

5. Povratak kući



Priručnik o
Međunarodnom
Volonterskom
Servisu

5.1 Evaluacija

Evaluacija, a ne samo par pitanja na kraju...

Evaluacija je mnogo više od uobičajenih nekoliko pitanja prije nego što se volonter vrati kući nakon svog MVS. Iako je ovo poglavlje stavljeno ovdje u "Povratak kući", smatramo da evaluacija treba da bude sastavni dio čitavog MVS i da ide zajedno uz poglavlje 4.3 Tekuća podrška volonterima.

Jedna stvar koja je zajednička za svaku evaluaciju je da se njome mjere ciljevi koji su postavljeni prije početka projekta jer se podrazumjeva da treba da imate definisano kuda ste se zaputili kako bi izmjerili da li ste stigli na cilj ili ne. U jednom MVS-u ovi ciljevi leže u različitim oblastima: rad i odgovarajući rezultati (npr. učenje vještina, mogućnosti treninga, realizacija projekata, efikasnost), društvena integracija (upoznavanje prijatelja, zabavljanje, slaganje sa kolegama, itd.), interkulturalna dimenzija (npr. upoznavanje ljudi, učenje jezika, doživjeti zemlju) i lična pitanja (npr. motivacija, nostalgija, sukobi). I posljednja ali ne i najmanje važna jesu praktična pitanja (hrana, smještaj, prevoz, pitanje slobodnog vremena) koja takođe treba da se evaluiraju. Ovo su oblasti u kojima se uobičajena evaluacija može pokazati korisna sa ciljem da se poboljša volonterski servis za sve koji su uključeni – bolje ranije nego prekasno.

Evaluacije mogu da imaju mnogo različitih funkcija i mogu da budu u vrlo različitim formama. Ovdje je prikazan približan pregled različitih vrsta evaluacije:

Evaluacija, zašto, oh, zašto?

Evaluacijama se želi vidjeti da li su ciljevi ostvareni, ali u različite svrhe:

- Najpoznatija evaluacija je vjerovatno "sumarna evaluacija". Ova vrsta evaluacije obično dolazi na kraju projekta (ili nakon određenog perioda u projektu) i pokušava da sumira postignute rezultate. Često vodi i procjeni kvaliteta projekta koja zatim može dovesti do pozitivne odluke da se volonteru dodijeli sertifikat, da se za projekat opredijeli više novca, ili da se iskustvo ponovi/ne ponovi u budućnosti. Ove evaluacije nisu baš prijatne jer od njih dosta toga zavisi.

- Nasuprot tome "formativne evaluacije" se više fokusiraju na proces a ne toliko na rezultate. Nastoje da analiziraju kako projekat i volonter funkcionišu i dozvoljavaju uticaj na njihov razvoj. Sprovode se tokom čitavog perioda trajanja MVS-a i pružaju povratnu informaciju o projektu i ljudima koji su uključeni u isti; bilo da li se kreće u određenom pravcu ili gdje treba napraviti poboljšanja u budućnosti. Što se volontera tiče, dozvoljava vam da osjećanjima date oduška, objelodanite ideje, frustracije, itd. Ova vrsta evaluacije je manje procjenjujuća i nasuprot tome stvara atmosferu otvorenosti i brige gdje se strepnje mogu izreći u bezbjednom okruženju. Iznoseći komplimente i probleme na sto, formativna evaluacija je način da se i volonter učini odgovornim za svoje iskustvo učenja.



Formativna Evaluacija

- * fokusira se na prošlost
- * gleda u budućnost
- * pomaže
- * usmjerava
- * razvoj
- * u toku čitavog perioda

Sumarna Evaluacija

- * fokusira se na rezultat
- * gleda u prošlost
- * procjenjuje
- * sumira
- * posljedice
- * na kraju



Kada posmatramo MVS kao iskustvo kroz koje se uči, evidentno je da su "formativne evaluacije" neophodne kao pomoć u usmjeravanju razvoja volontera ali i ostalih uključenih aktera, uključujući projekat, da bi isti bio uspješan. Zato se ovo poglavlje fokusira na tekuću formativnu evaluaciju. Međutim, organizacija će takođe morati da uradi i sumarnu evaluaciju na kraju MVS zbog donatora ali i zbog sebe da bi odmjerili i vidjeli da li su ciljevi ostvareni, kao i da bi odlučili da li da ovo iskustvo ponove ili ne.

