

## 6. Дали сте размислиле...



Прирачник  
на Меѓународниот  
Волонтерски Сервис

### 6.1. Волонтерски сервис за „хендикепирани“ млади луѓе

#### Што е зборот...?

Најпрво, треба да бидеме внимателни со терминот „хендикепирани“ млади луѓе, затоа што има многу негативни конотации и има тенденција да ги обележи луѓето на кои се однесува ова поглавје. Најмногу самите млади луѓе не сакаат да бидат нарекувани „хендикепирани“. Наместо тоа концептот „социјален исклучок“ би бил попогоден, затоа што се однесува на состојбата која ги исклучува и им дава само ограничени можности, а не на личностите. Згора на ова, дефиницијата за „хендикепирани“ или „социјален исклучок“ варира според ситуацијата од каде доаѓа личноста. Во Шведска една невработена личност се смета за „хендикепирана“ додека пак ова би било неспфатливо во северна Англија каде високата стапка на невработеност би осудила еден смешно голем дел од населението на „социјален исклучок“, што не е случај. На ист начин да се биде жена не треба да води до социјален исклучок, но во некои имигрантски групи позицијата на жената нуди помалку можности. Исто така многу зависи и од тоа како личноста се справува со определена општествена состојба. Претставник на етничко малцинство може да се смета за социјален исклучок но можно е за црнец да најде пристап до истите можности како и остатокот од општеството. Затоа, ова поглавје се однесува на „млади луѓе на кои им треба посебно внимание и дополнителни ресурси“ за учество во програмата на волонтерскиот сервис.

Во последниве години многу се зборуваше за МВС како метод за помош на социјално исклучените млади луѓе со цел да се подобрат нивните животни услови. Но МВС не треба да се смета како цел во крајна линија за оваа целна група. Тоа е еден чекор во долгата патека на младите луѓе со потешкотии. Има цели над МВС кои се поставени од почетокот на работата со нив (на пример независно живеење, наоѓање работа итн.). Затоа поверојатно е младите или социјални работници да го иницираат МВС отколку самите социјално исклучени млади лица.

Работењето со социјално исклучените лица бара многу чувствителност и посебна грижа. Затоа пожелно е да се соработува со организациите со искуство во полето на социјална инклузија. Работењето со млади луѓе со тешкотии носи екстра работа во споредба со работењето со „класична“ целна група. Сепак проектите кои им да-

ваат шанса на младите луѓе на кои тоа им е најпотребно да одат во странство и бидат вклучени во проект, се многу поисплатливи и потребни во општеството.

#### Подготовка за големиот скок

Така ако на вашите волонтери кои се хендикепирани им теба повеќе внимание на што треба да се фокусира вниманието? Еден од големите принципи во подготовката на волонтерите е намалување на несигурноста. Новите и несигурни ситуации се страшни, особено ако немате многу пракса во справувањето со нив.

Подолго време социјално исклучените млади луѓе имале многу малку можности да одат во странство или независно да се справат со новите ситуации. Еден од начините да се подготват волонтерите за МВС е тие постепено да се запознаат со видот на ситуација во која волонтерот ќе се најде. Меѓународните размени или едноставно одмори можат да им овозможат на волонтерите подобро да видат како е да се биде во друга земја (купување возни билети конфронтирање со различен јазик, различна религија итн.), но сепак во безбедна средина од група на пријатели од нивната сопствена земја кои го зборуваат нивниот јазик. Други методи и техники за работа со интеркултурна чувствителност се опишани во прирачникот за Интеркултурно учење (достапен на [www.training-youth.net](http://www.training-youth.net)). Аспектот на волонтерскиот сервис може да се стимулира со постепено зголемување на инволвираноста и задачите при волонтирањето во домашното општество. Пред заминувањето на еколошки проект во странство, волонтерите би можеле да преземат некои одговорности во рамките на локалната организација за природа. На овај начин волонтерите веќе добиваат чувство за работа на проект, извршување на задачите, работење заедно со другите итн. Престојот во странство може прво да биде краток, но може постепено да се продолжи по желба, или подолг во идниот МВС.

Други конкретни мерки кои можете да ги превземете за да се зголеми способноста на волонтерите за справување со нови ситуации, може да е некоја позната личност која се вклучува во проектот. Ова може да е пријател, младински работник, врник волонтер во иста ситуација или едноставно некој кој може да го зборува нивниот мајчин јазик. Посетата на проектот со волонтерите пред актуелниот (долгорочен) волонтерски сервис може значително да ја намали





вознемиреноста околу тоа каде ќе се најдат. Многу е важно да се изгради однос на доверба со вашите волонтери, па затоа ве советуваме да држите редовни (неформални) состаноци со нив за да им покажете дека ги почитувате и слушате. Секогаш вклучувајте ги волонтерите во одлуките за кои се грижат. Понатаму испраќањето волонтери во друга земја каде се зборува истиот јазик може да го направи престојот значително помалку страшен за нив и со помал предизвик.

Начинот на кој ја вршите подготовката и целиот проект е многу важен. Особено кога работите со луѓе со тешкотии во учењето или кои имаат бурно или кратко училишно досие, формалниот академски пристап може да постави многу пречки. Некои волонтери може да бидат дури и (полу)неписмени, па во ваков случај визуелниот материјал (видео, слики итн.) или усмениот контакт веројатно би били најдобри. Во ваков случај ве советуваме да избегнувате се што ги потсетува на училиштето. Во ваков случај најпогоден начин за да се стекнат знаења, да се научат задачите па дури и јазикот е учењето преку правење одредени работи.

