

## 5. Враќање дома



Прирачник  
на Меѓународниот  
Волонтерски Сервис

### 5.1. Евалуација

#### Евалуација, а не само неколку прашања на крајот...

Евалуацијата е многу повеќе од традиционалните неколку прашања пред волонтерите да си одат дома после нивниот МВС. Иако ова поглавје тука е ставено во „Враќање дома“, мораме да нагласиме дека евалуацијата е интегрален дел од целиот ваш МВС и оди рака в рака со Поглавје 4.3 Тековна поддршка на волонтерите.

Една работа која е заедничка за сите евалуации, е дека тие ги мерат целите кои биле поставени пред почетокот на проектот, бидејќи не треба да се каже дека требаше да имате дефинирано каде одите за да се одреди дали ја постигнавте таа дестинација или не. Во МВС овие цели лежат во различни области: работата и исходите во врска со тоа (на пример вештини на учење, можности за тренинг, правење проекти, ефикасност), социјалната интеграција (запознавање на пријателите, забава, добри односи со колегите, итн.), интеркултурната димензија (запознавање на народот, учење на јазикот, искуства од земјата) и лични прашања (на пример мотивација, носталгија, конфликти). И најпосле, практичните аранжмани (храна, сместување, транспорт, активности во слободното време, итн.) треба исто така да бидат оценети. Ова се области во кои редовното оценување може да биде корисно со цел да се подобри волонтерскиот сервис за сите вклучени во него – подобро порано отколку предоцна.

Евалуацијата може да има многу различни функции и може да завземе многу различни форми. Еве еден груб преглед на различните видови на евалуација:

#### Евалуација зошто, о зошто?

Евалуацијата треба да одреди дали целите се постигнати, но за различни цели:

- Најдоброто оценување е веројатно „сумарната евалуација“. Овој вид на евалуација воглавно се врши на крајот од проектот (или во одреден период од проектот) и се обидува да ги сумира исходите и постигнатите резултати. Често води кон суд за квалитетот на проектот, кој потоа може да води кон позитивна одлука на волонтерот да му се даде сертификат, да се дадат повеќе пари за проектот или дали да се повтори искуството во иднина или не. Оваа евалуација не е многу пријатна бидејќи многу работи зависат од неа.

- „Формативната евалуација“, напротив се фокусира многу повеќе на процесот, а не толку многу на резултатот. Таа има за цел да анализираат како им оди на проектот и на волонтерот и овозможуваат влијание врз нивниот развој. Се врши за време на целото траење на МВС и дава повратна информација за проектот и луѓето вклучени во него; дали оди некаде или дали треба да нешто да се подобри во иднина. Во врска со волонтерите ви овозможува да потрошите малку енергија, да ги изразите идеите, фрустрациите, итн. Овој вид на евалуација е со помалку судење и напротив, создава атмосфера на отвореност и грижа каде за проблемите може да се зборува во безбедна средина. Со тоа што комплиментите и проблемите се ставаат на маса, формативната евалуација е начин на кој волонтерот се прави одговорен за неговото / нејзиното искуство на учење.



#### Сумарна евалуација

- \*се фокусира на резултатот
- \*гледа на минатото
- \*да се суди
- \*сумирање
- \*последници
- \*на крај

#### Формативна евалуација

- \*се фокусира на процесот
- \*гледа на иднината
- \*да помага
- \*водење
- \*развој
- \*цело време



Кога го сметаме МВС како искуство на учење, тогаш е очигледно дека „формативната евалуација“ е неопходна при управувањето со развојот на волонтерот, но исто и на другите вклучени актери, вклучувајќи го и проектот, за истиот да биде успешен. Затоа ова поглавје се фокусира на тековното формативната евалуација. Сепак, организацијата ќе мора да направи сумарно оценување исто така на крајот од МВС за финансиерите, но и за нив самите да направат попис и видат дали ги постигнале целите и да се одлучат дали да го повторат искуството или не.

### Како да оценувате?

Исто така има многу различни форми на евалуација. Некои се многу формални и структурирани, но овие информации може да се дополнат со неформални индикатори.