Kako evaluirati?

Postoje takođe i mnogi različiti oblici evaluacije. Neki su veoma formalni i struktuirani ali ovakva informacija se može dopuniti neformalnim indikatorima.

U školama često možete da nađete na veoma formalne evaluacione metode kao što su ispiti, jer oni dozvoljavaju više objektivnosti. U MVS možete da iskoristite usluge spoljnog evaluatora koji će doći i intervjuisati ljude koristeći matricu da bi procijenio da li su vaši ciljevi ostvareni ili ne. Nije iznenađujuće da se ove metode uglavnom koriste u svrhe sumarne evaluacije. U slučaju formativnih evaluacija, najformalniji i najstrukturalniji metod bi bio "evaluacioni sastanak". Ovo iziskuje da kvalitetno potrošite nešto vremena u redovnim vremenskim intervalima koristeći neke od mnogih vježbi koje su na raspolaganju (pogledajte u nastavku). Upotreba iste metode nekoliko puta daje vam mogućnost da pratite evaluaciju koja je u toku. Različite vježbe mogu da evaluacione sastanke održe novim i uzbudljivim. Ponekad se možda neće koristiti nikakva posebna vježba nego će to biti više evaluaciono časkanje u toku kojeg obe strane, i volonter i mentor, mogu da iznesu teme koje ih brinu. Naravno, vježbe mogu da se iskombinuju sa davanjem prostora za bilo koju drugu povratnu informaciju. Ovi evaluacioni sastanci obezbjeđuju jasan okvir za uključene strane da iznesu pozitivnu ili negativnu kritiku. Bezbjedna atmosfera povjerenja i saradnje će doprinjeti uspjehu projekta.

Evaluacija ne mora uvijek da se radi sa još nekim. Samoprocjena je takođe validno sredstvo za evaluaciju. Njena prednost je u tome da je volonteri mogu sprovesti u bilo kom trenutku koji oni odaberu. To im omogućava da aktivno

prate proces svog učenja i da uzmu u obzir sva različita osjećanja, iskustva i opažanja da bi sačinili širu sliku. Naravno, rezultati treba da se redovno prenose mentoru u projektu sa ciljem da zajednički podijele odgovornost za volonterski servis. Samo - procjena može da se uradi na osnovu matrice koja sadrži različite ciljeve volontera (ili projekta), ali takođe može da bude i u slobodnijem obliku kao što je dnevnik.

Informacije sakupljene u toku formativne evaluacije i samo - procjene mogu da se dopune sa elementima "neformalne evaluacije". Ovo su nasumično sakupljene informacije o projektu, volonteru ili ostalim uključenim akterima. One mogu da pomognu da se otkrije motivacija volontera (spontani rad prekovremeno ili izostajanje s posla, izraz lica, itd.), kvalitet rada (pristigle žalbe ili komplimenti, brzina izvršenog zadatka, itd.), saradnja sa ostalim zaposlenim (reakcije zaposlenih prema volonterima, vrijeme koje provode zajedno, trvenja...) i tako dalje. Ovi pokazatelji mogu da se protumače i o njima se može razgovarati na sastancima formalne evaluacije da bi se vidjelo njihovo pravo značenje.

Da li želite da evaluirate samnom?

Osoba koja sprovodi evaluaciju utiče umnogome na njen ton. U idealnom slučaju, evaluacija treba da se radi u konstruktivnoj atmosferi koja odiše podrškom. Dakle, najbolje je da osoba koja sprovodi evaluaciju ne zauzima poziciju koja bi bila suviše visoko u odnosu na volontere da bi se sa njom prijatno osjećali. I evaluator ne treba da prosuđuje već prije da radi zajedno sa volonterom na budućnosti projekta.