Една од целите на волонтерскиот сервис е да им ја поврати потребната самопочит на волонтерите и да се отргнат од животот во маргините на општеството. Успехот ја зголемува само почитта, неуспехот ја срушува, особено кога волонтерот се чувствува одговорен за резултатот од своите акции. Затоа, многу е важно да се создаде последователен успех за волонтерите, почнувајќи со мали задачи но постепено давајќи поголеми предизвици, сепак, секогаш со доволно поддршка и следење. Позитивната повратна информација (од значајни личности како колеги, врсници, итн.) е важен елемент во издигањето на самопочитта. Успесите треба да бидат ставени во перспектива и да се користат како искуство од кое се учи за иднина. Но покрај работата треба да постои и атмосфера во која волонтерите удобно ќе се чувствуваат. Лесно можете да направите волонтерите да се чувствуваат добредојдени со тоа што ќе одредите некое време за разговор, за шеги, некои мали вниманија итн. Сепак бидете внимателни да не создадете ситуација во која волонтерите би можеле неубаво да се чувствуваат (види исто поглавје 4.2.1 Мотивирање на волонтерот).

Понекогаш мотивацијата е голем проблем за социјално исклучените младици, особено кога идејата за волонтерски сервис доаѓа од некој друг. Затоа е многу важно тесно да се набљудува нивото на мотивација и таа да се одржува со користење на методите споменати во поглавјето за мотивација на волонтерите. Со цел мотивацијата на волонтери-

те да се одржува високо, важно е да не се одолжува многу времето меѓу одлуката за вршење на МВС и заминавањето на самото место. И иако можеби ќе успеете да ја држите мотивацијата на волонтерите високо, не заборавајте дека тие не се изолирани лица – понекогаш е потребно да се убедат родителите, да им се објасни проектот на врсниците итн.

Исто така важно е да ја „скроите“ подготовката за волонтерите со посебни потреби, затоа што секој еден од нив може да се соочи со одредени тешкотии. Затоа најдобро е младинските работници кои ги знаат младите волонтери во прашање да бидат тесно вклучени во подготовката со цел вниманието да се фокусира на посебните потреби или проблеми со кои волонтерот е можно да се соочи.

Имајќи ја во предвид разновидноста на целната група на социјално исклучени млади луѓе, важно е да постои комуникација помеѓу организацијата испраќач и домаќин во однос на тоа што ова „социјално исклучување“ значи за нив. Потеклото и профилот на волонтерот треба да им биде јасно на двете страни. Сепак, ова го наметнува прашањето за доверливоста: кои информации ги пренесувате за волонтерите и на кого? Личноста за поддршка во организацијата домаќин е најверојатно таа која треба да ги добие сите потребни детали за волонтерите со цел да ги тренира на најдобар можен начин и да ја осигури физичката и моралната сигурност на сите. Треба да бидат известени за некои претходни здравствени проблеми или проблеми со дрога како и некои можни прекршоци (кражба, сексуално насилство итн.), пожелно со согласност на волонтерот. Другите работници или волонтери во организацијата домаќин не би требало да знаат за овие приватни детали, освен ако тоа е потребно за нивна соработка со волонтерот.

### Кога одењето ќе стане тешко...

За време на волонтерскиот сервис, поддршката е многу важна за волонтерот, повторно за да му се помогне на волонтерот да се справи со новата ситуација. Оваа поддршка може да се одвива на неколку нивоа како што е споменато во Поглавје 4.3 Тековна поддршка на волонтерите; на интеркултурно ниво (објаснување на културните разлики или недоразбирања), на професионално ниво (тренинг поддршка: вовед во задачите и работната средина) и личниот секојдневен живот на волонтерот (социјална поддршка: договарање на социјални активности за среќавање на нови луѓе итн.). важно е да не се земаат некои знаења здраво за готово.



Ако волонтерите имаат ограничени социјални знаења или проблеми со јазикот, важно е исто така да се структурира нивното слободно време според потребите на волонтерите: пријатели, контакти на нивниот јазик, забава и друго. Групите со врсници може да бидат многу корисни. Можете да ги запознаете волонтерите со млади луѓе во организацијата домаќин со кои имаат ист вкус за музика, имаат слично потекло, го зборуваат истиот или сличен јазик итн. Една важна потреба која проектот треба да ја назначи е потреба-та да се припаѓа и биде дел од групата.

За доброто на волонтерите редовните контакти со дома може да многу важни. Ова им дава можност да избегаат и зборуваат со некој кој го познаваат, на нивниот јазик или дијалект. Исто така тоа покажува дека луѓето дома се заинтересирани за тоа што прават волонтерите и дека не ги заборавиле. Важно е исто така да се држат редовни состаноци со личноста за поддршка во проектот со цел да се дискутира за работата, животните услови, чувствата и мотивацијата. Ова е важен механизам на термометар за да се види дали на волонтерот сèуште му се допаѓа проектот (види исто Поглавје 4.3 Тековна поддршка на волонтерите). Ако мотивацијата малку се намали, може повеќе време да се посвети на забава и слободни активности.

За секој случај, исто важно е да се направи процедура за итни случаи во случај нешто навистина да тргне на лошо: неверојатна носталгија, проблеми на работа, несреќи и слично. Ова може да биде телефонски број, запечатен плик со екстра пари, пакета цигари за личност која неодамна престанала да пуши итн. Условите при кои треба да се користи процедурата за итни случаи треба да им се познати на сите вклучени лица (волонтер, проект домаќин, младински работник дома).

Ако јазикот е проблем, важно е држењето до визуелните работи – наместо вербално објаснување на задачата, можете да ја покажете. Контактот преку заедничката работа на практични задачи е најдобар. Треба да се обезбедат можности во слободното време во кои волонтерот може да прави невербални работи со другите. Наместо да одите во кафе бар на муабет, можете да играте пикадо. Наместо да зборувате за патувањето покажете албум со слики. Наместо да зборувате со пријателите, играјте некој спорт. Како и да е, преку овие мали активни работи, волонтерот веројатно ќе научи доста практичен вокабулар. Волонтерот треба исто така да биде подготвен за овие начини на комуникација

во подготвителниот процес. Различни интерактивни методи на учење јазици се опишани во прирачникот за Учење на јазици (достапен на [www.training-youth.net](http://www.training-youth.net)).

