

PREDLOG ZA VREDNOTENJE IN UPOŠTEVANJE DELA

MENTORJEV/KOORDINATORJEV/ORGANIZATORJEV PROSTOVOLJSTVA

**v prostovoljskih organizacijah in
organizacijah s prostovoljskim programom**

Gradivo je pripravila Nevenka Alja Gladek s sodelavci programa Prostovoljstvo
na Slovenski filantropiji

April 2018

KAZALO

| | |
|---|----|
| 1. UVOD..... | 3 |
| 2. PODLAGE | 5 |
| 3. OPIS VLOGE OSEBE, KI JE V ORGANIZACIJI ODGOVORNA ZA PROSTOVOLJSTVO – MENTORJA, KOORDINATORJA, ORGANIZATORJA, VODJE | 6 |
| 4. POKLICNI PROFIL MENTORJA OZ. KOORDINATORJA PROSTOVOLJSTVA - ZNANJA, VEŠČINE, OSEBNOSTNE LASTNOSTI IN KOMPETENCE OSEBE, ODGOVORNE ZA PROSTOVOLJSTVO V ORGANIZACIJI | 7 |
| 4. 1. Poklicni profil osebe, odgovorne za prostovoljstvo, v okviru koncepta ključnih kompetenc za vseživljenjsko učenje | 7 |
| 5. OPIS ODGOVORNOSTI MENTORJA IN KOORDINATORJA PROSTOVOLJSTVA PO VSEBINSKIH DELOVNIH PODROČJIH..... | 10 |
| 5. 1. Podrobnejša predstavitev delovnih področjih v organiziranem prostovoljstvu..... | 10 |
| 5. 1. 1. Strategije in politike vključevanja prostovoljcev v delovanje organizacije..... | 10 |
| 5. 1. 2. Promocija prostovoljstva..... | 12 |
| 5. 1. 3. Upravljanje (menedžment) prostovoljcev: | 12 |
| 5. 1. 4. Razvoj in prepoznavanje veščin in kompetenc, pridobljenih s prostovoljskim delom: | 14 |
| 5. 1. 5. Podpora prostovoljskim programom:..... | 15 |
| 5. 1. 6. Upravljanje delovnih odnosov, ki vključujejo prostovoljce: | 17 |
| 6. VODILA ZA VREDNOTENJE IN UPOŠTEVANJE DELA MENTORJEV, KOORDINATORJEV IN ORGANIZATORJEV PROSTOVOLJSTVA GLEDE NA SPECIFIKO PROSTOVOLJSKIH PROGRAMOV | 20 |
| 6. 1. Specifika prostovoljcev..... | 20 |
| 6. 1. 1. Starost prostovoljcev..... | 21 |
| 6. 1. 2. Generacijski razpon v skupini prostovoljcev..... | 23 |
| 6. 1. 3. Potrebe, interesi in ranljive skupine prostovoljcev..... | 23 |
| 6. 2. Specifika uporabnikov..... | 24 |
| 6. 3. Število prostovoljcev..... | 26 |
| 6. 4. Število uporabnikov..... | 27 |
| 6. 5. Obseg in zahtevnost prostovoljskega programa..... | 28 |
| 6. 6. Razvejanost prostovoljskega programa | 30 |
| 7. POVZETEK..... | 32 |
| 8. VIRI..... | 35 |

1. UVOD

Prostovoljstvo v sodobni družbi predstavlja pomemben način aktiviranja ljudi v dobro posameznikov in družbenih skupin, ki živijo na družbenem obrobju, ali angažiranja v dobro širše skupnosti. Omogoča neposredno sodelovanje med ljudmi, ki potrebujejo pomoč, in tistimi, ki so jo pripravljeni ponuditi. Pomeni možnost delovanja v korist narave, živali, otrok, ostarelih, bolnih, priseljencev, invalidov oziroma v splošno družbeno korist. Združuje sorodno misleče posameznike, ki v športnih, kulturnih, izobraževalnih in drugih temah prepoznajo iztočnice za udejanjanje skupnih idej, aktivnosti, projektov. V času digitalnih komunikacij vzpostavlja med ljudmi živ stik in povezuje posameznike skozi neformalne ali formalne načine prostovoljskega delovanja. Prostovoljstvo je nenadomestljiv družbeni kapital, brez katerega ne bi obstale niti najbogatejše družbe, je korektor družbenih nepravilnosti in polje aktivne participacije ljudi za izboljševanje kakovosti življenja v družbi. Že dolgo ni več samo polje neformalnega povezovanja in aktiviranja posameznikov v prostem času, ampak pomembno dopolnjuje delovanje javnih institucij in gospodarskega sektorja povsod, kjer nastajajo vrzeli v delovanju družbenih sistemov ter se porajajo nove potrebe posameznikov in družbenih skupin. V sodobnem času prostovoljstvo dopolnjuje in bogati storitve, ki jih zagotavlja država, humanizira delovanje institucij, gradi mostove med institucijami in ranljivimi osebami, aktivira pa tudi osebe, ki so bile do pred kratkim uporabniki različnih vrst pomoči, in jim vrača dostojanstvo ter jih povezuje v skupnost.