Во училиштата често можете да најдете многу формални методи на евалуација како што се испитите, затоа што тие овозможуваат поголема објективност. Во МВС можете да ги користите сервисите на надворешен евалуатор кој ќе дојде и ќе ги интервјуира луѓето користејќи скала за да се оцени дали целите биле постигнати или не. Не изненадува фактот што овие методи најчесто се користат за целите на сумарната евалуација. Во случајот на формативната евалуација, најформалниот и структуриран метод би биле „евалуативните сесии“. Ова подразбира посетување на доволно време за оценка во одредени интервали со користење на некој од многуте достапни вежби (види подолу). Користењето на истиот метод повеќе пати ви овозможува да ја набљудувате еволуацијата која се одвива. Различните вежби може да ги држат евалуативните сесии свежи и возбудливи. Понекогаш можеби нема да се користат некои посебни вежби, но ќе има повеќе разговор во кој и волонтерот и личноста за поддршка ќе зборуваат за она што ги загрижува. Секако дека вежбите ќе бидат комбинирани со отворање на подиумот за некоја друга повратна информација. Овие евалуативни сесии даваат јасна рамка за инволвираните страни да дојдат со позитивна или негативна критика. Безбедната атмосфера на доверба и соработка треба да придонесе за тоа проектот да биде успешен.

Евалуацијата не секогаш треба да се прави со некој друг. Самоевалуацијата е исто така валидно средство на оценување. Предноста е во тоа што волонтерите можат да го направат тоа во било кој момент сакаат. Им овозможува активно да го набљудуваат нивниот процес на учење и да ги земат во пре-

двид сите различни чувства, искуства и набљудувања за да изградат една целосна слика за нив. Се разбира дека резултатите треба редовно да му се кажуваат на лицето за поддршка во проектот со цел заедно да ја делат одговорноста за волонтерскиот сервис. Самоевалуацијата треба да се изврши според скала со различните цели на волонтерот (или на проектот), но исто може да земе послободна форма на дневник.

Информациите од формалната евалуација и од самоевалуацијата може да бидат дополнети со елементи на „неформална евалуација“. Тоа се информации за проектот, волонтерот или другите инволвирани актери, кои случајно се собираат. Можат да помогнат во откривањето на мотивацијата кај волонтерот (спонтанa прекувремена работа или отсуство, изгледот на лицето, итн.), квалитетот на работата (жалби или комплименти, брзина на извршување на задачите, итн.), соработката со другите вработени (реакции на вработените за волонтерот, поминато време заедно, несогласувања, итн.) и друго. Овие индикатори треба понатаму да бидат интерпретирани и дискутирани на формалните евалуативни сесии, за да се открие кое е нивното вистинско значење.

### Дали сакаш да оценуваш со мене?

Личноста која оценува многу влијае на тонот на евалуацијата. Идеалната евалуација треба да се извршува во една конструктивна атмосфера. Така, личноста која оценува најдобро е да не биде на некоја превисока позиција, за волонтерот да не се чувствува непријатно во врска со тоа и евалуаторот да не суди, но повеќе да работи заедно со волонтерот на иднината на проектот.

Ако евалуацијата се врши индивидуално, може да биде по мера, назначувајќи ги посебните потреби на волонтерот. Ќе овозможи да биде полична и треба да биде доверлива. Предноста на евалуацијата во група заедно со другите волонтери е во тоа што може да се споредат искуствата со впечатоците на другите. Ова може да има смирувачки и мотивирачки ефект. Во секој случај, евалуацијата треба да се врши во соодветен простор (без луѓе да се шетаат, без врева, без телефони итн.) и во јасна временска рамка (секој треба да знае колку време е потребно за колку теми).



### Совети за евалуација за време на меѓународниот волонтерски сервис

- Бидете сигурни дека јасно сте ги дефинирале вашите цели на одмерлив начин – кои се критериумите според кои можете да кажете дека сте на правиот пат во постигнувањето на целите?
- Ако јазикот претставува тешкотија за волонтерите, користете повизуелни методи или јазик кој е посодветен за волонтерите.
- Евалуацијата треба да биде доверлива освен ако сите вклучени не се согласат да ги информираат другите.
- Затоа евалуацијата треба да се одвива во приватна атмосфера, а не на сред канцеларија каде другите можат да слушаат.
- Евалуацијата треба да се повторува во редовни интервали со цел да се следи еволуцијата.
- Понекогаш може да биде корисно ако се оддалечиме од некое силно искуство кое штогуку се случило за евалуацијата да биде пообјективна.
- Обидете се да користите неутрални зборови во вашите прашања (наместо „лошо“ кажете „треба да се подобри“, наместо „Не мислите дека би било подобро да...“ обидете се со „Што мислите дека би било подобро?“).
- Понекогаш е полесно да се користат симболи или цртежи наместо да се објаснат чувствата.
- Поканете ги волонтерите да направат самоевалуација и дадете повратна информација потоа.
- Евалуацијата треба да биде двосмерна дискусија.
- Изградете доверба кај вашите волонтери за да ги добиете вистинските информации.
- Не дозволувајте малите тешкотии да станат поголеми, сериозно сфатете ја евалуацијата.

