

6. Da li ste uzeli u obzir...



Priručnik o
Međunarodnom
Volonterskom
Servisu

6.1 Volonterski servis za mlade u “nepovoljnom položaju“

Šta je jednom rječju...?

Prije svega, treba da budemo pažljivi sa terminom “mladi u nepovoljnom položaju“ pošto isti ima mnogo negativnih konotacija i naginje stigmatizovanju ljudi o kojima govorimo u ovom poglavlju. Uglavnom ovi mladi ljudi ne žele da budu etiketirani kao neko sa “smetnjama“. Umjesto toga koncept “društvene izopštenosti“ bi bio pogodniji zato što se odnosi na situaciju koja ih isključuje i daje im samo ograničene mogućnosti, a ne na osobe. Povrh svega, definicija “nepovoljnog položaja“ ili “društvene izopštenosti“ varirira u zavisnosti od konteksta iz kojeg osoba dolazi. U Švedskoj se nezaposleno lice smatra osobom u “nepovoljnom položaju“ što bi bilo nezamislivo na sjeveru Engleske gdje bi visoka stopa nezaposlenosti smiješno veliki dio populacije označila kao “društveno izopštene“ što nije slučaj. Istovremeno, biti žena ne mora da vodi društvenoj izopštenosti ali u nekim grupama imigranata ženama se pruža manje mogućnosti. Isto tako u mnogome zavisi i od toga kako se osoba nosi sa određenom društvenom situacijom. To što neko pripada etničkoj manjini može da izazove društvenu isključenost, ali osoba crne puti može isto tako da nađe pristup jednakim mogućnostima kao i ostatak društva. Zbog toga u ovom poglavlju govorimo o “mladim ljudima koji zahtjevaju neki vid posebne pažnje i dodatne resurse“ za učešće u programu volonterskog servisa.

U proteklih par godina dosta se govorilo o MVS kao o metodi da se pomogne društveno izopštenim mladim ljudima da poboljšaju uslove svog života. Međutim MVS ne treba shvatati kao cilj koji se za ovu ciljnu grupu nalazi na samom kraju. To je samo jedan korak na dugom putu mladih koji su u teškoćama. Postoje ciljevi van okvira MVS koji su postavljeni od samog početka rada s njima (npr. samostalan život, nalaženje zaposlenja, itd.). Dakle, veća je vjerovatnoća da će socijalni radnici ili oni koji rade sa mladima inicirati MVS nego same društveno izopštene mlade osobe.

Rad sa društveno izopštenim osobama zahtjeva prilično mnogo senzibiliteta i posebne brige. Zato je poželjno da se saraduje sa organizacijama koje imaju iskustva u oblasiti društvene integracije. Rad sa mladim ljudima sa teškoćama nosi sobom dodatni posao u poređenju sa radom sa “klasičnom“ ciljnom grupom. Međutim, upravo projekti koji pružaju mladim lju-

dima, kojima je najviše potrebna, šansu da odu u inostranstvo i uključe se u projekat, su oni koji su tim vrjedniji i potrebni u društvu.

Priprema za veliki skok

Dakle, ako je vašim volonterima koji su u nepovoljnom položaju potrebna veća pažnja, na šta treba fokusirati tu pažnju? Jedan od glavnih principa prilikom pripreme volontera je smanjenje osjećaja neizvjesnosti. Nove i neizvjesne situacije su zastrašujuće posebno kada nemate dovoljno praktičnog iskustva da se nosite s njima.

U većini slučajeva mladi koji su društveno izopšteni imali su vrlo malo mogućnosti da idu u inostranstvo ili da se samostalno nose sa novim situacijama. Jedan način da se volonteri pripreme za MVS jeste da se postepeno upoznaju sa vrstama situacija u kojima će se kao volonteri naći. Međunarodne razmjene ili obični odmorii mogu volonterima da daju bolju predstavu o tome kako to izgleda biti u drugoj zemlji (kupovina vozničkih karata, suočavanje sa drugačijim jezikom, drugačijom religijom, itd.), ali još uvijek u sigurnom okruženju grupe prijatelja iz njihove zemlje koji govore isti jezik. Ostale metode i tehnike o tome kako raditi na interkulturalnoj senzitivnosti su opisane u Priručniku o interkulturalnom učenju (dostupan na www.training-youth.net). Aspekt volonterskog servisa može da se stimuliše postepenim povećanjem zadataka i uključenosti u volontiranje u vlastitoj zemlji. Prije nego što odu da volontiraju na ekološkom projektu u inostranstvu, volonteri mogu preuzeti neke odgovornosti u okviru lokalne prirodnjačke organizacije. Na ovaj način oni već stiču osjećaj za rad na projektu, za ispunjavanje zadataka, zajednički rad sa drugima, itd. Boravak u inostranstvu može za početak da bude kratak, a zatim da se postepeno produžava po želji, ili duži u nekom budućem MVS.

Ostale konkretne mjere koje možete da preduzmete sa ciljem da povećate sposobnost volontera da se nose sa novim situacijama mogu da budu priključenje poznate osobe projektu. Ovo može da bude prijatelj, omladinski radnik, volonter vršnjak u istoj situaciji ili naprosto neko ko govori njihov matenji jezik. Posjeta projektu sa volonterima prije stvarnog (dugoročnog) volonterskog servisa može značajno da umanjiti strepnju oko toga gdje će na kraju da dođu. Veoma je važno da se izgradi veza na bazi povjerenja sa vašim volonterima tako da je preporučljivo





da održavate uobičajene (neformalne) sastanke sa njima da biste im pokazali da ih poštujete i slušate. Uvijek uključite volontere u donošenje odluka koje ih se tiču. Osim toga, slanje volontera u stranu zemlju gdje se govori isti jezik može im boravak učiniti znatno manje izazovnim i strašnim.

Način na koji radite pripremu i čitav projekat veoma je važan. Korišćenje formalnog akademskog pristupa može da izazove mnoge poteškoće posebno kada radite se volonterima sa teškoćama u učenju ili onima koji imaju buran ili kratak period školovanja iza sebe. Neki volonteri mogu čak da budu (polu)nepismeni, tako da bi korišćenje vizuelnog materijala (video, slike, itd.) ili verbalni kontakt u ovom slučaju najbolje odgovarao. Preporučljivo je da se u takvim slučajevima eliminiše sve ono što ih podsjeća na školu. U ovom slučaju, najbolji način da se steknu vještine, nauče zadaci pa čak i jezik jeste učenje kroz rad u toku samog posla.