### Не е сèуште готово

Она што важи за „класичниот“ волонтер важи двојно за волонтерите со посебни потреби. После МВС не е сèуште готово! Една од работите на кои секој волонтер наидува е повратниот шок. Волонтерот можеби напредувал и се променил во огромна мера за време на МВС, но воглавно домашните не. Дома, пријателите и семејството очекуваат волонтерот да биде ист ако порано, и често ситуацијата ги доведува во исти искушенија како порано (дрога, криминал, социјални проблеми, итн.). Така не треба да се каже дека е потребна пристојна подготовка за враќање дома и соочување со старата реалност и луѓето кои не поминале низ такво искуство и еволуција низ кои поминал волонтерот.

Важно е за работата со млади луѓе да се направи попис и да се види што тие научиле и стекнале за време на волонтерскиот сервис надвор од земјата. Доста е корисно за самопочитта на волонтерите да забележат подобрување и да зборуваат за тоа достигнување со други луѓе, да се изразат себеси. Ова им дава социјален статус и признание на волонтерите, кои што порано можеби не постоеле. Друг начин за волонтерите да се чувствуваат вреднувани е тие да бидат вклучени во подготовката на идни волонтери. На овој начин им давате до знаење на волонтерите дека тие поседуваат нешто многу вредно – искуство кое можат да го поделат. Младинскиот работник во организацијата испраќач е исто така доста важен за поддршка на волонтерот кога искуството во странство не се искусило како позитивно. Младинскиот работник треба да може да го сврти искуството на волонтерот на конструктивен начин и да се избори со чувството на неуспех.

Враќањето дома може да изгледа лесно, но често при справувањето со млади луѓе од различни социјални средини, има голем број на практични предизвици, како на пример обезбедување на станбена поддршка, придобивки за невработени, социјална безбедност, итн. по поминувањето одредено време надвор од дома, надвор од системот. Враќањето во системот може да бара доста помош од младинскиот работник во организацијата испраќач (види Поглавје 5.2 Следни активности). Покрај овие практичности,



крајот на МВС и враќањето дома е исто така време за размислување за следните чекори кои треба да се преземат на патеките на волонтерите зависно од целите кои волонтерот или младинскиот работник (пожелно заедно) ги поставиле за проектот. Можеби тие се стремеле кон поголема независност и волонтерскиот сервис надвор од земјата се покажал како успешен тест, така што волонтерите сега се чувствуваат доволно пријатно за да можат да живеат самостојно. Ако тоа не е случај, тогаш волонтерите следниот пат можеби треба да пробаат да останат подолго. Можеби волонтерите сега имаат доволно знаења за да најдат работа во полето на работата која ја вршеле претходно, или може да почнат со образование во таа насока. Воглавно волонтерите продолжуваат да ги планираат своите животи подобро.

## 6.2. Родот во Меѓународниот волонтерски сервис

### „Каква врска има родот со ова?“

Статистички, има повеќе жени кои волонтираат од мажи. На пример Европскиот волонтерски сервис – програма на Европската комисија (види исто Поглавје 2.3 Финансирање и буџетирање) – во 1999 регистрира значително поголем процент на женски учесници (75%) од машки (25%). Изгледа дека е тренд повеќе жени од мажи да се вклучуваат во активностите на волонтерскиот сервис во западниот свет.

Не е секогаш лесно да се објасни зошто изгледа дека повеќе жени од мажи волонтираат. Некои традиционалисти може да ја оправдаат ваквата разлика во смисла на забележаниот „природен интерес“ на жените за активности во кои е потребна грижа. Земајќи го во предвид фактот дека повеќето волонтерски активности се во социјалното поле како и фактот дека многу жени во нашето општество сèуште ја имаат улогата на примарни грижители (на пример мајки, домаќинки, медицински сестри, итн.), можеби затоа волонтерската работа е попривлечна за жените. Наше мислење е дека улогата на жената на грижител е резултат на социјализацијата, а не на некоја природна црта. Сепак, грижењето и волонтирањето сèуште се смета за женска активност, па затоа повеќе жени се во МВС отколку мажите.

Машките претставувања на волонтерската работа се често помалку позитивни. Мажите

им припишуваат низок социјален статус на неплатените активности во социјалното и културното поле и ова ја намалува нивната мотивација да се вклучат во активностите на волонтерскиот сервис. Покрај ова, многу од личните квалитети кои програмите на волонтерскиот сервис ги бараат кај своите кандидати почесто се наоѓаат кај жените отколку кај мажите, повторно поради социјализацијата доживеана од двата рода (на пример интерперсонални вештини, кооперативни работни методи, итн.). секако дека мажите можат да го развијат истото ниво на квалитет во нивните човекови односи, воопшто во овој поглед сèуште има празнина која треба да се пополни.

### Проблемот со регрутирање на машки волонтери

Недостигот на машки волонтери за водење на волонтерски програми и активности претставува голем недостаток почувствуван од страна на многу организации. Организациите кои работат во социјалното поле треба да го претставуваат општеството на широко. Со еднаквото учество на мажите и жените во волонтирањето, социјалниот сектор може да помогне да се рedefинира една позитивна слика за мажот како човек кој се грижи и да обезбеди модели за оние мажи кои не сакаат да го прават тоа поради недостаток на машки примери со кои може да се идентификуваат. Еве неколку предлози кои ќе ви помогнат да го урамнотежите учеството на двата пола во вашиот волонтерски сервис.

- Прашајте ги претходните или сегашните машки волонтери која била нивната мотивација да се вклучат во вашиот МВС.
- Прашајте ги мажите надвор од вашата организација што би ги натерало да се вклучат во МВС.
- Искористете ги нивните одговори за да напишете порака за регрутација која ги истакнува нивните погледи и соодветно сменете ги вашите програми.
- Кога ги презентирате вашите програми до пошироката јавност, добро е да имате мал спикер исто така.
- Во вашите публикации користете слики на машки волонтери (на пример слики на машки волонтери кои вршат традиционално женски работи, како на пример работата со деца или готвењето можат да им помогнат на мажите да се идентификуваат со овие активности. И спротивно, можете да ги покажете на вашите машки волонтери како вршат одредени традиционални машки активности, како на пример градење на дрвен мост во шума, за да привлечете други да се приклучат во вашата програма).