### Некои методи

- Нацртајте точки и стратегии на учење за да ги постигнете – на пример пристап чекор по чекор (види исто Поглавје 4.2.1 Мотивирање на волонтерот).
- Нацртајте термометар и поканете ги волонтерите да го обележат според нивната мотивација во редовни интервали (многу ниска мотивација под нула и висока мотивација на 50 степени).
- Замовете ги волонтерите самите да си напишат писмо во кое ќе кажат каде би биле, на пример по еден месец. Им го давате или праќате ова писмо после овој период.
- Направете листа на црвени знамиња (негативни искуства кои го обесхрабруваат волонтерот и зелени знамиња (позитивни искуства кои го тераат волонтерот напред), проверете колку често има зелени знамиња, а колку често црвени, направете стратегии за подигнување на повеќе зелени знамиња и ослободување од црвените.
- Нацртајте круг со различни сектори (како плоча со мети). Ставете го елементот што сакате да го оцените во секој од секторите. Замовете ги сите да стават симбол во овој сектор, или повеќе кон средината доколку им се допаѓа, или повеќе кон надворешноста ако не им се допаѓа. Различни симболи може да се користат за различни луѓе или за истата личност во други случаи.
- Најдете разновидна слика со многу луѓе/згради/ работи итн. и замовете ги волонтерите да се идентификуваат со еден од нив и да објаснат зошто (на пример „Јас сум овој човек кој скока бидејќи се чувствувам полн со енергија во мојот проект“ или „Јас сум овој автопат затоа што работите многу брзо се движат за мене“). Една варијација може да биде да најдат некој предмет кој го симболизира нивното чувство во врска темата која вие ја избирате.
- ...?

Ако сакате повеќе има поглавје за евалуација во Прирачникот за Проект менаџмент (достапен на [www.training-youth.net](http://www.training-youth.net)).

## 5.2. Следни активности

Многу организации волонтерскиот сервис го дефинираат како период на време кој волонтерот го поминува на одреден проект; а сè што пред или после тоа се случува се смета за помалку важно. Во претходните поглавја веќе видовме колку е важна под-





готовката за успешно искуство надвор од земјата. Но исто, после престојот во странство, постојат многу можности за следни активности кои би можеле да се земат во предвид при дизајнирањето на МВС.

### **Враќање после престојот во странство**

Волонтерите често патат од обратен културен шок кога ќе се вратат дома после подолгиот престој во странство. Волонтерите поминале низ искуство кое луѓето дома обично не го разбираат. Волонтерите се развиле за време на нивниот волонтерски сервис, без тоа да го знаат луѓето дома. Можно е однесувањето на волонтерите да се променило и можно е другите да се лутат на тоа, бидејќи тие ја очекуваат истата личност која заминала пред неколку месеци. Волонтерите мислат дека луѓето ќе реагираат на одреден начин, а всушност тие не го прават тоа.

Исто така волонтерите често се жалат дека малку внимание им се посветува на нивните потреби по завршувањето на нивните волонтерски задачи во странство и дека во повеќето случаи тие тешко можат да се реинтегрираат при нивното враќање во својата земја. За време на нивниот престој во странство тие можеби биле центар на внимание и многу нови нешта им се случувале, додека пак дома сега тие се соочуваат со старата реалност повторно. Волонтерите имаат чувство дека времето застанало.

Но, враќањето дома не треба да биде крај на сето тоа – може да биде почеток на нови работи, доколку правилно се испланираат. Веројатно волонтерите поминале низ многу интересни искуства додека биле во странство, но ова искуство може да продолжи понатаму. Личноста за поддршка од организацијата домаќин можеби ќе има желба да го набљудува и оптимализира процесот на учење на волонтерот за време на проектот, но зависи од организацијата испраќач дали ќе му даде на волонтерот можности за следни активности. Организацијата испраќач треба да ги води и поддржува волонтерите да го искористат она што го стекнале за време на волонтерскиот сервис.