Jedan od ciljeva volonterskog angažmana jeste da povrati volonterima nešto neophodnog samopoštovanje i da ih izmjesti iz života na marginama društva. Uspjeh djeluje blagotvorno na povećanje samopoštovanja; neuspjeh ga urušava, posebno kada se volonter osjeća odgovornim za rezultat svog ponašanja. Zato je veoma bitno da se za volontere stvori serija uzastopnih uspjeha počevši od malih zadataka ali postepeno im davajući veće izazove ali ipak sa uvijek dovoljno podrške i uz mogućnost nadogradnje. Pozitivna povratna informacija (kada dolazi od onih koji su važni poput kolega, vršnjaka, itd.) je značajan element u podizanju samopoštovanja. Greške treba sagledavati u perspektivi i koristiti ih samo kao lekciju za budućnost. Međutim, pored rada treba da postoji i atmosfera u kojoj će se volonteri osjećati komotno. Možete jednostavno učiniti da se volonteri osjećaju dobrodošli tako što ćete odvojiti neko vrijeme za ćaskanje, za šalu, male pažnje, itd. Ipak budite pažljivi da tako ne stvorite situacije u kojima će se volonteri osjećati neprijatno ili opterećeni time što ćete u ovom nastojanju pretjerati (pogledajte takođe poglavlje 4.2.1 Motivisanje volontera).

Ponekad je motivacija veliki problem za društveno izopštene mlade pogotovo kada ideju o volonterskom servisu dobiju od nekog drugog. Zato je važno da se pažljivo prati nivo motivacije i da se ona održava korišćenjem metoda pomenutih u poglavlju koje se odnosi na motivisanje volontera. Kako bi se motivacija volontera održala na visokom nivou važno je da se ograniči period čekanja između odluke o učestvovanju u MVS-u i odlaska na konkretni anga-

žman. Čak i ako uspijete da održite motivaciju volontera na visokom nivou ne zaboravite da oni nisu izolovane osobe – nekada je isto tako potrebno ubjeđivanje roditelja, objašnjavanje projekta vršnjacima, itd.

Takođe je važno da se priprema volontera koji dolaze iz nepovoljnog društvenog okruženja prilagodi njima obzirom da baš svako od njih može da se suoči sa posebnim teškoćama. Zato je najbolje da su omladinski radnici koji poznaju mlade volontere o kojima je riječ, blisko uključeni u pripremu kako bi se pažnja fokusirala na posebne potrebe ili probleme na koje volonteri mogu da naiđu.

Imajući na umu raznolikost ciljne grupe društveno izopštenih mladih ljudi, od suštinske važnosti je da se, kroz komunikaciju između organizacije koja šalje i ugošćuje volontera, jasno vidi šta ova "društvena izopštenost" od njih ustvari iziskuje. Biografija i profil volontera treba da budu jasni objema stranama. Međutim na ovaj način se pokreće pitanje povjerljivosti: s kim ćete raspravljati o volonteru i o čemu? Osoba koja je mentor u organizaciji koja prima volontera je vjerovatno upravo ta koja treba da dobije sve neophodne detalje o volonterima kako bi mogla da ih podučava na najbolji mogući način i osigura fizičku i moralnu sigurnost svih. Treba da se razgovara, poželjno uz pristanak volontera, o njegovim/njenim ranijim zdravstvenim problemima ili o problemima sa drogom kao i o mogućim prekršajima (krađa, seksualno zlostavljanje, itd.). Ostali zaposleni ili volonteri u organizaciji koja ugošćuje volontera uglavnom ne moraju da znaju ove privatne detalje osim ako nije potrebno da to znaju zbog njihove saradnje sa datim volonterom.

Kada stvari postanu teške...

U toku volonterskog servisa podrška je veoma važna za volontera ponovo da bi mu se pomoglo da izađe na kraj sa novom situacijom. Ova podrška treba da se vrši na nekoliko nivoa kao što je nevedeno u poglavlju 4.3 Tekuća podrška volonterima: na interkulturalnom nivou (pojašnjavajući kulturne razlike ili nesporazume), na profesionalnom planu (podrška u vidu obuke: upoznavanje sa zadacima i radnim okruženjem) i u privatnom svakodnevnom životu volontera (društvena podrška: organizovanje društvenih aktivnosti da bi se upoznali novi ljudi, itd.). Važno je da se ni jedna vještina ili znanje ne uzme zdravo za gotovo.

Ukoliko volonteri imaju ograničene društvene vještine ili probleme sa jezikom, važno je da se i njihovo slobodno vrijeme organizuje na takav



način da im se ponudi ono što im je potrebno: prijatelji, kontakti sa osobama koje govore njihov jezik, zabava, itd. Vršnjačke grupe mogu biti veoma korisne – možete da upoznate volontere sa mladim ljudima iz zemlje domaćina sa kojima dijele isti muzički ukus, slična iskustva, koji mogu da pričaju istim ili odgovarajućim jezikom, itd. Jedna vrlo važna potreba na koju projekat treba da odgovori jeste potreba pripadanja i da se bude dio grupe.

Redovni kontakti sa "ekipom kod kuće" mogu biti jako važni za dobrobit volontera. Pričajući sa nekim koga poznaju, na svom jeziku ili dijalektu, daje im priliku za odušak. To takođe pokazuje da su ljudi tamo kući zainteresovani za ono što volonteri rade i da ih nisu zaboravili. Održavanje redovnih sastanaka sa mentorom na projektu sa ciljem da se razgovara o poslu, njihovim uslovima života, osjećanjima i motivaciji su takođe važni. Ovo je važan 'mehanizam termometra' da bi se provjerilo da li je volonter još uvijek željan da radi na projektu (pogledajte takođe poglavlje 4.3 Tekuća podrška volonterima). Ako motivacija opadne, više vremena može da se uloži u zabavu ili slobodne aktivnosti.

Za svaki slučaj važno je da se sa volonterom razvije i procedura u slučaju nužde ukoliko nešto zaista pođe naopako: teška nostalgija, problemi na poslu, nezgode i tome slično. To može da bude broj telefona, zapečaćena koverta sa dodatnom sumom novca, kutija cigareta za nuždu za osobu koja je nedavno prestala da puši, itd. Prilike u kojima se procedura u slučaju nužde aktivira treba da budu poznate svim ljudima koji su uključeni (volonter, ljudi sa kojima radi na projektu, omladinski radnik kod kuće).

Ukoliko jezik može da predstavlja problem važno je da se stvari predstave vrlo slikovito – umjesto da zadatak objasnite usmeno možete da ga pokažete. Najbolje funkcioniše kontakt koji se ostvaruje kroz zajednički rad na praktičnim zadacima. Treba obezbjediti prilike u kojima volonter u slobodno vrijeme može da radi neverbalne stvari sa drugima. Umjesto na časkanje u kafe-bar možete da odete da igrate pikado. Ili, priča o vašem putovanju se pretvara u pokazivanje foto albuma. Razgovor sa prijateljima može da se zamijeni nekim sportom. Dakle, kroz sve ove male aktivnosti volonter će najvjerovatnije naučiti veliku količinu praktičnih riječi. U toku pripremnog procesa volontera treba pripremiti i na ovakve vrste komunikacije. Različite interaktivne metode za učenje jezika su opisane u Priručniku o učenju jezika (dostupan za učitavanje na: www.training-youth.net).