Za široko aktiviranje celotnega potenciala prostovoljstva na različnih področjih družbenega življenja in proaktivno vključevanje vseh posameznikov, ki lahko s prostovoljstvom vstopijo ali se ponovno vključijo v aktivno življenje, je potreben profesionalni pristop. V nekaterih prostovoljskih organizacijah in javnih zavodih, ki organizirajo prostovoljstvo, so že zaposleni sodelavci, ki skrbijo za prostovoljstvo. Žal to še ni široko uveljavljena praksa. Čeprav Zakon o prostovoljstvu (ZProst) vzpostavlja pravico do mentorstva kot eno od pomembnih pravic prostovoljcev, je ta v vsakdanjem življenju prostovoljskega sektorja težko uresničljiva. Prostovoljske organizacije se še vedno soočajo s kadrovsko stisko na področju skrbi za prostovoljce, in to kljub navedbam v 37. členu ZProst, da se pri izvajanju projektov in programov prostovoljskih organizacij, ki vključujejo prostovoljsko delo, stroški vodenja, usklajevanja in mentorstva prostovoljcev priznavajo kot upravičeni stroški sofinanciranja projektov in programov. Neizvajanje finančnih spodbud na podlagi ZProst je morda tudi posledica dejstva, da doslej na nacionalni ravni še niso bile oblikovane ustrezne podlage za vrednotenje in upoštevanje strokovnega dela na področju prostovoljstva.

Da bi naredili nov korak k zagotavljanju ustrezne profesionalne podpore za kakovostno delo prostovoljcev v prostovoljskih organizacijah in organizacijah s prostovoljskim programom, smo na Slovenski filantropiji tematiko mentorstva in koordiniranja prostovoljcev postavili v središče pozornosti 11. slovenskega kongresa prostovoljstva, nato pa jo poglobljeno obravnavali tudi v dialogu z izkušenimi strokovnjaki na področju prostovoljstva. Doslej delo mentorjev, koordinatorjev in organizatorjev prostovoljstva namreč še ni bilo povsod ustrezno umeščeno v okvire

financiranja prostovoljskih programov in projektov. Še vedno se pojavlja mnenje, da je mentor-ska skrb za prostovoljstvo prav tako prostovoljsko delo, da je to prostočasna, nezavezujoča dejavnost, s katero se ukvarjamo, kadar utegnemo. V prizadevanju za kakovostno prostovoljstvo pa je potrebno tak odnos preseči in skrb za organizirano prostovoljstvo prepoznati kot profesionalno delo.

Predlog zajema opis vloge osebe, ki skrbi za prostovoljstvo v organizaciji, potrebna znanja, veščine, osebno naravnost in kompetence te osebe (poklicni profil mentorja, koordinatorja/organizatorja prostovoljcev) ter opis odgovornosti te osebe po posameznih vsebinskih delovnih področjih, ki jih obsega skrb za prostovoljstvo v organizaciji. Dodana so vodila glede na specifično prostovoljcev, njihovo strukturo, obseg in razvejanost programa, specifično uporabnikov, njihovo število itd.

Predlog za vrednotenje in upoštevanje dela mentorjev, koordinatorjev in organizatorjev prostovoljstva je namenjen vsem ministrstvom in občinam, ki v razpisih sofinancirajo tudi prostovoljske programe in projekte, ter vsem prostovoljskim organizacijam in organizacijam s prostovoljskim programom. Ker je paleta prostovoljskih aktivnosti in programov zelo široka in raznolika, bo potrebno v tem predlogu oblikovane podlage v prihodnje ustrezno prilagoditi vsakemu vsebinskemu področju prostovoljstva in pri tem upoštevati vse dejavnike, ki vplivajo na zahtevnost in obseg dela mentorja, koordinatorja ali organizatorja prostovoljstva.

2. PODLAGE

Predlog za vrednotenje in upoštevanje dela mentorjev, koordinatorjev ali organizatorjev prostovoljstva v prostovoljskih organizacijah in organizacijah s prostovoljskim programom smo oblikovali na podlagi relevantnih dokumentov in virov:

- Zakona o prostovoljstvu (ZProst),
- Etičnega kodeksa organiziranega prostovoljstva,
- zaključkov 11. slovenskega kongresa prostovoljstva (5. december 2017),
- priporočil za socialno aktivacijo ranljivih skupin s prostovoljstvom, ki jih je izdelala Slovenska filantropija (marec 2017),
- tujih virov, ki sistematično obravnavajo vlogo, naloge in kompetence oseb, odgovornih za prostovoljstvo,
- priročnikov za mentorje prostovoljstva v nevladnih organizacijah in šolah, ki so nastali na Slovenski filantropiji in v partnerstvu z drugimi prostovoljskimi organizacijami,
- analize evalvacijskega vprašalnika članic Slovenske mreže prostovoljskih organizacij za leto 2017.

Pomembno podlago za pričujoči predlog predstavlja tudi Strategija razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva, ki prinaša nove spodbude za delovanje prostovoljskih organizacij in organizacij s prostovoljskim programom. Njeno besedilo, sooblikovano v javni razpravi in medresorsko usklajeno v letu 2017, vsebuje tudi ukrepe za okrepitev ustrezne podpore prostovoljcem, ki so povezani z zagotavljanjem kakovostnega mentorstva in koordiniranja prostovoljskega dela v organizacijah.

Pri oblikovanju tega predloga smo upoštevali tudi dolgoletne izkušnje Slovenske filantropije pri delu s prostovoljci in prostovoljskimi organizacijami, posvetovali pa smo se tudi s strokovnjaki, zunanjimi sodelavci Slovenske filantropije, ki so v preteklih letih že pomembno prispevali k razvoju prostovoljstva pri nas.

3. OPIS VLOGE OSEBE, KI JE V ORGANIZACIJI ODGOVORNA ZA PROSTOVOLJSTVO – MENTORJA, KOORDINATORJA, ORGANIZATORJA, VODJE ...

