asmenis (pvz., asmenį, atsakingą už informacijos pertekimą organizacijai, o kitą – atsakingą už visus ryšius su išoriniu pasauliu).
- Korespondentą (ką nors, kas rašo ataskaitas apie krizę ir užtikrina, kad visi dokumentai būtų saugomi ir lengvai surandami).
- Žiniasklaidos atstovą (jeigu reikia).

Prašom atkreipti dėmesį, kad vienas žmogus gali atlikti daugiau negu vieną vaidmenį. Ar šiems žmonėms reikia specialių įgūdžių skirtingų tipų krizėms spręsti? Kur jie gali įgyti šių įgūdžių? Nėra prasmės suburti komandą krizėms spręsti, jeigu nesudarote jos nariams reikiamų mokymo sąlygų, kad jie korektiškai atliktų savo darbą.

Įsitikinkite, kad kiekvienas jūsų organizacijoje turi komandos narių kontaktinius duomenis ir kad juos visada bus galima rasti. Dar vienas dalykas – krizių sprendimas gali psichologiškai sekinti, todėl kartais būtų gerai leisti komandai pailsėti. Todėl pasirūpinkite atsargine žmonių grupe, kad komandos nariams galima būtų pasikeisti, kai krizė užtrunka.

### **2 žingsnis: sukurkite išorės ekspertų grupę**

Daug kartų suvoksime, kad jums reikia išorės ekspertizės krizei spręsti (pavyzdžiui, teisininko, psichologo, konfliktų tarpininko, vertėjo ir t. t.). Todėl rekomenduojame prieš krizę pabandyti užsitikrinti profesionalius ryšius su ekspertais (jie gali būti samdomi arba savanoriai). Savo darbuotojams ir pagrindiniams savanoriams pateikite šių ekspertų vardų ir adresų sąrašą, nurodykite kiekvieno žmogaus vaidmenį ir įgū-

džius su aiškiais instrukcijomis, kaip ir kada su jais susisiekti.

### **3 žingsnis: sudarykite išsamius kontaktų sąrašus**

Daugelis organizacijų patenka į bėdą, kai krizės viduryje nežino, kaip susisiekti su savo darbuotojais, savanoriais, jų šeimomis, siunčiančiais ir priimančiais partneriais arba kitomis reikiamomis organizacijomis arba žmonėmis. Kad taip neatsitiktų su jūsų organizacija, rekomenduojame sudaryti šiuos kontaktų sąrašus:

- Darbuotojų.
- Savanorių.
- Savanorių šeimų.
- Siunčiančių ir priimančių partnerių.
- Ligoninių, policijos, gaisrininkų ir t. t. pagalbos numerių.
- Diplomatinį kontaktų ir kitų vyriausybinių institucijų.
- Laikraščių ir kitų žiniasklaidos priemonių.
- Jūsų programos rėmėjų.

Pasirūpinkite, kad jūsų sąrašuose būtų pažymėta, kaip ir kada susisiekti su šiais žmonėmis ir kad šie sąrašai būtų nuolat atnaujinami. Tai privaloma. Ištikus krizei, pavyzdžiui, kai reikia evakuoti, labiausiai nenorėtumėte, jog paaiškėtų, kad savanoris daugiau šiuo adresu negyvena.

### **4 žingsnis: sukurkite bendravimo protokolą (taisyklių ir procedūrų rinkinį)**

Kas turėtų susisiekti su skirtingomis įsitraukusiomis šalimis? Kokios pageidaujamos bendravimo priemonės (el. paštas, telefonas, mobilusis, priminimai, faksas)? Kaip greitai turi vykti bendravimas? Kokia turėtų būti šio bendravimo forma ir turinys? Tai keletas klausimų, į kuriuos reikėtų atsakyti jūsų protokole. Įsitikinkite, kad yra asmuo, su kuriuo galima būtų susisiekti visą parą reaguojant į krizę.

### **5 žingsnis: paruoškite „krizės centrą“**

Pasirinkite alternatyvią krizės valdymo vietą, jeigu jūsų biuras yra netinkamas arba nepasiekiamas. Taip atsitinka stichinių nelaimių atveju,



kai patalpos gali būti nepasiekiamos. Šiuo metu turėtumėte surasti kitą asmenį, kuris atliktų jūsų pagrindines užduotis. Šiame alternatyviame biure turėtų būti visa reikiama įranga (pavyzdžiui, telefonas) ir ją reikėtų paruošti iš anksto.