Još uvijek nije gotovo

Ono što važi za "klasične" volontere vjerovatno dvostruko važi za volontere koji dolaze iz nepovoljnog društvenog okruženja. Kada se MVS završi još uvijek nije sve gotovo! Jedna od stvari u koju će svaki od volontera da upadne jeste šok po povratku. Volonter je možda napredovao ili se nevjerovatno izmjenio tokom MVS, dok su stvari kod kuće uglavnom ostale iste. Prijatelji i porodica tamo kod kuće očekuju da volonter bude isti kao prije a okruženje ih često stavlja pred ista iskušenja kao i ranije (droga, kriminal, društveni problemi, itd.). Zato se podrazumjeva da je potrebna odgovarajuća priprema za povratak kući i suočavanje sa starom realnošću i ljudima koji nisu prošli kroz takvo iskustvo i razvoj kao što je to slučaj sa volonterom.

Za rad sa mladim je važno da se napravi jedan presjek kako bi se vidjelo šta su naučili i stekli tokom svog boravka u inostranstvu i tog volonterskog servisa. Od velike je koristi za njihovo samopouzdanje da volonteri vide napredak i da razgovaraju sa drugim ljudima o ovom uspjehu, prosto da se izraze. Ovo im obezbjeđuje društveni status i priznanje koje možda nije postajalo ranije. Njihovo uključivanje u pripremu budućih volontera je drugi način da im se pokaže da ih cijenate. Na ovaj način stavićete volonterima do znanja da posjeduju nešto vrlo vrijedno – iskustvo koje mogu da podijele. Omladinski radnik u organizaciji koja šalje volontera tamo kod kuće je takođe bitan u pružanju podrške kada iskustvo u inostranstvu nije doživljeno kao nešto pozitivno. Omladinski radnik treba da bude u stanju da preokrene volonterovo iskustvo na jedan konstruktivan način i da se izbori sa osjećajem neuspjeha.

Povratak kući može da izgleda jednostavan, ali vrlo često kada radite sa mladim ljudima koji dolaze iz nepovoljnog društvenog okruženja pojavljuju se sve vrste praktičnih izazova kao što je dobijanje podrške u vidu smještaja, beneficija za nezaposlene, socijalne zaštite, itd. pošto su proveli neko vrijeme vani, izvan tog sistema. Povratak u sistem može da zahtjeva od omladinskog radnika iz organizacije koja je poslala volontera pružanje prilično mnogo pomoći (pogledajte takođe poglavlje 5.2 Nadogradnja). Pored ovih praktičnih stvari završetak MVS i povratak kući je i vrijeme da se razmisli o sljedećim koracima koje će volonter preduzeti ubuduće zavisno od ciljeva koje su volonter ili omladinski radnik (poželjno zajedno) postavili u ovom projektu. Možda su težili većoj nezavisnosti tako da je volonterski servis u inostranstvu bio uspješan test pa se volonteri sada



osjećaju dovoljno komotno da odu i žive samostalno. Ako ne, možda će sljedeći put probati sa dužim angažmanom. Možda su sada obučeni i mogu da pronađu posao u oblasti u kojoj su bili angažovani tokom volontiranja ili će započeti školovanje u tom pravcu. U suštini volonteri nastavljaju sa planiranjem svog života – na bolji način.

6.2 Rod u Međunarodnom volonterskom servisu

“Kakve veze rod ima sa ovim?”

Statistički, žene više volontiraju nego muškarci. Na primjer u okviru Evropskog volonterskog servisa – programa Evropske komisije (pogledajte takođe poglavlje 2.3 Finansiranje i budžetiranje) – 1999.g. registrovan je mnogo veći procenat ženskih (75%) nego muških učesnika (25%) u programu. Izgleda da u zemljama zapada postoji trend da se više žena nego muškaraca uključuje u volonterske servise.

Nije uvijek lako objasniti zašto više žena nego muškaraca volontira. Neki tradicionalisti bi mogli da opravdaju ovu razliku u smislu vjerovanja da žene imaju “prirodni interes” za aktivnosti koje obuhvataju brigu za druge. Obzirom da je većina volonterskih aktivnosti u oblasti socijalne zaštite i obzirom na činjenicu da mnoge žene u našem društvu još uvijek igraju uloge onih koje prvenstveno pružaju njegu i brigu (npr majka, domaćica, medicinska sestra, itd.), moguće je da se zbog toga volonterski rad više dopada upravo ženama. Naše stanovište je da je uloga žena kao onih koje brinu o drugima posljedica socijalizacije a ne prirodna osobina. Ipak, briga o drugima i volonterizam se još uvijek shvata kao ženska aktivnost tako da više žena odlazi na MVS nego muškaraca.

Društvena percepcija volonterskog rada kod muškaraca često je manje pozitivna. Muškarci pripisuju nizak društveni status neplaćenim aktivnostima u socijalnoj i oblasti kulture što umanjuje njihovu motivaciju da se priključe volonterskim aktivnostima. Osim toga, mnogi lični kvaliteti koje program volonterskog servisa zahtjeva od svojih kandidata se češće nalaze kod žena nego kod muškaraca, a opet zbog socijalizacije koju su oba pola iskusila (npr vještine međuljudskih odnosa, metodi kooperativnog

rada, itd.). Naravno, muškarci mogu dostići isti nivo kvaliteta u svojim međuljudskim odnosima ali generalno još uvijek treba da premoste jaz koji u ovom smislu postoji.

Problem regrutovanja muških volontera

Jedan od glavnih nedostataka koji mnoge organizacije osjećaju je manjak muških volontera koji bi vodili volonterske programe i aktivnosti. Organizacije koje rade na polju socijalne brige trebalo bi da predstavljaju društvo u malom. Podjednakim učešćem i muškaraca i žena u volontiranju društveni sektor može da pomogne da se redefiniše u pozitivnom smislu slika muškarca kao nekog ko brine o drugima i na taj način obezbjedi primjer za ostale koji zbog nedostatka uzora sa kojim mogu da se poistovijete možda osjećaju otpor da urade isto. Ovdje su navedeni neki primjeri koji vam mogu pomoći da uravnotežite rodno učešće u vašem volonterskom servisu:

- Pitajte vaše bivše ili sadašnje muške volontere o njihovoj motivaciji da se uključe u MVS.
- Pitajte muškarce izvan vaše organizacije šta bi ih to ponukalo da se uključe u MVS.
- Iskoristite njihove odgovore kako bi u skladu s njima promijenili svoje programe i napravili odgovarajuću poruku za regrutovanje koja uključuje njihove primjedbe.
- Kada predstavljate vaše programe široj javnosti pobrinite se da takođe imate i muškog govornika.
- Koristite slike muških volontera u vašim publikacijama (npr slike muških volontera koji rade tradicionalno ženske aktivnosti kao što su rad sa djecom ili kuvanje, što može pomoći drugim muškarcima da se identifikuju u ovim aktivnostima. Suprotno tome možete da prikazete vaše muške volontere kako rade tradicionalne muške poslove kao što su izgradnja drvenog mosta u šumi, da bi privukli ostale da se priključe vašem programu).