Ukoliko se evaluacija radi individualno, može da bude tako dizajnirana da odgovara posebnim potrebama volontera. To će evaluaciji omogućiti da bude ličnija a treba da bude povjerljiva. Raditi evaluaciju zajedno u grupi sa drugim volonterima ima prednost u upoređivanju njihovog iskustva sa utiscima drugih. Ovo može da ima efekat obnavljanja uvjerenja i motivacije. U svakom slučaju, evaluacija treba da se uradi u odgovarajućem prostoru (bez ljudi koji prolaze, bez buke, telefona, itd.) i u jasno određenom vremenskom periodu (svi treba da znaju koliko vremena ima na raspolaganju za koliko predmeta razgovora).



Savjeti za evaluaciju u toku vašeg Međunarodnog volonterskog servisa (MVS)

- Pobrinite se da jasno definišete vaše ciljeve na mjerljiv način – koji su kriterijumi koji vam omogućuju da kažete da ste na pravom putu u postizanju vaših ciljeva?
- Ukoliko jezik predstavlja teškoću za volontere, više koristite vizuelne metode ili koristite jezik u kom se volonteri osjećaju prijatnije.
- Evaluacija treba da bude povjerljiva osim ako se svi uključeni ne slažu da obavijeste ostale.
- Zato i evaluacije treba takođe da se održavaju u prisnoj atmosferi a ne usred kancelarije gdje ostali mogu da prisluškuju.
- Evaluacija treba da se ponavlja u redovnim intervalima sa ciljem da se "uhvati" promjena.
- Nekada je dobro da se napravi distanca od nekog intezivnog iskustva koje se upravo desilo da biste mogli da radite evaluaciju objektivnije.
- Pokušajte da koristite neutralne riječi u vašim pitanjima (umjesto "loše" koristite "potrebno je poboljšanje", umjesto "zar ne misliš da bi bilo bolje da xyz?" pokušajte sa "šta misliš da je moglo biti bolje?").
- Neki put je lakše koristiti simbole ili crteže nego objasniti osjećanja.
- Podstaknite volontere da urade samoprocjenu i dajte im kasnije povratnu informaciju.
- Evaluacija treba da bude dvosmjerna diskusija.
- Izgradite povjerenje i vjeru kod vaših volontera kako biste od njih dobili prave informacije.
- Ne dozvolite da male poteškoće postanu veće, shvatite evaluacije ozbiljno i ponašajte se u skladu s njima.

Neke metode

- Skicirajte tačke učenja i strategije kako da ih ostvarite – na primjer pristup korak po korak (pogledajte poglavlje 4.2.1. Motivisanje volontera).
- Nacrtajte termometar i tražite od volontera da, na osnovu svoje motivacije, na njega stave znak u redovnim intervalima (veoma niska motivacija ispod nule ili visoka motivacija na 50°).
- Tražite od volontera da sami sebi napišu pismo navodeći gdje će biti, na primjer za mjesec dana. Dajte im ili pošaljite ovo pismo nakon ovog perioda.
- Napravite listu crvenih zastavica (negativna iskustva koja odbijaju volontera) i zelenih zastavica (pozitivna iskustva volontera koja ga teraju da ide dalje), provjerite koliko često se pojavljuju zelene a koliko često crvene zastavice; razradite strategije da biste povećali broj zelenih zastavica a riješili se crvenih.
- Nacrtajte krug sa različitim poljima (kao tablu za pikado). U svako polje napišite element koji želite da evaluirate. Zatražite od svih da stave simbol u svako polje, bilo više ka sredini ukoliko im se dopada, ili više ka spoljnoj ivici ukoliko im se ne dopada. Različiti simboli mogu da se koriste za različite ljude ili za istu osobu u različita vremena.
- Pronađite kolaž slika sa mnoštvom ljudi/zgrada/stvari, itd. i tražite od volontera da se identifikuju sa jednom od njih i objasne zašto (npr. "Ja sam ovaj muškarac koji skače zato što se osjećam pun energije na mom projektu" ili "Ja sam ovaj autoput zato što se stvari odvijaju prebrzo za mene"). Varijacija bi bila da pronađu predmet koji simbolizuje njihovo osjećanje o temi za koju se odlučite.
- ...?

Ukoliko želite više, postoji poglavlje o evaluaciji u Priručniku o projekt menadžmentu (dostupan za učitavanje na: www.training-youth.net).