### Проблемот со регрутирање на женски волонтери

Напротив, во некои културни средини тешко е да се регрутираат женски волонтери особено за волонтерски сервис надвор од земјата. Познавањето на особените тешкотии со кои некои млади жени можеби ќе мораат да се соочат кога ќе одлучат да учествуваат во волонтерските активности во странство може да им даде на организаторите увид во тоа како да ги регрутираат, водат и поддржуваат. На пример некои млади жени имигранти од Мароко покажаа значителен интерес да се приклучат во програмата, но тие не можеа да се соочат со спротставувањата на нивните родители. Нивните родители не само што се изразија негативно за нивното учество, но исто така не можеа да разберат која би била нивната мотивација за вклучување во програмата. Факторите како што се возраста, претходна работа и самата личност играат голема улога во нивната определеност да одат против волјата на желбите на своите семејства. Некои предлози за да се надминат овие пречки може да се:

- Обидете се да ги вклучите семејствата во процесот колку што е можно повеќе (на пример вклучување на постар брат или сестра или друг роднина отворен за вашата програма, може да помогне родителите да го сменат мислењето).
- Бидете спремни да ги разјасните сомневањата од страна на семејството и да ги растерате нивните стравови со тоа што ќе ги предвидите и ќе одговорите јасно и директно на прашањата во однос на пример на одделните машки и женски населби, во однос на видот на надзор (и полот на супервизорите), во однос на можностите да контактираат или ја посетат својата ќерка, итн.
- Обидете се да видите дали некои од вашите активности може да станат определени од полот (на пример одредени активности може да се изведуваат само во групи од женски волонтери).
- Доколку сте биле успешни во регрутирањето на женски волонтери кои поминале низ силни културни бариери за да се вклучат во вашиот МВС, замолете ги да ви помогнат да дојдете до други млади жени кои се во иста ситуација и да ги користите како модели во вашите кампањи за регрутирање.

### Полот и културата

Полот не само што игра улога во еднаквоста на учество во програмата на волонтерскиот сервис, тој исто така излегува на површина во МВС поради потенцијалните културни разлики. Перцепциите за полот варираат од култура до култура. Некои култури се многу отворени кога станува збор за социјализирањето меѓу мажите и жените, додека другите

настојуваат да ги разделат мажите од жените на многу строги начини. Волонтерот маж или жена кој доаѓа од отворен тип на култура во затворен тип на култура, на пример, може да искуси определени проблеми во однос на прилагодувањето и интеграцијата. Ситуациите од ваква природа обично се интензивираат според големината на домашната заедница. Колку е помала заедницата, толку е поголем ризикот за „полов шок“ (како за „културниот шок“).

Еден од начините за справување со ова е овие прашања во врска со полот да ги разгледате за време на подготовката на волонтерите.

- Ако сметате дека вашите волонтери ќе го вршат нивниот МВС во земја каде односите меѓу половите се многу различни, имајте го ова како еден од елементите на вашите активности за подготовка, притоа истакнувајќи ги можните точки на конфликт.
- Поважно е да ги научите вашите волонтери како да ги најдат вистинските стратегии на преговарање за справување со можниот „полов шок“ отколку само да ги објасните културните разлики. Ако сте организација испраќач, прашајте го вашиот партнер домаќин да ве советува за најдобрите стратегии кои би можеле да ги користат вашите волонтери.

### Сексуална злоупотреба - потемната страна на односите меѓу половите

Сексуалната злоупотреба е важен елемент кој треба да се земе во предвид кога ја разгледуваме половата димензија на волонтерскиот сервис. Искуството и голем број случаи покажуваат дека жените се почесто жртви на ова отколку мажите, и дека главните извршители на сексуалната злоупотреба се мажите. Важно е да се знае што во вашата земја или во составот на вашата организација се смета за неумесно и нелегално, а што не. Ова повторно може да биде дел од подготовката на волонтерите.

Делењето на истиот простор на живеење меѓу мажите и жените некои организации го сметаат како дел од нивната работна филозофија. Сепак, нивото на зрелост на инволвираните луѓе може да не биде доволно за справување со настанатата сексуална тензија. Организациите кои ја промовираат волонтерската работа во групи, каде мажите и жените ги делат истите простори на живеење (на пример, студентски дом) можат да бидат место на сексуална злоупотреба. Мажите и жените, се разбира дека можат да го делат просторот на живеење без тоа обично да стане проблематично, но кога се работи за млади луѓе, ова може да создаде можност за сексуална тензија, а понекогаш и злоупотреба.

Без разлика дали вашите волонтери го делат просторот на живеење, треба да бидете си-



гурни дека вашата организација има размислувано за сексуалната злоупотреба и како да се справи со тоа. Еве неколку работи кои треба да ги земете во предвид во врска со мешаните простори на живеење.

- Бидете сигурни дека машките и женските волонтери се свесни за предностите и недостатоците од делењето на истите простори на живеење.
- Вашиот персонал или другите личности за поддршка на волонтерите треба да се свесни за можното сексуално злоставување и насилство во ваквиот вид на сместување и да знаат како да се справат со ваквите случаети.
- Подготвителните активности на волонтерите за овој вид на сместување не треба да го избегнуваат разгледувањето на тешките прашања како што се: Кои се вашите сомне-

жи и стравови во врска со делењето на истистите простори на живеење? Како да се справите со сексуалната желба? Што подразбира сексуална злоупотреба? Кои се формалните процедури за справување со него?

- Направете договор од страна на двете полови групи со заеднички правила кои треба да ги следат сите во заедницата за време на целиот престој и бидете сигурни овие правила да ги следат сите.

Дискутирањето на овие прашања бара од организаторите отворено размислување за да се признае дека желбата е важна димензија која треба да се земе во предвид кога мажите и жените се сместуваат заедно под ист покрив. Соочувањето на луѓето со ваквата реалност не влијае на нивното хармонично живеење; напротив ги зголемува нивните шанси за справување со ситуацијата на исплатлив начин за сите.