Всушност можностите за следни активности треба да бидат предвидени колку што е можно повеќе уште од самиот почеток на МВС. Организациите испраќачи се во особено добра позиција да го направат тоа затоа што тие се исто така одговорни за подготовка на волонтерите пред нивното заминување. Тие со волонтерот можат да работат на план за акција, во согласност со интересите и желбите на волонтерот и организацијата испраќач. Следните активности на крај не се ништо повеќе од тоа да се биде сигурен дека влијанието на МВС ќе биде максимално.

### **Состаноци по враќањето**

Еден од начините да се назначат следни активности е да се организираат еден или повеќе состаноци со вашите волонтери, или во групи или индивидуално, или во случај на долгорочно волонтерство идеално и двата вида на состаноци.

Ваквите состаноци со вашите волонтери може да се искористат за:

- Општа евалуација на МВС;
- Споредување на очекувањата или целите со конкретните исходи;
- Идентификување на главните негативни и позитивни исходи;
- Помагање волонтерите да се справат со негативните искуства во странство на конструктивен начин;
- Помагање на волонтерот доколку има особени потешкотии во реинтегрирањето (обратен културен шок);
- Да им се дадат можности на волонтерот да ги подели своите искуства со другите волонтери кои поминале низ слично искуство;
- Информирање на волонтерот за други волонтерски можности или обврски во рамките на истата или друга организација.

### **Едукативни и професионални можности**

Кај некои целни групи или организации испраќачи, целта поради која испраќаат волонтери во МВС е стекнување знаења (јазични, општествени, практични знаења) надвор од редовните училишни или тренинг можности за нивните идни патишта. Во вакви случаи, важно е да се има во предвид едукативната перспектива токму преку волонтерскиот сервис, но особено кога ќе се вратат назад дома, во следниот чекор од нивниот животен проект. После МВС тие ќе можат да донесат подобра одлука за тоа што сакаат во нивниот живот и дали она искуство што го стекнале надвор ќе им биде од корист во идните активности. На пример волонтерската работа со хендикепирани може да поттикне професионална кариера во тој сектор, или волонтерот може да развие интерес за јазикот на земјата домаќин итн. Организацијата испраќач игра битна улога во олеснувањето на развојот на ваквите едукативни или професионални перспективи колку што е можно повеќе при враќањето на младиот човек.



### Социјална сигурност

Друго прашање кое понекогаш бара особено внимание е социјалната безбедност. Повеќето европски земји немаат закони според кои се дефинира статусот на волонтерите, затоа волонтирањето надвор од земјата често има ефект врз социјалната сигурност како што придобивките за невработени, сместување, минимален приход итн. повеќето долгорочни волонтери ги губат своите социјални придобивки веднаш што ја напуштат земјата. Но кога ќе се вратат, понекогаш на волонтерите дури и не им следуваат одредени придобивки или студентски примања. Националните власти може да се однесуваат доста бирократски и воздржани во однос на жалбите на волонтерите и организацијата испраќач често треба да интервенира како посредник помеѓу нив за да им се објасни каква била волонтерската шема. Подготовката однапред за ваквите евентуалности е многу добар начин за тие да се избегнат кога волонтерот ќе се врати.

### Следни активности за организацијата домаќин и испраќач

Од следните активности не треба да има корист само волонтерот. Организациите испраќачи треба да гледаат на нивното учество во МВС како на искуство од кое се учи и на нешто кое што може да им користи на многу конкретни начини. После евалуацијата на нивното искуство, еве што на пример, за организацијата испраќач би можеле да значат следните активности:

- Продолжување или прекинување на одредено партнерство;
  - Потрага по нови партнери во истите или други области на работа;
  - Интеграција на нови работни методи како одговор на предлозите дадени од страна на волонтерот или како резултат на набљудувањето на најдобрите искуства во организацијата домаќин.
- Организациите испраќачи може на волонтерите кои се вратиле да гледаат како на важни ресурси за помош во нивната работа, на пример:
- Организацијата испраќач може да го покажи волонтерот да им се приклучи да им покаже што тој или таа научиле во странство при нивните сегашни активности;
  - Волонтерот може да почне да им помага во регрутирањето и подготовката на нови волонтери со тоа што своите искуства ќе ги подели со нив.