Oseba, ki skrbi za prostovoljstvo v organizaciji, se lahko imenuje mentor, koordinator, organizator ali vodja prostovoljcev. V tujini se pogosto pojavlja poimenovanje menedžer prostovoljcev, pri nas pa ta izraz ni udomačen. Ne glede na poimenovanje pa je to oseba, ki je odgovorna za upravljanje vseh vidikov, povezanih z vključevanjem prostovoljcev v delovanje organizacije.

Oseba, ki je v organizaciji odgovorna za prostovoljstvo, pokriva vrsto področij:

- predlaga strateške pristope vključevanja prostovoljcev v delovanje organizacije,
- spremlja sodelovanje in vključenost prostovoljcev v njeno delovanje,
- zagotavlja kakovostno upravljanje prostovoljstva v organizaciji,
- skrbi za sodelovanje s prostovoljci oz. mentorstvo,
- povezuje vse notranje in zunanje deležnike, povezane s prostovoljstvom (od vodstva organizacije do uporabnikov, partnerjev in sodelavcev, odločevalcev, donatorjev in medijev),
- skrbi za evidentiranje in dokumentiranje prostovoljskega dela,
- prizadeva si za priznavanje prispevka prostovoljcev pri doseganju ciljev organizacije.

Opisana vloga je zelo kompleksna in v mnogih organizacijah so naštetih delovna področja razdeljena med več oseb. Za dobro upravljanje vseh vidikov prostovoljstva pa vsaka organizacija, ki vključuje prostovoljce, potrebuje osrednjo, ključno osebo, ki upravlja vse procese, jih nadzira in usklajuje, skratka osebo, ki je odgovorna za prostovoljstvo.

4. POKLICNI PROFIL MENTORJA OZ. KOORDINATORJA PROSTOVOLJSTVA - ZNANJA, VEŠČINE, OSEBNOSTNE LASTNOSTI IN KOMPETENCE OSEBE, ODGOVORNE ZA PROSTOVOLJSTVO V ORGANIZACIJI

Mentor, koordinator, organizator ali vodja prostovoljcev potrebuje vrsto znanj, veščin in kompetenc, razvitih na dovolj visoki ravni, da uspešno obvladuje celotno področje prostovoljskega dela. Poleg kompetentnosti v ožjem delovnem pogledu je za kakovostno delo s prostovoljci dobrodošla tudi ustrezna osebnostna naravnost, utemeljena na nekaterih zaželenih osebnostnih lastnostih.

Poklicnega profila osebe, odgovorne za prostovoljstvo, doslej v Sloveniji še nismo imeli, obstajala pa je vrsta priporočil in vodil z naborom nalog, ki naj bi jih ta oseba obvladala. Od osebe, ki je odgovorna za prostovoljstvo, organizacija navadno pričakuje, da prostovoljstvo poteka v skladu z zakonodajo, v zadovoljstvo vseh vključenih in da dosega postavljene cilje. Prostovoljci od osebe, odgovorne za prostovoljstvo, največkrat pričakujejo uvajanje, podporo, razumevanje, spodbude, povratne informacije o svojem delu, skratka dober občutek ob tem, kar prostovoljsko prispevajo v organizaciji. Uporabniki večinoma pričakujejo, da bodo od organizacije dobili dobro in zanesljivo prostovoljsko pomoč, kar naj bi jim zagotovila oseba, ki je za to odgovorna. Pričakovanja različnih organizacij, prostovoljcev in uporabnikov prostovoljstva so seveda lahko mnogo bolj ambiciozna, njihove potrebe povsem specifične, cilji zahtevnejši. Poklicni profil osebe, odgovorne za prostovoljstvo, je zato v tem gradivu zastavljen kar se da univerzalno, da bi ustregel potrebam različnih organizacij. V zadnjem vsebinskem sklopu tega gradiva je predstavljenih nekaj različic tega osnovnega profila glede na značilnosti prostovoljskih programov na različnih vsebinskih področjih, glede na posebnosti prostovoljcev in uporabnikov, da bi tudi organizacije, ki se odzivajo na drugačne družbene potrebe ali za doseganje svojih ciljev organizirajo prostovoljstvo na drugačen način, imele podlago za oblikovanje poklicnega profila osebe, ki pri njih skrbi za prostovoljstvo.

4. 1. Poklicni profil osebe, odgovorne za prostovoljstvo, v okviru koncepta ključnih kompetenc za vseživljenjsko učenje

Izraz kompetenca v tem besedilu uporabljamo v skladu z opredelitvijo ključnih kompetenc za vseživljenjsko učenje v Evropskem referenčnem okviru iz leta 2006 kot kombinacijo veščin, znanja, stališč in vedenja. Pri vsaki od osmih ključnih kompetenc je zapisan nabor značilnih znanj in veščin ter naravnosti, ki naj bi jih imela oz. obvladala oseba, odgovorna za prostovoljstvo.

Oseba, ki je odgovorna za celotni proces prostovoljstva v organizaciji, naj bi imela naslednje kompetence:

1. Komunikacija v maternem jeziku:

- zelo dobro ustno in pisno komuniciranje,

- sposobnost jasnega izražanja,
 - pripravljanje informacij in sporočil za različne deležnike,
 - administrativne veščine.
2. Komunikacija v tujih jezikih:
- ustno in pisno obvladovanje vsaj enega tujega jezika, ki je pomemben za uspešno delovanje organizacije.
3. Matematična kompetenca ter osnovne kompetence v znanosti in tehnologiji:
- finančna in ekonomska pismenost,
 - sposobnost analiziranja podatkov,
 - sposobnost analiziranja in reševanja problemov.
4. Digitalna pismenost:
- obvladovanje dela z računalnikom in drugimi digitalnimi pripomočki,
 - obvladovanje različnih digitalnih komunikacijskih poti in medijev,
 - sposobnost vzdrževanja dokumentacije v elektronski obliki.
5. Učenje učenja:
- prilagodljivost in prožnost,
 - želja po učenju in razvoju.
6. Socialne in državljanske kompetence:
- sposobnost vodenja in pozitivnega vplivanja na druge,
 - sposobnost za timsko delo in za razvijanje timskega dela,
 - sposobnost sodelovanja z različnimi skupinami ljudi,
 - sposobnost navduševanja in motiviranja drugih,
 - organizacijske veščine in sposobnost upravljanja različnih zadolžitev,
 - pogajalske veščine,
 - veščine promocije,
 - sposobnost upravljanja in koordiniranja projektov,
 - sposobnost upravljanja z informacijami zaupnega značaja in senzibilnega odzivanja nanje,
 - sposobnost sodelovanja z različnimi sektorji in razvijanja povezav z drugimi organizacijami.

7. Samoiniciativnost in podjetnost:

- pridobivanje sredstev iz različnih virov,
- ustvarjalnost in sposobnost inoviranja.

8. Kulturna zavest in izražanje:

- večine predstavljanja v javnosti,
- spoštljiv in nediskriminatoren odnos do pripadnikov drugih kultur.

Ker koncept osmih ključnih kompetenc ne zajema vsega, kar je pomembno in potrebno za kakovostno delo s prostovoljci, dodajamo še nabor zaželenih osebnostnih lastnosti:

- prožen in neobsojajoč odnos do ljudi in dela,
- empatija in razumevanje potreb drugih,
- sposobnost za samostojno in neodvisno delo,
- sposobnost sprejemanja odločitev,
- etičen odnos do dela in ljudi,
- vztrajnost,
- proaktivnost,
- optimizem.

Zaželene so tudi lastne izkušnje s prostovoljskim delom.

5. OPIS ODGOVORNOSTI MENTORJA IN KOORDINATORJA PROSTOVOLJSTVA PO VSEBINSKIH DELOVNIH PODROČJIH

Mentor oz. koordinator prostovoljstva ima vrsto odgovornosti, ki segajo na vsebinsko različna področja. V nadaljevanju zato najprej navajamo strnjen seznam vsebinskih delovnih področij, ki spadajo k organiziranemu prostovoljstvu, nato pa vsako področje še podrobneje razčlenjujemo, da je nabor neposrednih aktivnosti kar se da nazoren. Podrobna predstavitev je namenjena premisleku o tem, kdo v organizaciji odgovarja za posamezno področje oziroma izvaja neposredne naloge, saj je za kakovostno organizirano prostovoljstvo delitev dela včasih nujna, drugič pa vsaj priporočljiva.

Seznam ključnih vsebinskih delovnih področij v organiziranem prostovoljstvu:

1. Strategije in politike vključevanja prostovoljcev v delovanje organizacije
2. Promocija prostovoljstva
3. Upravljanje (menedžment) prostovoljcev
4. Razvoj in prepoznavanje veščin in kompetenc, pridobljenih s prostovoljskim delom
5. Podpora prostovoljskim programom
6. Upravljanje delovnih odnosov, ki vključujejo prostovoljce

Iz zapisanega je jasno razvidno, da mentor ali koordinator ne more sam, brez odločitve vodstva in aktivnega sodelovanja drugih v organizaciji, obvladovati vseh delovnih področij. Odločitev za vzpostavljanje in razvijanje prostovoljstva je v pristojnosti vodilnih organov v vsaki organizaciji, uspeh prostovoljskih programov pa je v največji meri odvisen od naravnosti vseh v organizaciji do tega področja. Mentor oz. koordinator prostovoljstva je vključen v celotni proces, ne sme pa biti pri tem prepuščen sam sebi, saj bi bilo to neobvladljivo.

5. 1. Podrobnejša predstavitev delovnih področjih v organiziranem prostovoljstvu

5. 1. 1. Strategije in politike vključevanja prostovoljcev v delovanje organizacije

- a) Prispevanje k oblikovanju strategije organizacije kot organizacije, ki vključuje prostovoljce:
 - prepoznavanje vseh relevantnih deležnikov za oblikovanje strategije prostovoljstva v organizaciji,
 - spodbujanje vključevanja deležnikov k oblikovanju strategije razvoja organizacije na področju prostovoljstva,
 - zagotavljanje skladnosti prostovoljstva z generalno razvojno strategijo organizacije.
- b) Prispevanje k oblikovanju operativnih načrtov za vključevanje prostovoljstva v razvoj organizacije:

- razvijanje specifičnih, merljivih, dosegljivih, realističnih in časovno opredeljenih ciljev,
 - izbiranje ustreznih metod in orodij za spremljanje doseganja zastavljenih ciljev,
 - beleženje doseganja ciljev in načrtov na takšen način, da pripomore k njihovi evalvaciji v ustreznih časovnih okvirih.
- c) Evalviranje doprinosa prostovoljcev k strateškim ciljem organizacije:
- prepoznavanje potencialov prostovoljcev pri doseganju strateških ciljev organizacije,
 - jasno definiranje aktivnosti prostovoljcev, ki lahko prispevajo k doseganju strateških ciljev organizacije,
 - oblikovanje konkretnih kazalnikov za merjenje doprinosa prostovoljcev k strateškim ciljem organizacije,
 - spremljanje in nadziranje doseganja kazalnikov,
 - uporaba teh podatkov pri rednem poročanju.
- d) Oblikovanje prostovoljskega programa oziroma pravil za vključevanje prostovoljcev:
- prepoznavanje priložnosti, omejitev, pogojev in zahtev za vključevanje prostovoljcev v organizaciji,
 - posvetovanje z relevantnimi deležniki o vključevanju prostovoljcev pri oblikovanju prostovoljskega programa,
 - predstavitev prostovoljskega programa vsem deležnikom in pridobivanje njihove podpore in odobravanja.
- e) Oblikovanje struktur, sistemov in postopkov pri uveljavljanju prostovoljskega programa:
- prepoznavanje potreb in interesov prostovoljcev in zaposlenih pri oblikovanju struktur, sistemov in postopkov za uvajanje prostovoljskega programa,
 - sprotno spremljanje, evalviranje in prilagajanje struktur, sistemov in postopkov pri uvajanju prostovoljskega programa.
- f) Zagotavljanje skladnosti z zakonodajo in pravilniki:
- seznanjenost z aktualno zakonodajo in pravilniki na področju prostovoljstva,
 - usklajevanje prostovoljskega programa z zakonodajo in pravilniki,
 - podpora vsem deležnikom pri zagotavljanju skladnosti delovanja z zakonodajo in pravilniki.
- g) Pridobivanje sredstev za prostovoljstvo v organizaciji:
- prepoznavanje virov financiranja prostovoljskega programa,
 - analiziranje teh virov in informiranje odločevalcev v organizaciji za pridobivanje njihove

podpore pri iskanju virov financiranja prostovoljskega programa in njegovih ciljev,

- prijave na razpise na ustreznem področju delovanja,
- pogajanja z odločevalci v organizaciji in izven nje o financiranju prostovoljstva v organizaciji.

5. 1. 2. Promocija prostovoljstva

a) Znotraj organizacije:

- prepoznavanje, vrednotenje in komuniciranje doprinosa prostovoljcev v programih vaše organizacije za doseganje aktivne podpore prostovoljstvu na vseh ravneh delovanja organizacije,
- prepoznavanje ovir znotraj organizacijskih struktur v organizaciji in sodelovanje z relevantnimi osebami v organizaciji z namenom zmanjševanja oziroma odpravljanja teh ovir,
- ustvarjanje priložnosti za razvoj zavedanja zaposlenih v organizaciji o doprinosu prostovoljcev v organizaciji in priložnosti za razvoj kompetenc zaposlenih, ki so potrebne za podporo prostovoljcem pri doseganju njihovega optimalnega doprinosa organizaciji.

b) Zunaj organizacije:

- promocija med potencialnimi prostovoljci,
- predstavljanje koristi prostovoljstva za prostovoljce same,
- pojasnjevanje zakonskih okvirov za prostovoljstvo,
- zagovorništvo podpore prostovoljcem in zagotavljanje podatkov ter dokazil o tem, kako prostovoljci koristijo družbi,
- širjenje informacij o prostovoljstvu in njegovih učinkih pri komunikaciji z različnimi javnostmi.

5. 1. 3. Upravljanje (menedžment) prostovoljcev:

a) Zbiranje (rekrutiranje) prostovoljcev:

- prepoznavanje in opis vlog, ki jih prostovoljci opravljajo v organizaciji z razločitvijo dela zaposlenih od dela prostovoljcev,
- jasna opredelitev odgovornosti za posamezne vloge za prostovoljce z različnimi sposobnostmi, potrebami in interesi,
- oblikovanje podrobnih opisov posameznih vlog in zahtevanih znanj, veščin, izkušenj, osebnostnih lastnosti zanje, pa tudi morebitnih kriterijev, ki omejujejo sodelovanje, ter navedba zahtevanih uradnih dokazil za posamezne vloge (npr. o nekaznovanosti),
- pregled nad celotnim procesom rekrutiranja oz. zbiranja prostovoljcev v skladu z zakonodajnimi podlagami in politikami organizacije.

b) Izbor prostovoljcev in njihovo umeščanje v posamezne vloge:

- uveljavljanje poštenih in jasnih kriterijev glede ustreznosti potencialnih prostovoljcev,
- komuniciranje kriterijev z vsemi potencialnimi prostovoljci,
- vključevanje vseh relevantnih oseb v postopek izbire prostovoljcev in v njihovo umeščanje v določeno vlogo,
- pregled nad celotnim procesom izbiranja in umeščanja prostovoljcev v njihove vloge,
- zagotavljanje ustreznih in pravočasnih povratnih informacij vsem potencialnim prostovoljcem, tudi tistim, ki ne ustrezajo pričakovanjem glede vloge prostovoljca v organizaciji.

c) Uvajanje prostovoljcev:

- informacije o vsebini dogovorov s prostovoljci – njihove vloge, aktivnosti, omejitev, standardov delovanja, pričakovanega vedenja, usposabljanj, podpore, supervizije za prostovoljce, tveganj, zavarovanja, povračila stroškov itd.,
- preverjanje razumevanja pomembnosti vsebine dogovora pri prostovoljcih,
- priprava informacij in materialov z navodili za prostovoljce ter vseh drugih gradiv, pomembnih za spremljanje njihovega dela,
- ažurno spremljanje procesa uvajanja v skladu z zakonskimi zahtevami in politikami organizacije.

d) Motiviranje in skrb za trajno sodelovanje prostovoljcev ter priznavanje njihovega dela:

- poznavanje prostovoljcev,
- stremljenje k razvoju njim prilagojenih strategij motiviranja,
- stalno jasno in učinkovito komuniciranje s prostovoljci na različne načine, ki ustrezajo njihovim potrebam,
- izražanje spoštovanja prostovoljcem v njihovi vlogi,
- stalno prepoznavanje namena in vrednosti prostovoljskih aktivnosti za organizacijo, njeno poslanstvo in uporabnike,
- uporaba orodij, metod in strategij za korektno prepoznavanje prostovoljskih aktivnosti, dosežkov in prispevka prostovoljcev organizaciji.