### "Половата дискриминација" не е секогаш лоша работа

Некои волонтерски сместувања можеби бараат волонтерите да бидат машки или женски, зависно од контекстот и задачите кои треба да се извршат. Иако настојуваме да ги гледаме мажите и жените како еднакви и на тој начин способни за вршење на истите работи, има случаеви каде што би било оправдано барањето на посебно машки или женски волонтер. Ова не е заради тоа што на задачите во прашање се гледа како на помалку или повеќе женски, помалку или повеќе машки, но затоа што постои силна и легитимна причина да се бара личност од одреден пол за извршување на работата.

На пример, организацијата која ги поддржува жените малтретирани од нивните мажи, која сака да ангажира волонтер за да им помага во процесот на нивното лично заздравување, може да има многу силни и легитимни причини за ангажирање на женски волонтер. Поради посебната ситуација на овие жени ве советуваме волонтерот во прашање да биде жена, но тоа да не биде апсолутен критериум.

Сличен, но спротивен пример може да се даде во случај на организација која работи со улични банди во некое лошо соседство која би сакала да ангажира волонтер за помош во нивната работа. Уличните банди често се доминирани од страна на машки и структурирани околу "машките" модели. Затоа, би било легитимно за организацијата во прашање да дискутира дека некое машко би било погодно за работа отколку женско.

Во двата дадени примери не би било добро ако обвиниме некоја од организациите за дискриминација, затоа што тие само се обидуваат да ја спојат вистинската личност со вистинската работа и половата чувствителност на работата би го оправдал нивниот избор.

### 6.3. Пречки при мобилност

Една од главните цели на МВС е мобилноста преку границите, мобилност за соработка со меѓународни проекти, мобилност да се доживее интеркултурно искуство, мобилност да се зацврсти солидарноста без граници. Слободата да се преминат границите во друга земја е еден од основните услови за водење на активности на МВС. Сепак, сеуште постојат пречки за меѓународната мобилност кои треба да ги надминете кога го организирате вашиот МВС.

Пречките за мобилност се разликуваат од земја во земја. Табелата подолу и дава

преглед на различните ситуации на мобилност според земјата на потекло на волонтерот и земјата домаќин. Во рамките на Европската унија, слободата за движење е речиси неограничена, освен некои административни процедури. Меѓу другите земји ситуацијата е често покомплицирана, особено за престој од повеќе од три месеци, и покрај препораките на Комитетот на министри на Советот на Европа за мобилност на млади (*R/95/18*) и за промоција на волонтерскиот сервис (*R/94/4*) (види [www.coe.fr/youth>policies](http://www.coe.fr/youth>policies)). Дополнителни корисни информации за мобилност на волонтерите во рамките на Европа исто така можат да се најдат на следнава веб страна: [www.sosforevs.org > Volunteer's mobility](http://www.sosforevs.org > Volunteer's mobility).





Волонтерот доаѓа од земја на ЕУ и е државјанин на оваа земја	од земја на ЕУ, не е државјанин, но има постојана дозвола за живеење таму	од европска земја која не е член на ЕУ	од неевропска земја	
Земја во која се одвива МВС				
Земја на ЕУ	Законот на ЕУ е применлив; за траење на МВС подолго од три месеци неопходно е да се аплицира до одреден авторитет на земјата домаќин (треба да добие дозвола за живеење)	Некои посебни услови може да се применуваат; неопходно е да се проверат овие услови кај одреден авторитет во земјата домаќин	Се врши според националниот закон на земја на ЕУ. Некои земји на ЕУ имаат посебен договор меѓу себе во однос на мобилноста. Неопходно е да се проверат некои барања за краткиот (помалку од три месеци) и долгиот престој (повеќе од три месеци) на нивна територија	Се врши според националниот закон на земја во ЕУ. Некои земји од ЕУ имаат потпишано билатерални договори со неевропските земји во однос на слободата на движење на личноста. Неопходно е да се исконтактира одреден авторитет во земјата домаќин
Европска земја која не е член на ЕУ	Се врши според националниот закон на земја на ЕУ. Неопходно доставување на медицинска потврда за инфективни болести	Се врши според националниот закон на земја на ЕУ. Можно е да се бара виза и медицинска потврда за инфективни болести	Се врши според националниот закон на земја на ЕУ. Потребно е да се проверат сите потребни барања со авторитет од земјата домаќин	Се врши според националниот закон на земја на ЕУ. Потребно е да се проверат сите потребни барања со авторитет од земјата домаќин
Неевропска земја	Се врши според националниот закон на земја на ЕУ	Се врши според националниот закон на земја на ЕУ	Се врши според националниот закон на земја на ЕУ	Се врши според националниот закон на земја на ЕУ

### За што да размислувате кога испратите волонтер надвор од земјата

#### • Визи

При водењето на кратко или долгорочни активности на МВС, многу често на волонтерите може да им треба виза за влез во земјата домаќин. Генерално визите за кратки престои (на пример, работни кампови) се валидни за максимум од три месеци. Во повеќето случаи, на волонтерите им треба валиден пасош и треба да исполнуваат некои дополнителни критериуми (на пример, пасошот да биде валиден најмалку шест месеци, потврда за здравствено осигурување, итн.). Обично тие треба да покажат писмо со потврда од организацијата домаќин и понекогаш може да се одржи интервју водено од страна на претставници на амба-

садата. Различни земји имаат различна цена за виза. Добивањето виза може да трае од една недела до неколку месеци, па започнете ги процедурите порано. При долгорочниот МВС визата е предуслов за добивање дозвола за живеење во земјата домаќин.