Problem regrutovanja volonterki

Nasuprot tome, u nekim kulturnim sredinama regrutovanje ženskih volontera predstavlja teškoću naročito za volonterski servis u inostranstvu. Svijest o posebnim problemima sa kojima se neke mlade žene mogu suočiti kada odluče da učestvuju u volonterskim aktivnostima u inostranstvu može organizatoru dati uvid u to kako da ih regrutuje, usmjerava i podržava. U primjeru mladih imigrantkinja iz Maroka, djevojke o kojima je riječ pokazale su veliki interes za





uključivanje u program ali nisu bile u poziciji da se suoče sa protivljenjem svojih roditelja. Njihovi roditelji ne samo da su bili protiv učestvovanja nego nisu bili u stanju da shvate ni šta bi mogla da bude njihova motivacija za uključivanje u program. Faktori kao što su starosna dob, istorija zaposlenja i karakterne osobine igraju ulogu u njihovoj odlučnosti da se suprotstave željama svojih porodica. Neki od prijedloga kako da se prevaziđu ovakve prepreka mogu biti:

- Probajte da uključite njihove porodice u sam proces što je više moguće (npr uključivanje starijeg brata ili sestre, ili nekog drugog rođaka kome se dopada vaš program može pomoći da njihovi roditelji primjene svoje mišljenje).
- Budite spremni da njihovim porodicama pojašnjete sve sumnje i raspršite njihove strahove time što ćete iste predvidjeti i jasno i direktno odgovoriti na pitanja koja se tiču odvojenog prostora za život muškaraca i žena, pitanja vezana za vrste supervizije (i pola supervizora), o mogućnosti da kontaktiraju i posjete svoju kćerku, itd.
- Pogledajte da li neke od vaših aktivnosti mogu da budu više rodno orjentisane (npr, određene aktivnosti mogu da se razvijaju u grupama sačinjenih samo od volonterki).
- Ukoliko ste bili uspješni u regrutovanju volonterki koje su iskusile snažne kulturne barijere da bi se uključile u MVS, zamolite ih da vam pomognu da dođete do drugih djevojaka u istoj poziciji i koristite ih kao uzore u vašim kampanjama za regrutovanje.

Rod i kultura

Pitanje roda ne igra ulogu samo kada je riječ o jednakosti učešća u vašem volonterskom programu, ono izbija na površinu i kod MVS-a usljed potencijalnih kulturnih razlika. Shvatanja roda variraju od kulture do kulture. Neke kulture su veoma otvorene kada je u pitanju druženje između muškaraca i žena, dok druge nastoje da vrlo strogo razdvoje muškarce od žena. Volonterka ili volonter koji dolazi iz kulture koja je otvorenog tipa u kulturu koja je zatvorena, može na primjer da iskusi posebne probleme prilikom adaptacije i integracije. Veličina zajednice koja ugošćuje volontera često intenzivira situacije ovakve prirode. Što je zajednica manja to je veći rizik od "rodnog šoka" (kao i od "kulturnog šoka").

Jedan od načina da se izborite s ovim jeste da posvetite pažnju pitanju roda u toku pripreme volontera.

- Ako znate da će vaši volonteri da rade svoj MVS u zemlji gdje su rodni odnosi veoma različiti, postarajte se da to uvrstite kao jedan od elemenata vaših pripremnih aktivnosti gdje ćete naglasiti potencijalne tačke konflikata.
- Važnije je da naučite svoje volontere kako da izaberu odgovarajuće načine pregovaranja da bi se izborili sa mogućim "rodnim šokom", nego da im opisujete samo kulturne razlike o kojima je riječ. Ukoliko ste vi organizacija koja šalje volontera, pitajte za savjet vašu partnersku organizaciju koja prima volontera o najboljim strategijama koje bi vaš volonter mogao da koristi.

Seksualno uznemiravanje – mračnija strana odnosa među polovima

Kada se sagledava rodna dimenzija volonterskog servisa seksualno uznemiravanje je važan element koji treba da se uzme u obzir. Iskustvo i brojke pokazuju da su žene češće žrtve seksualnog uznemiravanja nego što su to muškarci i da su glavni počinioci seksualnog uznemiravanja muškarci. Važno je da se sagleda šta se u vašoj zemlji ili u kontekstu vaše organizacije smatra neprimjerenim ili protivno zakonu, a šta ne. Ponovo, ovo može da bude dio pripreme volontera.

Neke organizacije gledaju na zajedničko korišćenje istog životnog prostora od strane muškaraca i žena kao na sastavni dio svoje radne filozofije. Međutim, može biti da stepen zrelosti ljudi koji su uključeni nije dovoljno visok da bi se nosili sa novonastalom seksualnom tenzijom. Organizacije koje promovišu volonterski rad u grupi, gdje muškarci i žene dijele isti životni prostor (na primjer spavaonicu) mogu da budu scena gdje se seksualno uznemiravanje dešava. Naravno, muškarci i žene mogu da dijele isti prostor za život a da to ne postane neizostavno problematično, ali kada su u pitanju mladi ljudi, ovakva situacija može da stvori seksualne tenzije i prilike za seksualno uznemiravanje.

Bilo da vaši volonteri dijele ili ne isti prostor za život, morate se pobrinuti da vaša organizacija razmisli o seksualnom uznemiravanju i na koji način da se nosi s tim. Slijede neke stvari o kojima možete razmisliti kada je riječ o mješovitom životnom prostoru:

- Pobrinite se da volonteri i volonterke budu svjesni prednosti i nedostataka dijeljenja zajedničkog prostora za život.
- Postarajte se da vaše osoblje ili mentori budu svjesni mogućnosti seksualnog uznemirava-



nja i nasilja u ovakvim vrstama aranžmana i da znaju kako da rješavaju takve slučajeve.

- Prilikom pripremnih aktivnosti volontera za ovakve vrste angažmana ne treba izbjegavati teška pitanja kao što su: Koje su vaše sumnje i strahovi vezane za dijeljenje istog životnog prostora? Kako da se nosite sa seksualnom žudnjom? Šta predstavlja seksualno uznemiravanje? Koje su formalne procedure za rješavanje ovog problema?
- Pomozite da obje rodne grupe dođu do dogovora o uspostavljanju zajedničkih pravila kojih će se pridržavati svi u toj zajednici u toku trajanja cjelokupnog angažmana i postarajte se da ova pravila poštuju svi.

Razgovor o ovim pitanjima zahtjeva od organizatora da budu širokih shvatanja da bi mogli da prihvate da je želja važan aspekt koji moraju da uzmu u obzir kada stavljaju muškarce i žene zajedno pod isti krov. Suočavajući ljude sa ovom realnošću ne zadire se u njihov harmoničan život; čak šta više, tako se povećavaju njihove šanse za rješavanje ovakve situacije na način koji je od koristi za sve.