5.2 Nadogradnja

Za mnoge organizacije volonterski servis je definisan uglavnom kao vremenski period koji volonter provodi na određenom projektu; sve što se dešava prije i nakon tog perioda se smatra kao manje važno. U prethodnom poglavlju smo





već vidjeli koliko je važna priprema da bi iskustvo u inostranstvu bilo uspješano. Ali i nakon volontiranja u inostranstvu postoje brojne mogućnosti za nadogradnju koje se trebaju uzeti u obzir kada se planira MVS.

Povratak nakon boravka u inostranstvu

Volonteri često pate od obrnutog kulturnog šoka kada se vrate kući nakon dužeg boravka u inostranstvu. Volonteri su prošli kroz iskustvo koje ljudi kod kuće ne moraju nužno da razumiju. Volonteri su se razvili u toku svog volonterskog servisa a da toga ljudi kod kuće nisu svjesni. Ponašanje volontera se možda promijenilo i možda po povratku kući na njega gledaju sa neodobravanjem jer očekuju istu osobu koja ih je napustila prije nekoliko mjeseci. Volonteri misle da će ljudi reagovati na određen način a u realnosti oni to ne čine.

Volonteri se takođe često žale da se poklanja malo pažnje njihovim potrebama nakon što završe svoj volonterski zadatak u inostranstvu i da u najvećem broju slučajeva iskuse teškoće reintegracije nakon povratka u svoju domovinu. Tokom boravka u inostranstvu radeći na projektu vjerovatno su bili u centru pažnje i mnogo novih stvari se dešavalo, a pošto se vrate kući ponovo se suočavaju sa svojom starom realnošću. Izgleda kao da se volonteri vraćaju tamo gdje su stali.

Međutim, povratak kući ne mora da bude kraj svemu tome – može to da bude početak novih stvari ukoliko se planiraju kako treba. Za nadati se da su volonteri prošli kroz mnoga interesantna iskustva u inostranstvu ali ovo učenje može da se nastavi. Mentor u organizaciji koja je ugostila volontera može da bude od vitalnog značaja za monitoring i optimalizovanje procesa učenja volontera u toku projekta ali je na organizacijama koje šalju volontere da svojim volonterima pruže mogućnosti za nadogradnju. Organizacije koje šalju volontere mogu da usmjeravaju i podržavaju volontere da učine nešto sa onim što su naučili tokom svog volonterskog servisa.

U stvari, trebalo bi da se mogućnosti za nadogradnju, koliko je to moguće, predvide odmah na samom početku MVS. Organizacije koje šalju volontere su u posebno dobroj poziciji da ovo urade jer su one takođe odgovorne i za pripremu volontera prije polaska. Mogu da porade sa volonterom na akcionom planu u skladu sa interesima i željama kako volontera tako i organizacije koja ga šalje. Nadogradnju na kraju krajeva nije

ništa drugo nego da se osigura da uticaj MVS bude maksimalan.

Sastanci za nadogradnju

Jedan od načina da se pozabavite nadogradnjom jeste da organizujete jedan ili više sastanaka sa vašim volonterima, bilo u grupi ili pojedinačno, ili obje vrste sastanaka u slučaju dugoročnog volontiranja što bi bilo idealno.

Sastanci za nadogradnju sa vašim volonterima mogu da se iskoriste za:

- Evaluaciju MVS generalno;
- Upoređivanje očekivanja ili ciljeva sa konkretnim rezultatima;
- Identifikovanje glavnih negativnih i pozitivnih rezultata;
- Pomoć volonteru da se izbori sa negativnim iskustvima u inostranstvu na konstruktivan način;
- Pomoć volonteru sa posebno teškim problemima reintegracije (obrnuti kulturni šok);
- Davanje mogućnosti volonteru da podijeli svoje iskustvo sa drugim volonterima koji su prošli kroz slično iskustvo;
- Informisanje volontera o drugim mogućnostima volontiranja ili angažmana u okviru iste ili drugih organizacija.