#### • Дозвола за живеење

Една од можните пречки веќе наведена во табелата погоре може да биде добивањето на "право на живеење" за време на целосното траење на МВС на волонтерите. Дозволата за живеење ја овластува личноста да живее на територијата на земјата домаќин. Обично се бара при престој од три месеци и подолго. Важно е однапред да се провери какви документи им се потребни на волонтерите за да добијат ваква дозвола (на пример, преведен и потврден извод



на родените, доказ за доволни парични средства, потврда за осигурување, виза, писмо од организацијата домаќин, уверение од полиција итн.).

#### • Работна дозвола

MBC не е замена за работа. Сепак, во некои земји на волонтерите им треба дозвола дозвола за работа затоа што овие земји немаат легална категорија за "волонтери". Во однос на ова волонтерите би можеле да се сметаат за работници и организацијата домаќин мора да обезбеди работни дозволи за нив од властите за локално вработување. Пред да ги испратите вашите волонтери, проверете дали им треба работна дозвола во земјата домаќин, и ако им треба каде да аплицираат и кои процедури да ги следат.

#### • Шеми за социјално осигурување и дополнително осигурување

Шемите за социјално осигурување се разликуваат од земја до земја. Исто така важно е да се дознае дали волонтерите се осигурани под шемата за социјална безбедност на земјата домаќин. Во некои случаи волонтерите мора да извадат дополнително осигурување (репатријација во случај на болест, несреќа или смрт итн.). Некои земји имаат потпишано билатерални договори во однос на медицинското лекување. Пронајдете преку вашето социјално осигурување или министерството за надворешни работи како стојат тие работи.

#### • Данок

Таканаречените задолжителни придонеси, кои го вклучуваат данокот и придонесите за социјална безбедност, може да создадат непријатно финансиско доживување за време или после нивниот волонтерски сервис. Некои земји ги сметаат џепарлакот или храната и сместувањето за даночен приход. Во овој поглед волонтерите може да се предмет на задршки за време или после волонтерскиот сервис. Ризикот за двојно оданочување (еднаш во земјата домаќин и повторно во својата земја) исто така постои, иако не би требало. Контактирајте со управата за приходи за да ви разјаснат каков ќе биде режимот за вашите волонтерите за време на волонтерскиот сервис во странство и после нивното враќање.

#### • Неопходни медицински потврди

Кога одат во странство на волонтерите им се исто така потребни документи со кои се потврдува дека немаат некои инфективни болести. Понекогаш доволно е да се има та-

ква медицинска потврда која е извадена од здравствената институција на земјата од која доаѓа волонтерот. Сепак, некои земји не ги признаваат овие потврди и можно е да ги замолат волонтерите да направат дополнителни медицински испитувања во земјата домаќин. Вашиот партнер од MBC може да ви помогне со тоа што ќе ви даде информации за правилата кои се применуваат во земјата домаќин.

#### • Придобивки за невработени и други

Со одењето во странство младите волонтери често може да добијат различни придобивки во земјата домаќин. Кога ќе се вратат, процедурите за враќање на придобивките често мора да се почнат од почеток. Затоа важно е да се лобира во вашиот завод за невработени или за социјални случаи за придобивката од MBC и да се најде некое разбирање во системот. Во некои земји постојат дури и партнерства меѓу заводот за вработување и организациите на MBC за да им се даде на невработените млади луѓе волонтерско работно искуство во странство. Во ваквите финансиски случаи полни со предизвик, кога се враќате од MBC, треба да постои значителна поддршка од организацијата испраќач со цел повторно да се уреди животот на волонтерот.

## 6.4. Менаџмент со кризи

Едно од главните прашања со кои организациите мораат да се соочат при организирањето на некоја активност е капацитетот да предвидат катастрофа и ефективно да се справат со неа доколку се појави. Ние ретко размислуваме за тоа дека работите можат да тргнат на лошо, а сепак, кризите се случуваат и свесноста за тоа е првиот чекор кон изнаоѓање начини на подготовка и справување со нив. Нашата цел не е толку да ви кажуваме како да спречите некоја криза, затоа што кризите по својата природа се неочекувани. Наместо тоа, ќе се обидеме да ја подигнеме вашата свесност за главните елементи од кои се состои кризата и да ви дадеме некои примери на успешни стратегии имплементирани до сега од страна на други волонтерски работни организации за справување со кризи. Во ова поглавје ќе го разгледаме менаџментот со кризи од глобална точка на гледање и од агол на MBC.

Некои од примерите во ова поглавје може да ви изгледаат далеку од вас (на пример, пожар, поплава, предозирање со дрога итн),





но за жал сите наши примери се според вистински приказни. Воглавно се разбира дека повеќето организации на волонтерскиот сервис покажуваат мал процент на кризни ситуации.

### Дефинирање на кризите

Имате криза ако вашата ситуација е:

- неочекувана
- бара итно внимание
- потенцијално сериозна и штетна за вашата организација или луѓето поврзани со вашиот проект
- предизвикува или се заканува да предизвика еден или повеќе од вашите партнери или вашата организација да престанат со нивните нормални активности за да одговорат на ситуацијата

**Белешка!** Како што можете да видите ние не зборуваме за недоразбирање кое резултира во проблем или конфликт, но за случај кој поради своите пропорции силно ја дестабилизира работата на вашата организација и ве присилува да ги прекинете вашите нормални активности за да одговорите на неа. Се разбира, недоразбирањето доколку не е соодветно допрено, може да доведе до доволно сериозен проблем за создавање на криза во вашата организација: на пример, волонтерот го слушал својот татор како зборува лошо за него, следниот ден волонтерот одбива да се појави на работа, таторот се вознемирува, волонтерот го навредува, таторот го удира волонтерот по лице, волонтерот го тужи таторот за физичка злоупотреба, проектот се затвора.

### Неколку општи карактеристики

Често е тешко точно да се одредат цртите на кризата. Кризата може да претставува разменливи карактеристики и ретко ќе знаете кога започнала, дали постоеле индикативни знаци кои сте можеле да ги прочитате или како инцидентот ќе се развива. Голем дел од вашата интервенција ќе биде во поглед на тоа да бидете сигурни дека кризата не ја доведува вашата организација и луѓето за кои и со кои работите во преголем ризик и дека ќе можете да си ја вршите работата како и обично. Се разбира, вашиот одговор секогаш ќе зависи од контекстот и ресурсите кои ги имате на располагање.