“Rodna diskriminacija” nije uvijek loša stvar

Za neke volonterske pozicije potrebno je da volonter bude ženskog ili muškog pola, zavisno od konteksta i zadatka koje treba sprovesti. Iako težimo da na muškarce i žene gledamo kao na jednake i shodno tome podjednako sposobne da rade iste stvari, postoje okolnosti gdje može biti opravdano tražiti volontera ili volonterku. Ovo nije zbog toga što se zadaci o kojima je riječ smatraju kao manje ili više ženski, ili manje ili više muški, već zato što postoji jak i legitiman razlog da se traži osoba određenog pola da razvije posao.

Na primjer, organizacija koja podržava žene koje su žrtve nasilja svojih muških partnera a koja želi da angažuje volontera da im pomogne u procesu njihovog ličnog iscjeljenja, može da ima vrlo jake i legitime razloge što želi volonterku. Usljed posebne situacije u kojoj su ove žene živjele, može biti preporučljivo, ako već ne kao apsolutni kriterijum, da volonter o kojem je riječ bude žena.

Može se dati sličan ali suprotan primjer u slučaju organizacije koja radi sa uličnim bandama u oronulom susjedstvu, a koja želi da angažuje volontera da bi im pomogao u njihovom poslu pružanja pomoći. Ulične bande su često dominantno muške i strukturirane oko ideala “muževnosti”. Zbog toga bi bilo legitimno da ova organizacija zastupa stav da bi muškarac bio podesniji za pomoć od žene.

U oba slučaja koji su dati kao primjeri ne bi bilo u redu da se bilo koja od ove dvije organizacije optuži za diskriminaciju, obzirom da su oni samo pokušavali da pronađu pravu osobu za dati posao, a rodna senzitivnost posla jasno opravdava njihove izbore.

6.3 Prepreke mobilnosti

Jedan od glavnih ciljeva MVS jeste prekogranična mobilnost, mobilnost da se sarađuje na međunarodnim projektima, mobilnost da se doživi interkulturalno iskustvo, mobilnost za jačanje solidarnosti bez granica. Sloboda da se pređe granica i ode u drugu zemlju jeste jedan od osnovnih uslova za vođenje MVS aktivnosti. Ipak, još uvijek postoje prepreke u slučaju međunarodne mobilnosti koje trebate da savladate kada organizujete svoj MVS.

Prepreke u mobilnosti se razlikuju od zemlje do zemlje. Tabela u nastavku daje pregled različitih

situacija u odnosu na mobilnosti (u vrijeme kada ovo pišemo) a u zavisnosti od zemlje porijekla volontera i zemlje koja prima volontera.

U okviru Evropske unije sem nekih administrativnih procedura, sloboda kretanja naokolo skoro je neograničena. Između drugih zemalja situacija je često komplikovanija, posebno za boravak duži od tri mjeseca, uprkos preporuka Komiteta ministara Savjeta Evrope o mobilnosti mladih (R(95)18) i promociji volonterskog servisa (R(94)4) (pogledajte www.coe.fr/youth>policies).

Dotadne korisne informacije o mobilnosti volontera u Evropi takođe možete naći na sljedećoj Internet stranici :

www.sosforevs.org>Volunteer's mobility



Volonter dolazi iz	zemlje EU i ima državljanstvo te zemlje	zemlje EU, nema državljanstvo te zemlje, ali tamo ima stalnu boravišnu dozvolu	evropske zemlje koja nije članica EU	zemlje koja nije u Evropi
Zemlje u kojoj se MVS organizuje	Zakon EU je primjenljiv; za MVS koji traje duže od 3 mjeseca neophodno je prijaviti volontera vlastima zemlje koja ga prima (potrebno je da dobije boravišnu dozvolu)	Mogu da se pojave neki posebni uslovi; neophodno je provjeriti ove posebne zahtjeve sa vlastima zemlje koja prima volontera.	Ovo reguliše nacionalni zakon zemlje članice EU. Neke zemlje EU imaju poseban bilateralni ugovor vezano za mobilnost. Neophodno je provjeriti posebne zahtjeve za kraći (manje od 3 mjeseca) i duži boravak (više od 3 mjeseca) na njihovoj teritoriji	Ovo reguliše nacionalni zakon zemlje članice EU. Neke zemlje EU imaju potpisane bilateralne ugovore sa ne-evropskim zemljama po pitanju slobodnog kretanja ljudi. Neophodno je kontaktirati vlasti zemlje koja prima volontera.
EU zemlje				
Evropska zemlja koja nije članica EU	Ovo reguliše nacionalni zakon zemlje. Neophodno je imati na uvid ljekarsko uvjerenje koje se odnosi na zarazne bolesti.	Ovo reguliše nacionalni zakon zemlje. Moguće da je potrebna viza, ljekarsko uvjerenje koje se odnosi na zarazne bolesti.	Ovo reguliše nacionalni zakon zemlje. Neophodno je provjeriti sve posebne zahtjeve sa vlastima zemlje koja prima volontera.	Ovo reguliše nacionalni zakon zemlje. Neophodno je provjeriti sve posebne zahtjeve sa vlastima zemlje koja prima volontera.
Zemlja koja nije u Evropi	Ovo reguliše nacionalni zakon zemlje.	Ovo reguliše nacionalni zakon zemlje.	Ovo reguliše nacionalni zakon zemlje.	Ovo reguliše nacionalni zakon zemlje.

O čemu treba misliti kada šaljete volontera u inostranstvo

• Vize

Kada vodite kratkoročne ili dugoročne MVS aktivnosti, volonteri vrlo često treba da dobiju vizu kako bi ušli u zemlju domaćina. Generalno, vize za kraći boravak (npr. za radne kampove) važe maksimum do 3 mjeseca. U većini slučajeva volonteri moraju da imaju važeći pasoš i da ispunjavaju neke dodatne kriterije (npr. da je pasoš važeći najmanje šest mjeseci, potvrdu o zdravstvenom osiguranju, itd.). Obično im traže da pokažu pozivno pismo iz zemlje u koju idu a ponekad predstavnik ambasade može s njima da obavi intervju. Različite zemlje takođe imaju različite cijene viza. Dobijanje vize može

da traje od nedelju dana do nekoliko mjeseci zato započnite proceduru što ranije. Kada vodite dugoročni MVS, viza je preduslov da bi se dobila boravišna dozvola u zemlji koja prima volontera.