e) Podpora prostovoljcem in supervizija:

- izbira primerne časa in prostora za pogovor o prostovoljskih aktivnostih,
- refleksija dela, povratne informacije, podpora prostovoljcem, da prispevajo svoje predloge glede načina dela, glede na svoje potrebe, interese in zmožnosti,
- ustvarjanje podpornega okolja, v katerem so težave in zapleti vir učenja in izboljšav, ne vir konfliktov in občutkov krivde,

- prepoznavanje prostovoljcev, ki morda potrebujejo dodatno podporo in zagotavljanje podpore, lahko tudi s povezovanjem z zaposlenim osebjem.

f) Načrtovanje in uvajanje prostovoljskih aktivnosti:

- stalen splošen pregled nad sodelovanjem prostovoljcev v organizaciji,
- identificiranje ustreznih načinov dela glede na različne zmožnosti in motivacijo prostovoljcev ter potreb zaposlenega osebja,
- zagotavljanje potrebnih materialnih virov za prostovoljske aktivnosti v sodelovanju s prostovoljci, zaposlenimi, odločevalci in dobavitelji,
- stalno informiranje vseh vključenih o poteku prostovoljskih aktivnosti, tveganjih in težavah ter spremembah pri njih.

g) Spremljanje in evalviranje prostovoljskih aktivnosti:

- oblikovanje orodij in metodologij za spremljanje in evalviranje prostovoljskih aktivnosti, ki upoštevajo različne poglede, so prijazni za uporabo in niso časovno prezahtevni,
- izvajanje procesa spremljanja in evalviranja prostovoljskih aktivnosti za namene poročanja in za splošno evalvacijo prostovoljstva v organizaciji,
- zagotavljanje dostopa do podatkov, zbranih v procesu spremljanja in evalviranja, prostovoljcem samim,
- uporaba ugotovitev za izboljšanje delovanja prostovoljcev, njihovega učenja in razvoja,
- hranjenje dokazil o spremljanju in evalviranju prostovoljskih aktivnosti za uporabo v prihodnje.

5. 1. 4. Razvoj in prepoznavanje veščin in kompetenc, pridobljenih s prostovoljskim delom:

a) Podpiranje pridobivanja znanja, veščin in kompetenc prostovoljcev:

- identificiranje znanj, veščin in kompetenc, ki jih prostovoljci potrebujejo oz. želijo razviti med prostovoljskim delom,
- zagotavljanje podpore in vodenja prostovoljcem pri definiranju njihovih učnih in razvojnih ciljev z upoštevanjem možnosti, ki so na voljo v organizaciji,
- uporaba potrebnih virov za učne in razvojne spodbude prostovoljcem z upoštevanjem razpoložljivih virov v organizaciji ali pa iskanje novih virov za podporo razvoju znanj, veščin in kompetenc.

b) Hranjenje dokazil, povezanih z aktivnostmi, ki prispevajo k razvoju znanj, veščin in kompetenc:

- seznanjanje prostovoljcev z načinom evidentiranja njihovega razvoja za dokazovanje njihovega pridobivanja znanj, veščin in kompetenc,

- skupno spremljanje napredka in dosežkov njihovega razvoja,
 - vključevanje ustreznih kadrov (zaposlenih, vodstva, drugih prostovoljcev, uporabnikov) v proces dokumentiranja pridobljenih znanj, veščin in kompetenc prostovoljcev.
- c) Upravljanje procesa prepoznavanja prostovoljčevega znanja, veščin in kompetenc:
- informiranje prostovoljcev o postopkih in orodjih, ki so na voljo za priznavanje njihovih znanj, veščin in kompetenc,
 - pomoč prostovoljcem pri oblikovanju njihovih pričakovanj na področju učenja in razvoja glede na njihovo delovno področje,
 - preverjanje akreditacije oz. upravičenosti organizacije za priznavanje prostovoljčevega znanja, njegovih veščin in kompetenc.
- d) Zagotavljanje izdajanja potrdil v skladu z obstoječimi postopki in priporočili:
- seznanjenost z obstoječimi postopki in orodji, ki so na voljo za priznavanje znanja, veščin in kompetenc prostovoljcev,
 - spoštovanje vseh zahtevanih postopkov za izdajanje veljavnih potrdil prostovoljcem v organizaciji,
 - izdajanje veljavnih potrdil o pridobljenih znanjih, veščinah in kompetencah vsem prostovoljcem, ki to želijo.
- e) Podpiranje prostovoljcev pri uporabi veščin, razvitih s prostovoljskim delom:
- informiranje prostovoljcev o priložnostih za uveljavljanje pridobljenih potrdil o znanjih, veščinah in kompetencah izven organizacije,
 - seznanjanje vseh vključenih v prostovoljstvo s primeri, ko so prostovoljci uspešno uveljavili potrdilo, izdano v organizaciji,
 - spodbujanje uporabe potrdil o pridobljenih znanjih, veščinah in kompetencah pri prostovoljcih v organizaciji.

5. 1. 5. Podpora prostovoljskim programom:

- a) Upravljanje projektov, ki vključujejo prostovoljce in sodelovanje z vodji projektov, ki vključujejo prostovoljce:
- seznanjanje prostovoljcev s področji, cilji, aktivnostmi in pričakovanimi rezultati ter uresničevanjem projektnega načrta, v katerem sodelujejo,
 - jasno predstavljanje poteka komunikacije, podpore in nazora prostovoljcem, ki so pod neposrednim vodstvom drugih sodelavcev,
 - skrb za pravočasno zaključevanje vseh aktivnosti, ki vključujejo prostovoljce (tudi finančnih, administrativnih itd.) v kontekstu vsakega projekta.