Edukativne i profesionalne mogućnosti

Kod nekih ciljnih grupa ili kod nekih organizacija koje šalju, cilj slanja volontera na MVS jeste da razviju vještine (jezik, društvene i praktične vještine) mimo redovnog školovanja ili mogućnosti za trening od koristi za njihovu budućnost. U ovim slučajevima važno je da imamo na umu ovu edukativnu perspektivu tokom cijelog volonterskog servisa a posebno kada se volonter vrati u domovinu, na sljedeći korak svog životnog projekta. Nakon MVS, biće bolje u stanju da odluče šta je to što žele da urade sa svojim životima i da li će ono što su radili u inostranstvu biti od koristi za njihove buduće aktivnosti. Na primjer, volonterski servis sa osobama sa invaliditetom može da inicira profesionalnu karijeru na ovom polju, ili volonter može da razvije interes za jezik zemlje u kojoj je boravio, itd. Organizacija koja šalje ima vitalnu ulogu da olakša, koliko je to moguće, razvoj tih novih edukativnih ili profesionalnih perspektiva po povratku mlade osobe.



Socijalno osiguranje

Druga pitanje koja neki put zahtjevaju posebnu pažnju su ona koja su vezana za socijalno osiguranje. Većina evropskih zemalja nema zakone koji definišu status volontera zato volontiranje u inostranstvu često utičena na socijalna davanja kao što su beneficije za nezaposlene, podrška za stanovanje, minimalna zarada, itd. Kada odu iz zemlje većina dugoročnih volontera gubi svoje socijalne beneficije. Međutim neki put po povratku volonteri čak nisu više kvalifikovani za primanje različitih beneficija ili studentskih dodataka. Nacionalne vlasti mogu biti veoma birokratične i rezervisane po pitanju prihvatanja bilo kakvih zahtjeva od strane volontera, a organizacije koje šalju volontere moraju često da intervenišu kao posrednici između ove dvije strane sa ciljem da objasne o kakvoj je volonterskoj šemi bilo riječ. Pripremiti se unaprijed na ovakve mogućnosti je daleko najbolji način za njihovo izbjegavanje onda kada se volonter vrati.

Nadogradnja za organizacije koje šalju i ugošćuju volontere

Nadogradnju ne treba shvatiti jedino kao korist za volontera. Organizacije koje šalju volontere mogu da gledaju na svoje učešće u MVS-u takođe kao na priliku za sticanje iskustva i od čega mogu da imaju koristi na mnogo konkretnih načina. Nakon evaluacije njenih iskustava, nadogradnja za organizaciju koja šalje volontere može na primjer da znači:

- Nastavak, ili prekid, određenog partnerstva;
- Potraga za novim partnerima u istim ili drugim poljima rada;
- Uvođenje novih radnih metoda kao odgovor na sugestije dobijene od volontera ili zbog uočenih primjera dobre prakse u organizaciji koja je ugostila volontera.

Na volontere koji se vrate, organizacija koja ih šalje može takođe da gleda kao na važan izvor pomoći u radu, na primjer:

- Organizacija koja šalje može pozvati volontera da joj se pridruži i da primjeni u njihovim trenutnim aktivnostima ono što su on ili ona naučili u inostranstvu;
- Volonter može da počne da im pomaže u regrutovanju i pripremi novih volontera dijeleći svoje iskustvo s njima.

Organizacije koje ugošćuju mogu takođe da nadgrade MVS jačajući ili revidirajući svoje partnerske strategije i tako što će koristiti volontera da dalje razvije njihove aktivnosti. Nakon evaluacije volonterskog servisa, organizacije koje ugošćuju mogu takođe da odluče da uvedu nove radne metode i aktivnosti, prateći sugestije volontera ili jednostavno shvatajući da stvari mogu da budu bolje ako se urade na drugačiji način. Svježi pogled na vašu organizaciju od strane inostranog volontera veoma često vam daje priliku da unaprijedite vaše aktivnosti tako što postajete svjesniji kako se stvari u suštini rade i kako se mogu promijeniti.