• Boravišna dozvola

Jedna od mogućih prepreka za volontere, već navedena u gornjoj tabeli, može da bude dobijanje "prava na boravak" za cjelokupno trajanje njihovog MVS. Boravišna dozvola daje osobi pravo da boravi na teritoriji zemlje domaćina. Boravišna dozvola se obično traži za boravak u trajanju od 3 mjeseca i duže. Važno je unaprijed provjeriti koja vrsta dokumenata je volonterima potrebna da bi dobili ovu dozvolu (npr. ovjeren prevod rodnog lista, dokaz o dovoljnim priman-



jima, osiguranje, viza, pismo organizacije koja prima volontera, policijska provjera, itd.)

• Radna dozvola

MVS nije zamjena za zaposlenje. Međutim, u nekim zemljama volonteri moraju da dobiju radnu dozvolu pošto one nemaju zakonsku kategoriju za "volontere". U tom smislu volonteri mogu da se smatraju za zaposlene i organizacija koja ih ugošćuje mora za njih da obezbijedi radnu dozvolu od lokalnih organa nadležnih za zapošljavanje. Prije nego što pošaljete svoje volontere provjerite da li im je potrebna radna dozvola u zemlji domaćinu, i ukoliko im treba, gdje da se prijave i koju proceduru treba da slijede.

• Šeme socijalnog i dodatnog osiguranja

Šeme socijalnog osiguranja se razlikuju od zemlje do zemlje. Važno je da znate i da li su volonteri pokriveni šemom socijalnog osiguranja zemlje koja ih prima. U nekim slučajevima volonteri moraju da izvade dodatno osiguranje (repatrijacija u slučajevima bolesti ili usljed nesreće ili smrti, osiguranje prema trećem licu, itd.). Neke zemlje imaju potpisane bilateralne ugovore po pitanju medicinskog tretmana. Vidite preko vašeg socijalnog osiguranja ili preko Ministarstva spoljnih poslova kakva je situacija.

• Oporezivanje

Takozvani obavezni doprinosi koji uključuju porez i doprinose za socijalno osiguranje mogu stvoriti neprijatne finansijske nevolje tokom ili nakon vašeg volonterskog servisa. Neke zemlje tretiraju džeparac ili novac za smještaj i hranu kao prihod koji je oporeziv. U tom smislu volonteri mogu da budu predmet odbitaka na licu mjesta ili nakon volonterskog angažmana. Postoji i rizik dvostrukog oporezivanja (jednom u zemlju koja ih je primila i ponovo kod kuće) iako ne bi trebalo. Kontaktirajte vašu poresku upravu da biste razjasnili pod kojim će režimom volonteri biti tokom volonterskog servisa u inostranstvu i nakon povratka kući.

• Neophodna ljekarska uvjerenja

Kada idu u inostranstvo, volonterima mogu da zatrebaju i dokumenta kojim se dokazuje da nemaju nikakve zarazne bolesti. Nekada je dovoljno samo posjedovati ljekarsko uvjerenje koje je izdala zdravstvena ustanova u zemlji iz

koje volonter dolazi. Međutim, neke zemlje ne priznaju ovakva uvjerenja i mogu zahtijevati da volonteri urade dodatni zdravstveni pregled u zemlji koja ih prima. Vaš partner na MVS vam može pomoći tako što će prosljediti informacije koje se tiču pravila koja se primjenjuju u zemlji u koju volonter ide.

• Beneficije za nezaposlene i ostalo

Odlazak u inostranstvo često nosi sobom posljedice po različite beneficije koje mladi mogu da primaju u svojoj zemlji. Kada se vrate, često je potrebno od samog početka početi procedure da se ponovo dobiju te beneficije. Zato je važno da se lobira u vašem birou za zapošljavanje ili u centru za socijalni rad i ukaže na koristi MVS u nadi da ćete naći malo razumjevanja u sistemu. U nekim zemljama postoje čak i partnerstva između biroa za zapošljavanje i organizacija koje rade MVS kako bi mladim ljudima koji su nezaposleni dali priliku da steknu volontersko radno iskustvo u inostranstvu. U ovim finansijski zahtjevnim slučajevima, po povratku sa MVS trebalo bi da postoji značajna podrška od strane organizacije koja je poslala volontera da bi mogao ponovo da uredi sopstveni život.

6.4 Rješavanje kriznih situacija

Kada organizuju aktivnost, jedno od glavnih pitanja sa kojim organizacije treba da se suoče jeste sposobnost predviđanja katastrofe, i ukoliko se desi, da se ista efikasno riješi. Rijetko pomišljamo da stvari mogu da pođu naopako, međutim krize se dešavaju i biti toga svjestan je prvi korak u iznalaženju načina kako da za njih budete spremni i kako da ih riješite. Nije nam toliko cilj da vam govorimo kako da spriječite krizne situacije pošto je kriza po svojoj prirodi neočekivana. Umjesto toga, pokušaćemo da vam ukažemo na glavne elemente koji sačinjavaju krizu i da vam damo nekoliko primjera uspješnih strategija za njihovo rješavanje koje su volonterske organizacije primjenjivale do sada. U ovom poglavlju razmotrićemo rješavanje kriznih situacija istovremeno s opšte tačke gledišta i iz ugla MVS. Neki primjeri u ovom poglavlju mogu vam izgledati nezamislivo (npr. požar, poplava, predoziranje narkoticima, itd.), ali nažalost svi naši primjeri su zasnovani na istinitim pričama. Naravno, opšte gledano,





većina volonterskih organizacija je imala ve-oma mali procenat kriznih situacija.

Definisanje krize

Imate kriznu situaciju ukoliko je:

- neočekivana;
- zahtjeva trenutnu pažnju;
- potencijalno ozbiljna i štetna po vašu organizaciju ili ljude vezane za vaš projekat;
- izaziva ili prijeti da izazove prekid normalnih aktivnosti jednog ili više vaših partnera, ili vaše organizaciju da bi mogli da odgovorite na datu situaciju.

Napomena! Kao što možete vidjeti, ne govorimo o nerazumjevanju koje može da preraste u problem ili konflikt nego o događaju koji usljed svojih razmjera jako destabilizuje rad vaše organizacije i prinuđuje vas da prekinete sa vašim uobičajenim aktivnostima da biste reagovali na datu situaciju. Naravno, nerazumjevanje, ukoliko se njime pravilno ne pozabavite, može da se pretvori u dovoljno ozbiljan problem koji će izazvati krizu u vašoj organizaciji: na primjer, volonter slučajno čuje svog mentora kako govori o njemu da ima užasan karakter, sljedećeg dana volonter odbija da dođe na posao, mentor se naljuti, volonter ga uvrijedi, mentor ošamari volontera, volonter tuži mentora za fizičko zlostavljanje - kraj projekta.

Nekoliko opštih karakteristika

Često je teško sagledati tačne razmjere krize. Kriza može da ispolji promjenljive karakteristike i rijetko ćete znati kada je sve počelo, da li je bilo nagovještavajućih pokazatelja koje ste mogli da uočiti, ili kako će incident da se razvije. Vaša intervencija će najvećim dijelom biti u smislu sprečavanja da kriza ne dovede vašu organizaciju i ljude za koje i sa kojima radite u preveliku opasnost i da možete da nastavite s poslom "kao i obično". Naravno, vaša reakcija će uvijek zavisiti od konteksta i resursa koji su vam dostupni.