- b) Upravljanje podatkov in poročil o prostovoljcih za organizacijo in zunanje partnerje:
- vzdrževanje popolne, ažurne in zanesljive baze podatkov o osebah in aktivnostih na področju prostovoljstva,
 - zagotavljanje spoštovanja zakonitosti pri ravnanju z bazami podatkov,
 - hranjenje podatkov o prostovoljstvu tako, da so uporabni za različne notranje in zunanje deležnike.
- c) Sodelovanje pri zbiranju in upravljanju s sredstvi za prostovoljstvo v organizaciji:
- identificiranje obstoječih virov, ki jih lahko v organizaciji uporabimo za prostovoljce oziroma identificiranje drugih alternativnih virov,
 - oblikovanje proračuna za prostovoljce v organizaciji in upravljanje z njim v skladu s finančnimi postopki in posebnimi zahtevami financerjev,
 - nadzor nad porabo sredstev za prostovoljce in njihove aktivnosti,
 - seznanjanje prostovoljcev s pravili finančnega poslovanja v organizaciji.
- d) Zagotavljanje kakovosti prostovoljskih aktivnosti in storitev, ki jih nudijo oziroma pri njih sodelujejo prostovoljci:
- vzpostavitev standardov kakovosti za prostovoljske aktivnosti v skladu z zakonodajo, zahtevami financerjev ter z vrednotami, cilji in internimi pravili organizacije,
 - spodbujanje prostovoljcev k prevzemanju odgovornosti za kakovost dela in nudenje stalne podpore za to,
 - stalno spremljanje kakovosti dela prostovoljcev in njihovega sodelovanja pri nudenju storitev organizacije,
 - povratna sporočila prostovoljcem in drugim vključenim glede kakovosti dela,
 - redno pregledovanje standardov kakovosti v organizaciji.
- e) Spodbujanje sodelovanja prostovoljcev na sestankih, na katerih se načrtujejo aktivnosti na področju prostovoljstva:
- povabila prostovoljcem na sestanke zaposlenih, ki so namenjeni načrtovanju projektov, v katerih sodelujejo prostovoljci,
 - sodelovanje mentorja oz. koordinatorja na teh sestankih,
 - skrb za skladnost nalog prostovoljcev z opisom njihovih vlog oz. del in zakonskimi zahtevami in notranjimi pravili organizacije, ki zadevajo sodelovanje prostovoljcev,
 - povratna sporočila osebam, ki sodelujejo na sestankih, za doseganje boljšega vključevanja prostovoljcev v načrtovanje aktivnosti organizacije na področju prostovoljstva.
- f) Upravljanje s pretokom informacij med vsemi vključenimi v prostovoljstvo:
- zbiranje informacij, ki lahko vplivajo na delo prostovoljcev, od sodelavcev,

- komuniciranje relevantnih informacij prostovoljcem,
 - preverjanje pravočasne informiranosti prostovoljcev o vseh morebitnih spremembah v aktivnostih, v katerih sodelujejo,
 - vzpostavljanje učinkovitega komunikacijskega sistema, ki spodbuja izmenjavo informacij,
 - zbiranje povratnih informacij od prostovoljcev in posredovanje vsebin zaposlenim, ki so vključeni v sodelovanje s prostovoljci.
- g) Identificiranje, ocenjevanje in nadziranje zdravstvenih in varnostnih tveganj, povezanih s prostovoljskimi aktivnostmi:
- seznanjenost z zakonskimi podlagami in pravili organizacije glede zdravstvenih in varnostnih tveganj za prostovoljce,
 - spremljanje tveganj z ustreznimi postopki,
 - nadzor nad učinkovitostjo postopkov, ki spremljajo tveganja in po potrebi predlogi sprememb za zagotavljanje večje varnosti.
- h) Pomoč pri reševanju problemov na področju prostovoljstva:
- preverjanje razumevanja politik in postopkov za reševanje problemov v organizaciji pri prostovoljcih,
 - preverjanje razumevanja komunikacijskih poti, po katerih se rešujejo problemi, pri prostovoljcih,
 - ustvarjanje podpornega okolja, v katerem se prostovoljci počutijo dobro, za pogovor o problemih,
 - podpora prostovoljcem pri soočanju s problemi, ki nastajajo pri njihovem delu,
 - pogovor o problemih s prostovoljci in vsemi drugimi, vključenimi v prostovoljstvo,
 - iskanje razumevanja posledic problema pri vseh vključenih,
 - posredovanje problemov, ki presegajo kompetence osebe, ki skrbi za prostovoljstvo v organizaciji, ustreznim osebam v organizaciji.