Еве неколку примери на кризи:

**Случај 1:** Важен член на персоналот во организацијата испраќач ги потрошил парите од организацијата. Банката ја блокирала нивна-

та сметка и на групата на волонтери која требаше да замине во земјата домаќин за една недела, туристичката агенција им ги одложила билетите заради неисплата. Организацијата испраќач не можеше да ги испрати своите долгови и беше присилена да банкротира со тоа што ги затвори сите свои проекти.

**Случај 2:** Голема поплава го уништи местото со работен камп на организацијата домаќин. Волонтерите не беа повредени, но неопходна беше итна евакуација. Целиот регион беше под вода три дена и работниот камп беше на непристапно место. Волонтерите и нивните татори останаа во кампот без храна и чиста вода два дена сè додека не дојде хеликоптер да ги спаси. Алармираните родители и роднини ги нападнаа канцелариите на организацијата испраќач барајќи вести, а некои од нив веднаш полетаа до земјата каде се случи поплавата и бараа логистичка поддршка од страна на организацијата домаќин.

**Случај 3:** Волонтер кој работи во градинка е обвинет од едно од семејствата за сексуална злоупотреба на нивното дете. Волонтерот е уапсен и иако не беше најден доказ против волонтерот, организацијата домаќин одлучи да ги стопира сите нивни активности во МВС. Волонтерот стана крајно депресивен и се обиде да се самоубие за време на престојот во земјата домаќин. Семејството на волонтерот ја тужеше организацијата домаќин за емоционални и психолошки пореметувања на нивното дете.

Во некои од случаите (природни катастрофи, побуни итн.) доста е очигледно дека организацијата домаќин не може да се смета за одговорна, но ситуацијата станува многу поинаква доколку постои причина да се верува дека кризата е резултат на запоставеност и погрешно управување на организацијата домаќин или на еден од нејзините соработници (во случај на сексуална злоупотреба, измама итн.). Во овој случај организацијата ќе биде доста (негативно) претставена од медиумите и ќе им биде судено според професионализмот на нивната реакција. Воглавно брзината на реакцијата и ширењето на точните информации до релевантни личности е многу битно во справувањето со кризата. Како организација домаќин вие сте одговорни да ја гарантирате безбедноста на волонтерите во било која ситуација и продолжувањето на МВС.

### Подготовка за криза - бидете однапред добро подготвени

Во повеќето случаи не можеме да ја превенираме кризата заради нејзината непредвидлива природа; затоа најдобро е претходно да се биде подготвен за справување со неа кога ќе се случи. Организацијата може да го под-



готви својот персонал и волонтерите преку претходно дискутирање на потенцијалните проблематични ситуации. Подолу ќе најдете некои чекори кои можат да ви помогнат да бидете приготвени за криза, но запаметете дека ни едно средство за менаџмент не е готов рецепт, затоа ќе морате да ги адаптирате чекорите подолу на реалноста на вашата сопствена организација.

### **Чекор 1: направете специјален тим за справување со кризи**

Ако имате предодредена група на луѓе за справување со кризи во вашата организација, кога кризата ќе се случи ќе можете да одговорите многу побрзо на неа. Во ваков случај ќе ја избегнете неопходноста да одлучувате кој што да прави, вие само ќе го активирате кризниот тим. Ви препорачуваме да го имате следново во вашиот тим:

- Координатор
- Внатрешна и надворешна личност за врска (една личност одговорна за информирање на организацијата и друга одговорна за сите контакти со надворешниот свет)
- Известувач (некој кој пишува извештаи за кризите и е одговорен сите документи да се уредени и лесни за наоѓање)
- Портпарол за медиуми (ако е непоходно)

Имајте го во предвид тоа дека една личност може да има повеќе од една улога. Дали е потребно овие луѓе да имаат посебни знаења за да се справат со различни видови на кризи? Каде можат да ги стекнат овие знаења? Нема никаква смисла во тоа да составувате тим за справување со кризи ако на вашите членови не им ја дадете потребната обука за правилно вршење на нивната работа. Погрижете се секој од вашата организација да има детали за контакт со членовите од тимот и тие да бидат достапни во секое време. Уште нешто: справувањето со кризи може да биде психолошко истоштувачки, така, понекогаш би било добро да му дадете на вашиот тим пауза. Затоа, погрижете се да имате група на луѓе за замена, да можат членовите на тимот да ротираат кога кризата ќе стане предолга.

### **Чекор 2: создадете група од надворешни експерти**

Многу пати ќе сфатите дека всушност ви треба надворешна експертиза за да се справите со кризата (на пример адвокат, психолог, медијатор за конфликти, преведувач, итн.). Затоа ве советуваме да се обидете

однапред да си обезбедите професионални контакти со експерти за кризи (може да се платени или волонтери). Распределете меѓу персоналот или важните волонтери листа на имиња и адреси на овие експерти како и опис на улогата и знаењата на секоја личност со јасни упатства за како и кога да ги контактираат.

### **Чекор 3: направете детални листи за контакт**

Многу организации се наоѓаат во голема неволја кога ќе се најдат на среде криза; тие не знаат како да стапат во контакт со нивниот персонал, волонтери, нивните семејства, партнерите домаќини или испраќачи и други релевантни организации или луѓе. За да избегнете ова да ѝ се случи на вашата организација ви препорачуваме да направите листи за контакт за:

- Персоналот
- Волонтерите
- Семејствата на волонтерите
- Партнерите испраќачи и домаќини
- Поважни телефони на болници, полиција, пожарна, итн.
- Дипломатски контакти и други владини авторитети
- Весници и други медиуми
- Спонзори на вашата програма

Погрижете се вашите листи да содржат белешки како и кога да ги контактирате овие луѓе и тие да бидат редовно дополнувани со нови информации. Ова е морално за листата на вашите волонтери и онаа на партнерите. Во кризна ситуација, на пример кога волонтерот треба да биде евакуиран, последното нешто што сакате да се случи е да откриете дека вашиот волонтер веќе не живее на таа адреса.