Evo nekoliko primjera kriznih situacija:

Slučaj 1: Ključna osoba iz organizacije koja šalje volontera pobjegla je sa novcem organizacije. Banka blokira njihov račun a grupi volontera koja je trebala da ode na svoje volontiranje u roku od nedelju dana putnička agencija otkazuje karte zbog neplaćanja. Organizacija koja šalje volontere nije bila u stanju da otplati svoje

dugove tako da je bila prinuđena da objavi bankrotstvo zatvarajući sve svoje projekte.

Slučaj 2: Velika poplava je uništila mjesto gdje je organizacija koja ugošćuje volontere organizovala svoj radni kamp. Volonteri nisu bili povrijeđeni ali je bila neophodna hitna evakuacija. Kompletan region je bio pod vodom tri dana a sam radni kamp je bio na prilično nedostupnom mjestu. Volonteri i njihovi mentori su ostali u radnom kampu dva dana bez hrane i čiste vode sve dok helikopter nije došao da ih spase. Uzne-mireni roditelji i rodbina je okupirala prostorije organizacije koja je poslala volontere u potrazi za vijestima a nekoliko njih je odmah odletjelo u zemlju u kojoj se desila poplava gdje su tražili od organizacije koja je ugostila volontere da im pruži logističku podršku.

Slučaj 3: Volonter koji radi u dječijem vrtiću je optužen od strane jedne porodice da je seksualno zlostavljao njihovo dijete. Volonter je uhapšen i mada nije pronađen nijedan dokaz protiv njega organizacija koja ga je primila donijela je odluku da obustavi sve svoje MVS aktivnosti. Volonter je zapao u duboku depresiju i pokušao samoubistvo dok se još nalazio u zemlji koja ga je primila kao volontera. Volonterova porodica je izvela na sud organizaciju koja ga je ugostila zbog emotivne i psihološke štete nanijete njihovom djetetu.

U nekim slučajevima (elementarne nepogode, pobuna, itd.) prilično je očigledno da organizacija koja je ugostila volontere ne može da bude odgovorna, ali situacija postaje mnogo nezgodnija ukoliko postoji razlog da se vjeruje da kriza proističe iz nemara i lošeg menadžmenta organizacije koja ugošćuje volontere ili nekog od njenih saradnika (u slučajevima seksualnog zlostavljanja, prevare, itd.). U ovom slučaju organizacije će dobiti dosta (negativne) medijske pažnje i biće procjenjene na osnovu profesionalnosti svoje reakcije. Generalno, brzina reakcije i davanje odgovarajućih informacija relevantnim osobama je od suštinskog značaja u rješavanju kriznih situacija. Kao organizacija koja prima volontere dužni ste da u svakoj situaciji obezbjedite sigurnost volontera i po mogućnosti nastavak MVS.

Priprema za krizu – budite sigurni da ste se dobro unaprijed pripremili!

Sprečavanje kriznih situacija je nešto što u većini slučajeva ne možemo uraditi zbog njene neočekivane prirode; zato je najbolje biti pripremljen unaprijed da bi se znali nositi sa onim što nam se može desiti. Organizacija može pripremiti svoje osoblje i volontere tako što će disku-



tovati o potencijalnim problematičnim situacijama unaprijed. Dalje u tekstu ćete pronaći neke korake koji vam mogu pomoći da budete spremni za krizne situacije, ali zapamtite, nijedan metod u upravljanju kriznim situacijama nije gotov recept te zato morate prilagoditi korake opisane dalje u tekstu vašoj sopstvenoj organizacijskoj realnosti.

Korak 1: Formirajte specijalni tim koji će djelovati u kriznim situacijama

Ukoliko imate unaprijed određenu grupu ljudi u vašoj organizaciji koja će se pozabaviti kriznim situacijama, jednom kada se dese bićete u stanju da na njih odreagujete mnogo brže. Na ovakav način ćete izbjeći potrebu da odlučujete ko šta treba da radi već samo aktivirate vaš krizni tim. Predlažemo vam da u ovom timu imate sljedeće osobe:

- koordinatora;
- osobe za vezu ka vani i unutar organizacije (npr. jedna osoba je zadužena da organizacija bude informisana a druga zadužena za sve kontakte sa spoljnim svijetom);
- izvještača (neko ko piše izvještaje o kriznoj situaciji i stara se da sva dokumenta budu arhivirana i laka za pronaći);
- osobu koja će se obraćati medijima (ukoliko je potrebno);

Imajte na umu da jedna osoba može da ima više od jedne uloge. Da li ovi ljudi moraju da posjeduju posebne vještine da bi se izborili sa različitim vrstama kriznih situacija? Gdje mogu da nauče ove vještine? Nema svrhe sastavljati tim koji će djelovati u kriznim situacijama ukoliko članovima ovog tima ne obezbjedite neophodnu obuku kako bi mogli da obave svoj posao valjano.

Pobrinite se da svi u vašoj organizaciji imaju kontakt detalje članova ovog tima i da oni mogu da budu dostupni u bilo kom trenutku. Još jedna stvar: rad u kriznim situacijama može da bude psihološki iscrpljujuć te bi zbog toga bilo dobro da članovima vašeg tima ponekad date odmor. Zato se postarajte da imate i grupu ljudi koja će ih zamjeniti i tako omogućiti rotiranje članova tima kada se krizna situacija previše oduži.

Korak 2: Formirajte grupu spoljnih stručnjaka

Često će vam biti jasno da vam u stvari treba stručnost nekog van vaše organizacije za rješavanje krizne situacije (npr. pravnik, psiholog, medijator, prevodilac, itd.). Zbog toga vam

preporučujemo da pokušate da unaprijed obezbjedite profesionalne kontakte sa stručnjacima (mogu da budu bilo plaćeni ili da ovo rade volonterski). Podijelite vašem osoblju i najvažnijim volonterima listu sa imenima i adresama ovih stručnjaka i opisom uloga svakog ponaosob kao i njihovim vještinama i sa jasnim instrukcijama kako i kada ih mogu kontaktirati.

Korak 3: Napravite detaljne kontakt liste

Mnoge organizacije se nađu u velikoj nevolji kada usred krizne situacije ne znaju kako da stupe u kontakt sa svojim osobljem, volonterima, njihovim porodicama, partnerima koji šalju ili primaju volontere, i ostalim relevantnim organizacijama ili osobama. Da bi izbjegli da se ovo desi vašoj organizaciji predlažemo vam da napravite kontakt liste:

- osoblja;
- volontera;
- porodica volontera;
- partnera koji šalju i primaju volontere;
- listu sa brojevima hitnih službi u bolnicama, policiji, vatrogasnoj službi, itd.;
- diplomatskih predstavništava i ostalih vladinih institucija;
- štampanih i drugih medija;
- sponzora vašeg programa.