5.3 Priznanje i izdavanje uvjerenja

MVS nije samo divno iskustvo tako da ne pruža samo da pruža podršku zajednici kojoj je to potrebno već u isto vrijeme – sviđalo vam se to ili ne volonterski servis takođe daje volonteru vještine. Neke organizacije koje šalju volontere čak rade to prvenstveno s namjerom da volonteri nešto nauče, steknu vještine i povećaju mogućnost za zapošljavanje. Iako smo raspravili da treba da postoji balans između ličnog razvoja volontera i altruističkog doprinosa zajednici (pogledajte poglavlje 1.4 Razlozi za međunarodni volonterski servis), ipak bi to bila propuštena prilika da se ne prepoznaju koristi volonterskog servisa za volontere. Neke od vještina koje volonteri stiču su:

- Životno iskustvo i zrelost koja ima uticaj na njihov budući lični i profesionalni razvoj;
- Istovremeno volonteri stiču set takozvanih lakih vještina, na primjer sposobnost da komuniciraju i sarađuju sa ljudima, stvaraju kontakte i partnerstvo na ličnom i profesionalnom nivou;
- Komunikacione vještine u smislu da volonteri u inostranstvu često nauče da koriste različita sredstva komunikacije (Internet, e-pošta, telefon, itd.);
- Isto tako stiču znanje potrebno za rad u timu i da donose odluke kao i da budu fleksibilni i nezavisni;
- Mladi ljudi takođe stiču i širok spektar stručnog znanja i praktičnih vještina u određenim oblastima rada, na primjer u administraciji, socijalnoj zaštiti i uslugama, interkulturalnoj komunikaciji, računovodstvu, životnoj sredini, itd.;





- Boraveći u jezičkom okruženju drugačijem od njihovog maternjeg jezika, volonteri također često steknu i posebne jezičke sposobnosti;
- Interkulturalne vještine, razumjevanje druge kulture, pokušaj da se ne sudi i interpretira ponašanje na pogrešan način, tolerancija vi-šeznačnosti, učenje da se na stvari gleda iz različitih perspektiva.

Važno je da se u izvjesnoj mjeri prepoznaju i priznaju sve ove vještine koje volonteri stiču i bolje ih je ozvaničiti pošto mogu da imaju uticaj na buduće mogućnosti volontera po pitanju traženje posla. MVS može da bude iskustvo koje mnogi poslodavci danas traže. Kada je dokumentovano i potvrđeno na odgovarajući način, rad volontera i trening koji su prošli tokom MVS biće im od velike koristi u budućnosti i predstavljaju plus u njihovoj biografiji.

U Evropi postoji velika raznolikost u formatima priznavanja i izdavanja potvrda. U nekim zemljama treba da vodite dosije sa svim svojim dostignućima dok u drugim volonterske organizacije treba da budu ovlašćene kako bi mogle da izdaju uvjerenja za stečene vještine. Neki poslodavci stupaju u kontakt sa osobom koja je volonteru izdala preporuke dok se ostali oslanjaju prvenstveno na diplome i uvjerenja. Dakle, u zavisnosti od situacije u kojoj su, volonterima se može pomoći izdavanjem različitih vrsta potvrda.

Jednostavan i uobičajen način dokumentovanja stečenih vještina tokom volonterskog servisa jeste uvjerenje. Ono predstavlja pisanu formalnu izjavu kojom se potvrđuje da je volonter učestvovao u MVS u organizaciji koja ugošćuje u određenom vremenskom periodu. Da bi se ovim uvjerenjima dala veća težina možete da uraditi sljedeće:

- Podrobno opišite zadatke i odgovornosti volontera u toku volonterskog servisa;
- Napišite pismo preporuke koje ide uz uvjerenje;
- U uvjerenju navedite kontakt adrese nekih referentnih osoba;
- Napišite koje je vještine volonter stekao u toku volonterskog servisa i kako to možete da obrazložite;
- Napravite dosije sa svim rezultatima zadataka volontera (slike, članci ili posteri događaja koje je organizovao);
- Pokušajte da uspostavite vezu sa obrazovnim ustanovama ili organima vlasti koji mogu da izdaju uvjerenje o onome što je naučeno u toku MVS;
- Vizuelni aspekt uvjerenja je također važan – neka izgleda ozbiljno i obavezno ga potpišite i stavite pečat;
- Razmislite o tome da napravite uvjerenje na nekom svjetskom jeziku (ili čak dvojezično) imajući u vidu njegove buduće čitaoce.