### **Чекор 4: направете протокол на комуникација (група на правила и процедури)**

Кој треба да ги контактира различните инволвирани страни? Кои се пожелните средства за комуникација (е-меил, телефон, мобилен, бипер, факс)? Колку брза треба да биде комуникацијата? Ова се некои од прашањата на кои треба да одговори вашиот протокол. Погрижете се околу тоа некој да е 24 часа дневно на располагање за да одговара на кризата.



#### **Чекор 5: подгответе “кризни штабови”**

Одберете алтернативно место за справување со кризата ако вашата канцеларија не е адекватна или на располагање. Ова особено важи во случај на природна катастрофа која може да го оневозможи пристапот до вашите простории; за ова време мора да најдете друго место за вршење на вашите основни задачи. Алтернативната канцеларија треба да ја има основната потребна опрема (на пример телефон) и ова треба да биде однапред подготвено.

#### **Чекор 6: подгответе се за медиумите**

Многу кризи го привлекуваат вниманието на медиумите. Во вакви случаи треба да имате подготвени информации за вашата организација. Понекогаш ситуацијата може да излезе од контрола затоа што некои луѓе од вашата организација не знаат што да им кажат на медиумите, или затоа што даваат конфликтни пораки за различни медиуми. Добро подготвените информации за медиумите можат да ви помогнат да се осигурате дека што и да се каже за вашата криза е она што сакате луѓето да го знаат, а не обратното. Обновувајте ги вашите информации редовно и назначете ги особните потреби за обука на вашиот потпарол за медиуми и персонал, главно како да се справат со прашањата на медиумите. На овој начин ќе можете да ги искористите медиумите да ви помогнат да ја решите кризата, а не да ја влошите.

#### **Чекор 7: направете кризен план**

Погрижете се да ги напишете во еден документ сите чекори и процедури кои треба да се преземат при справувањето со криза во вашата организација и распределете го ова меѓу членовите на кризниот тим како и меѓу персоналот или битните волонтери. Кризниот план треба да биде концизен и лесен за читање, а најмногу да може лесно да се најде кога е потребен.

#### **Чекор 8: направете копии на сè и ставете ги на сигурно место**

Направете копија од кризниот план и сите други релевантни листи за контакт и складирајте една копија на овие документи на најмалку едно безбедно место покрај нивната копија во вашата канцеларија. Изгледа како да има многу работа но, уште еднаш, од вас зависи дали ќе ги анализирате вашите потреби и дали ќе ги адаптирате овие предлози во вашата организација. Но, запомнете, ако вашата канцеларија стане жртва на кражба или пожар, шансите да ги добиете битните информации назад за да

продолжите со вашата работа може да се многу мали. Со тоа што ќе имате некои фундаментални досиеја на сигурно место надвор од вашата канцеларија може да се сочувате од многу непријатности.

#### **Чекор 9: имајте соодветно осигурување**

Имањето на вистинско осигурување може да ве поштеди од многу неволји. Многу осигурителни компании обично им даваат услуги на организациите на МВС и тие ќе можат да ви помогнат да ја изберете онаа осигурителна полиса која е најмногу прилагодена на вашите потреби (на пример сместувања во работен камп наспроти долгорочна волонтерска работа).

#### **Одговарање на кризата – што да се направи веднаш потоа?**

Добро, ги погледнавме начините на подготовка за криза, но што да се направи кога ќе се случи? Еве неколку едноставни чекори кои треба да се преземат при справувањето со криза.

#### **Чекор 1: активирајте го вашиот протокол за комуникација**

#### **Чекор 2: активирајте го вашиот “кризен тим”**

#### **Чекор 3: назначете ја неопходната надворешна експертиза за справување со кризата**

#### **Чекор 4: стапете во контакт со вашата компанија за осигурување**

#### **Чекор 5: документирајте што се случува**

Запомнете дека имањето на точни белешки е најдобриот начин да одговорите на можната критика и тоа е доста важно ако сакате да ја оцените вашата реакција на ситуацијата.

#### **Чекор 6: обновувајте ја и координирајте ја вашата реакција**

Идентификувајте ги луѓето кои треба да примат информации за кризата на проактивна основа. Не дозволувајте им на луѓето да доаѓаат кај вас со прашања за тоа како се справувате со ситуацијата; преземете иницијатива да ги информирате за тоа што правите и да им покажете колку сте професионални.

#### **Чекор 7: заклучете ја кризата**

Одредете кога кризата е завршена и направете да се преземат следни активности. Не заборавете да спроведете пост-кризна евалуација.



### Важноста на пост-кризната евалуација

Како можете да се осигурате дека сте извлекле поука од вашата криза и дека ќе можете да спречите да се случат слични работи или, ако се случат, дека ќе можете да се справите со нив подобро и поефикасно? Одговорот на ова прашање е едноставен; мора да се погрижите да направите евалуација на вашиот менаџмент со кризата кога е завршена. Ова што следи е концизна но корисна листа за проверка за вашето пост-кризна евалуација:

1. Како мислите дека сте се справиле со кризата? (многу добро, добро, прилично добро, слабо).
2. Дали членовите на вашиот “кризен тим” работеа успешно заедно?
3. Дали “кризниот тим” се справуваше добро со внатрешните и надворешните контакти и надворешната експертиза?
4. Дали “кризниот тим” се справуваше со медиумите?
5. Дали имаше на располагање постојан извештај за кризата?
6. Дали има комплетно досие за кризата?
7. Дали имаше некој момент кога изгледаше дека кризата се променила на подобро или полошо?
8. Дали имаше некои области каде почувствувавте дека менаџментот со кризата би можел да се подобри?
9. Кои процедури би ги примениле за да ги инкорпорирате овие подобрени методи во идните ситуации на менаџмент со кризи?