Pobrinite se da vaše liste sadrže i napomene kako i kada kontaktirati ove osobe i da se redovno ažuriraju. Ovo je pod obavezno za liste vaših volontera kao i partnerskih organizacija koje šalju i ugošćuju volontere. U kriznim situacijama, na primjer kada volonter treba da se evakuiše, posljednja stvar koju želite da vam se dogodi jeste da otkrijete da vaš volonter ne živi više na toj adresi.

Korak 4: Napravite protokol za komunikaciju (set pravila i procedura)

Ko treba da kontaktira različite aktere koji su uključeni? Koja su poželjna sredstva komunikacije (e-pošta, telefon, mobilni telefon, pejdžer, fax)? Koliko brzo komunikacija mora da bude ostvarena? Kakav treba da bude format i sadržaj ove komunikacije? Ovo su neka od pitanja na koja vaš protokol treba da odgovori. Pobrinite se da je uvijek neko dostupan 24 sata dnevno da bi mogao odreagovati na nastalu krizu.



Korak 5: Pripremite “krizni štab“

Odaberite alternativnu lokaciju za upravljanje krizom ukoliko vaša kancelarija ne odgovara potrebama ili je nedostupna. Ovo posebno važi za slučaj elementarne nepogode koja može onemogućiti prilaz vašoj kancelariji; u tom periodu morate pronaći neko drugo mjesto za obavljanje vaših osnovnih zadataka. Ova alternativna kancelarija treba da ima neophodnu osnovnu opremu (na primjer telefon) i treba da je unaprijed pripremljena.

Korak 6: Spremite “paket za medije“

Mnoge krizne situacije privlače neželjenu medijsku pažnju. U ovim slučajevima treba da imate informacije o vašoj organizaciji spremne za upotrebu: paket za medije. Nekada situacija izmiče kontroli jer ljudi u vašoj kancelariji ne znaju šta da kažu medijima, ili zato što daju kontradiktorne podatke različitim medijima. Dobro pripremljen paket za medije vam može pomoći da se pobrinite da šta god da je rečeno o kriznoj situaciji jeste ono što vi želite da ljudi znaju a ne obrnuto. Ažurirajte redovno vaš paket za medije i posvetite posebnu pažnju potrebama za obuku vaših portparola i osoblja, naime o tome kako da se nose sa medijskim istragama. Na ovaj način moći ćete da iskoristite medije da vam pomognu u rješavanje krize a ne da je pogoršaju.

Korak 7: Napravite krizni plan

Pobrinite se da u jednom dokumentu opišete sve korake i procedure koje treba preduzeti prilikom rješavanja krize u vašoj organizaciji i podijelite ovaj dokument članovima vašeg “kriznog tima” kao i zaposlenima ili najvažnijim volonterima. Krizni plan treba da bude koncizan i jednostavan za čitanje a prije svega jednostavan za pronaći kada je potreban.

Korak 8: Napravite odgovorajuće kopije svega i držite ih na sigurnom mjestu

Iskopirajte krizni plan i sve relevantne kontakt liste i držite štampani primjerak ovih dokumenata na bar jednom sigurnom mjestu pored štampanog primjerka koji držite u kancelariji. Zvuči kao dosta posla, ali opet, na vama je da analizirate svoje potrebe i prilagodite ove sugestije vašoj organizaciji. Ali zapamtite, ako vaša kancelarija bude opljačkana ili izgori, šanse da povratite vitalne informacije kako biste mogli da nastavite sa vašim radom mogu da budu vrlo mršave. Čuvanje nekih ključnih dokumenata na sigurnom mjestu van vaše kancelarije može da vas poštedeti dosta nevolje.

Korak 9: Obezbjedite odgovarajuće osiguranje

Posjedovanje odgovarajuće vrste osiguranja može vas poštedjeti dosta problema. Za mnoge osiguravajuće kuće je uobičajeno da pružaju usluge MVS organizacijama i pomoće vam da izaberete polisu osiguranja koja u najboljem odgovara vašim potrebama (npr. radni kampovi nasuprot dugoročnog volontiranja).

Odgovor na krizu – šta uraditi odmah poslije?

Vrlo dobro, sagledali smo načine pripreme za krizne situacije ali šta uraditi kada se ona desi? U nastavku su neki jednostavni koraci koje treba preduzeti kada rješavate krizu.

Korak 1: Aktivirajte vaš protokol za komunikaciju

Korak 2: Aktivirajte vaš “krizni tim“

Korak 3: Odredite neophodnu spoljnu ekspertizu potrebnu za rješavanje krize

Korak 4: Stupite u kontakt sa vašom osiguravajućom kućom

Korak 5: Dokumentujte ono što se dešava

Zapamtite: imati tačnu evidenciju je najbolji način da odgovorite na potencijalnu kritiku i od suštinskog je značaja ukoliko želite da evaluirate vaš odgovor na situaciju.

Korak 6: Ažurirajte i koordinišite akciju

Identifikujte osobe koje treba da dobiju informacije o krizi na proaktivan način. Ne dozvolite da ljudi dolaze do vas sa pitanjima o tome kako rješavate situaciju; preuzmite inicijativu da vi njih informišete o tome šta radite time pokazujući koliko ste profesionalni.

Korak 7: Rezimirajte krizu

Odredite kada je krizna situacija završena i vidite šta treba dalje uraditi. Ne zaboravite da sprovedete evaluaciju nakon krizne situacije.



Važnost evaluacije nakon krizne situacije

Kako možete da znate da ste naučili nešto iz vaše krizne situacije i da ćete biti u stanju da spriječite da se slične stvari ne ponove, ili ukoliko se ponove, da ćete moći da ih riješite bolje i efikasnije? Odgovor na ovo pitanje je jednostavan; morate se pobrinuti da evaluirate vaše upravljanje kriznom situacijom jednom kada je završena. U produžetku je sažeta ali korisna lista za provjeru za vašu evaluaciju nakon krizne situacije:

1. Šta mislite kako je upravljano kriznom situacijom? (jako dobro, dobro, osrednje, loše).
2. Da li su članovi vašeg "kriznog tima" uspješno radili zajedno?
3. Da li se "krizni tim" dobro snašao sa internim i spoljnim kontaktima, i spoljnim stručnjacima?
4. Da li se "krizni tim" dobro snašao sa medijima?
5. Da li je dosljedan izvještaj o kriznoj situaciji bio dostupan?
6. Da li postoji kompletna dokumentacija o krizi?
7. Da li je postojao neki trenutak kada je izgledalo da se krizna situacija promjenila na bolje ili gore?
8. Da li je bilo nekih oblasti gdje ste mislili da je upravljanje krizom moglo da se poboljša?
9. Koje procedure možete da primjenite da biste uvrstili ove poboljšane metode u buduće upravljanje kriznim situacijama?