#### **6 žingsnis:**

Daugelis krizių pritraukia nepageidaujamą žiniasklaidos dėmesį. Tokiais atvejais turėtumėte turėti paruoštą naudoti informaciją apie savo organizaciją, t.y. žiniasklaidos rinkinį. Kartais situacija tampa nekontroliuojama todėl, kad žmonės jūsų organizacijoje nežino, ką sakyti žiniasklaidai, arba todėl, kad jie pateikia žiniasklaidai prieštarinę informaciją. Gerai paruoštas žiniasklaidos rinkinys gali padėti užtikrinti: kad ir kas būtų pasakyta apie jūsų krizę, tai bus dalykai, kuriuos norite, kad žmonės žinotų, o ne atvirksčiai. Nuolat atnaujinkite savo žiniasklaidos rinkinį ir atkreipkite dėmesį į specifinius savo žiniasklaidos atstovo ir darbuotojų poreikius, kaip elgtis su žiniasklaidos klausimais. Taip galėsite pasinaudoti žiniasklaida krizei išspręsti, o ne ją pabloginti.

#### **7 žingsnis: sukurkite krizės planą**

Užtikrinkite, kad viename dokumente būtų surašyti visi žingsniai ir procedūros, kurių reikia imtis sprendžiant krizę jūsų organizacijoje, ir pateikite jį savo „krizės nariams“ bei darbuotojams ir pagrindiniams savanoriams. Krizės planas turėtų būti tikslus, lengvai skaitomas ir svarbiausia, lengvai surandamas, kai reikia.

#### **8 žingsnis: padarykite reikiamas kopijas ir padėkite jas saugioje vietoje**

Padarykite krizės plano ir visų reikiamų kontaktų sąrašų kopijas ir laikykite šių dokumentų originalą bent vienoje saugioje vietoje, be to, kad laikysite ją savo biure. Atrodo, kad darbo labai daug, bet poreikių analizė ir šių pasiūlymų adaptavimas savo organizacijoje priklauso nuo jūsų. Bet atminkite, jeigu jūsų biuras nukentčia nuo apiplėšimo arba gaisro, šansai susigrąžinti gyvybiškai svarbią informaciją gali būti labai menki. Laikydami savo pagrindinius failus saugioje vietoje už biuro ribų, galite išvengti daug bėdų.

#### **9 žingsnis: gaukite adekvačią draudimo sumą**

Turėdami reikiamą draudimą, turėsite mažiau vargo. Daug draudimo kompanijų teikia paslaugas tarptautinės savanoriškos tarnybos organizacijoms ir galės jums padėti pasirinkti geriausiai jūsų poreikiams pritaikytą draudimo polisą (pavyzdžiui, įdarbinimas darbo stovykloje prieš ilgalaikį savanorišką darbą).

#### **Reakcija į krizę: ką daryti nedelsiant?**

Apžvelgėme pasiruošimo krizei būdus, tačiau ką daryti, kai ji ištinka? Pateikiame keletą priemonių, kurių reikia imtis sprendžiant krizę.

#### **1 žingsnis: aktyvuokite savo bendravimo protokolą**

#### **2 žingsnis: aktyvuokite savo „krizės komandą“**

#### **3 žingsnis: paskirkite reikiamą išorės ekspertizę krizei spręsti**

#### **4 žingsnis: susisiekite su savo draudimo kompanija**

#### **5 žingsnis: dokumentuokite, kas vyksta**

Prisiminkite: tikslūs užrašai yra geriausias būdas atsakyti į potencialią kritiką ir yra esminis dalykas, jeigu norite įvertinti savo pačių reakciją į situaciją.

#### **6 žingsnis: atnaujinkite ir koordinuokite atsaką**

Nurodykite veiksmus žmones, kurie turėtų gauti informaciją apie krizę. Neleiskite žmonių klausinėti, kaip tvarkotės su situacija. Prisiimkite iniciatyvą juos informuoti, ką darote, ir parodykite, kokie profesionalūs esate.

#### **7 žingsnis: užbaikite krizę**

Nustatykite, kada baigiasi krizė ir paskirkite tęstinumą. Nepamirškite atlikti pokrizinį įvertinimą.



### Įvertinimo po krizės svarba

Kaip galite būti tikri, kad pasimokėte iš krizės ir kad galėsite išvengti panašių dalykų ateityje, o jeigu jie atsitinka, kad galėtumėte juos įveikti geriau ir veiksmingiau? Atsakymas į šį klausimą yra paprastas: turite užtikrinti savo krizės valdymo įvertinimą jai pasibaigus. Pateikiame glaustą, bet naudingą kontrolinį įvertinimo sąrašą:

1. Kaip įveikėte krizę? (puikiai, gerai, gana gerai, silpnai)
2. Ar „krizės komandos“ nariai sėkmingai dirbo kartu?
3. Ar „krizės komanda“ gerai tvarkėsi su vidaus bei išorės ryšiais ir išorės ekspertize?
4. Ar „krizės komanda“ gerai tvarkėsi su žiniasklaida?
5. Ar buvo galima gauti nuoseklią krizės ataskaitą?
6. Ar yra visa krizės byla?
7. Ar buvo koks nors lūžis, kai atrodė, jog krizė pagerėjo arba pablogėjo?
8. Ar buvo kokių nors sričių, kuriose krizės valdymas galėjo būti geresnis?
9. Kokias procedūras galėtumėte įdiegti, kad inkorporuotumėte šiuos pagerintus metodus į ateities krizių valdymo situacijas?