Организациите домаќини може исто да бидат во тек со МВС преку зајакнување и ревидирање на нивните стратегии и со тоа што ќе го користат волонтерот да ги развива понатаму нивните активности. По евалу-

ацијата на волонтерскиот сервис, организацијата домаќин исто така може да одлучи да воведат нови работни методи и активности, следејќи ги сугестиите на волонтерот или со тоа што едноставно ќе разбере дека работите би можеле да бидат подобри ако се направат на поинаков начин. Доста често имањето на свеж поглед во вашата организација од страна на волонтер од странство, ви овозможува да ги подобрите вашите активности со тоа што ве прави свесни за тоа како всушност се направени работите и како тие би можеле да се променат.

## 5.3. Признание и потврда

МВС не е само одлично искуство, не ги поддржува само заедниците во потреба, но истовремено – дали тоа ви се допаѓало или не – волонтерскиот сервис му дава знаења на волонтерот. Некои организации испраќачи дури и испраќаат волонтери со главна цел тие да се збогатат со искуство од кое се учи, да стекнат знаења и да ја зголемат можноста за вработување. Иако дискутираме околу тоа дека треба да постои рамнотежа помеѓу личниот развој на волонтерот и алтруистичниот придонес кон општеството (види Поглавје 1.4 Причини за меѓународниот волонтерски сервис), сепак би била пропуштена можност да не се препознаат придобивките на волонтерите од волонтерскиот сервис. Некои од знаењата кои волонтерите ги стекнуваат се:

- Животно искуство и зрелост, кои имаат влијание на нивниот личен и професионален развој;
- Во исто време тие добиваат еден комплекс на таканаречени меки знаења, на пример да комуницираат и соработуваат со луѓе, да создаваат контакти и партнерства на професионални и лични нивоа;
- Комуникативни познавања во смисла на тоа што волонтерите во странство често учат да користат различни средства за комуникација (интернет, меил, телефон, итн.);
- Исто така тие стекнуваат знаење како да работат во тим и да донесуваат одлуки, како и да бидат флексибилни и автономни;
- Младите луѓе исто така стекнуваат широк спектар на професионално знаење и практични вештини во одредени области на работа, на пример администрација, социјална грижа и сервиси, интеркултурна комуникација, сметководство, животна средина, итн.;





– Со тоа што живеат во средина каде се зборува јазик различен од нивниот, волонтерите исто стекнуваат одредени јазични способности;

- Интеркултурни вештини, разбирање на различната култура, не судење и погрешно толкување на однесувањето, толеранција на двосмисленоста, учење да се гледаат работите од различни перспективи.

Важно е да се препознаат и признаат сите овие знаења кои волонтерите ги стекнале до одредена мера и пожелно е тие да се документираат затоа што тоа може да има влијание врз идните перспективи на волонтерите во однос на барањето работа. МВС може да биде искуство кое денес многу работодавачи го бараат. Со нивното правилно документирање и потврда, завршената работа и тренинг на волонтерите во рамките на МВС ќе бидат на добро место за нив во иднина и се нешто плус во нивната биографија (CV).

Во рамките на Европа постои голема различност на форми на признавање и потврда. Во некои земји морате да имате портфолио со сите ваши достигнувања додека во други организацијата на волонтерскиот сервис треба да биде признаена за да може да дава сертификати за стекнатите знаења. Така, зависно од ситуацијата на волонтерите, нив може да им се помогне со различни видови на потврда.

Еден лесен и вообичаен начин на документирање на знаењата стекнати за време на волонтерскиот сервис е сертификатот. Ова

е писмена формална изјава со која се потврдува дека волонтерот учествувал во МВС во организацијата домаќин во определен период. За да им дадете на овие сертификати поголема тежина можете да го направите следново:

- Дадете детален опис на задачите и одговорностите на волонтерот за време на волонтерскиот сервис;

- Напишете писмо со препорака заедно со сертификатот;

- Додадете ги контакт адресите на некои лица за препораки во сертификатот;

- Дискутирајте кои знаења волонтерот ги стекнал за време на волонтерскиот сервис;

- Направете портфолио со исходите од задачите на волонтерот (слики, статии или постери од настаните кои ги организирал волонтерот);

- Обидете се да се поврзете со образовните институции или авторитети кои би можеле да го потврдат она што се научило за време на МВС;

- Визуелниот аспект на сертификатот е исто така важен - направете да изгледа сериозно и ставете му ги потребните печати и потписи;

- Сметајте на тоа сертификатот да биде на некој широко познат јазик (дури и двојазичен) имајќи ги на ум неговите идни читатели.