5. 1. 6. Upravljanje delovnih odnosov, ki vključujejo prostovoljce:

- a) Zagotavljanje ustreznega delovnega okolja in virov za prostovoljce:
- identificiranje primerne prostora za prostovoljce in vključevanje prostovoljcev v opremljanje prostorov,
 - zagotavljanje potrebnih virov oz. pripomočkov za prostovoljske aktivnosti,
 - informiranje prostovoljcev o postopkih za zagotavljanje sredstev za njihovo delo v organizaciji,

- preverjanje seznanjenosti zaposlenih s prisotnostjo prostovoljcev in njihovo vključeno-
stjo v delo organizacije ter spodbujanje zaposlenih k ustreznemu vrednotenju prostovoljskega dela.
- b) Razvijanje in vzdrževanje partnerstev, ki podpirajo prostovoljstvo:
- identificiranje partnerjev, ki lahko podpirajo prostovoljstvo v organizaciji,
 - vključevanje prostovoljcev v identificiranje potencialnih partnerjev,
 - spodbujanje prostovoljcev, da predlagajo aktivnosti, ki vključujejo nove deležnike,
 - pridobivanje vseh potrebnih dovoljenj vodstva za nove aktivnosti in partnerstva, ki jih predlagajo prostovoljci.
- c) Promocija in razvoj produktivnih delovnih odnosov med prostovoljci in zaposlenimi ter uporabniki:
- pomoč zaposlenim in uporabnikom pri razumevanju vloge, odgovornosti in prispevka prostovoljcev pri doseganju poslanstva organizacije in njenih ciljev,
 - omogočanje priložnosti za srečanja prostovoljcev z zaposlenimi in uporabniki,
 - spodbujanje dialoga za doseganje razumevanja o tem, kako lahko podprejo drug drugega,
 - spodbujanje razumevanja vseh deležnikov o možnostih učinkovitega sodelovanja,
 - naslavljanje potencialnih problemov, ki bi lahko vplivali na kakovost sodelovanja med vsemi vključenimi.
- d) Razvijanje kapacitet zaposlenih in drugih deležnikov za delo s prostovoljci:
- informiranje zaposlenih, uporabnikov in drugih deležnikov o prostovoljcih, njihovih aktivnostih in omejitvah njihovega vključevanja,
 - zagotavljanje informacij vsem deležnikom o pravilih za vključevanje prostovoljcev v organizaciji,
 - redno posodabljanje informacij o spremembah in doprinosu prostovoljcev,
 - ustvarjanje priložnosti za boljše razumevanje prostovoljstva in prostovoljcev za vse vključene.
- e) Stalno razvijanje osebnih kapacitet za delo s prostovoljci:
- zavedanje lastnih vrednot, pričakovanj in motivacije, povezane z delom s prostovoljci,
 - obvladovanje čustev in odnosov s prostovoljci zaradi doseganja ciljev prostovoljstva in podpore prostovoljcem pri doseganju njihovih ciljev,
 - pridobivanje novih znanj in razvijanje lastnih veščin ter kompetenc za delo s prostovoljci,
 - načrtovanje lastnega profesionalnega razvoja,

- vključevanje povratnih sporočil prostovoljcev in drugih vključenih v prostovoljstvo v načrtovanje svojega razvoja.

Ko se v nevladni organizaciji ali javnem zavodu odločimo za vzpostavitev prostovoljstva, je temeljit razmislek o delitvi odgovornosti za vsa naštetá področja izjemnega pomena. Nepoznavanje celovitosti organiziranega prostovoljstva lahko povzroči hudo preobremenjenost oseb, ki jim zaupamo vlogo mentorja ali koordinatorskega, zaradi česar lahko začnejo opuščati to delovno področje, ki je vse pre pogosto obravnavano kot prijeten dodatek k delu zaposlenih, ne kot strokovno delo. To gradivo naj prispeva k ustreznemu razumevanju vloge in nalog, potrebnih za uspešno organizirano prostovoljstvo, zato v nadaljevanju podrobneje opredeljujemo še nekatere dejavnike, ki vplivajo na zahtevnost in obseg dela mentorjev oz. koordinatorske prostovoljstva.

6. VODILA ZA VREDNOTENJE IN UPOŠTEVANJE DELA MENTORJEV, KOORDINATORJEV IN ORGANIZATORJEV PROSTOVOLJSTVA GLEDE NA SPECIFIKO PROSTOVOLJSKIH PROGRAMOV

Doslej smo v besedilu predstavili univerzalne podlage za razumevanje, vrednotenje in upoštevanje dela, ki ga zahteva kakovostno organizirano prostovoljstvo. Osebe, odgovorne za prostovoljstvo v različnih organizacijah, pa se v praksi soočajo z različnimi okoliščinami, ki pomembno vplivajo na njihove prostovoljske programe oziroma na to, kaj prostovoljci v posamezni organizaciji delajo, kakšne značilnosti imajo, kako je organizirano njihovo delo, kakšne spodbude so pri tem potrebne, kakšne so kadrovske kapacitete organizacije, ki vključuje prostovoljce itd. Kljub splošnim podlagam, ki zelo podrobno predstavljajo celotni spekter mentorjevega oz. koordinatorjevega dela na področju prostovoljstva, je zato potrebno na tem mestu dodati še nekatera vodila glede na specifiko prostovoljcev in uporabnikov, obseg prostovoljskega programa, razvejanost delovanja ter število uporabnikov in prostovoljcev. Obravnavali bomo samo nekatere posebnosti, ki se v praksi pojavljajo relativno pogosto, ne pa vseh, saj je načinov delovanja prostovoljskih organizacij skoraj toliko kot organizacij samih. Usmerjamo se na prostovoljske programe in projekte, ki delujejo stalno oz. v daljšem obdobju, ne na časovno omejene akcije in kratkotrajne projekte, kjer je pristop k delu s prostovoljci seveda drugačen.

6. 1. Specifika prostovoljcev

Organizacije večinoma iščejo in vključujejo prostovoljce, ki so motivirani za aktivno delovanje v okviru njihovega prostovoljskega programa. Motivacija prostovoljcev, ki se odzivajo na povabila prostovoljskih organizacij, praviloma izhaja iz njihovih vrednot in interesov, ki so skladni z usmeritvami, poslanstvom in načinom delovanja določene organizacije. Organizacije, ki na podlagi svojih povabil v prostovoljstvo dobijo kandidate za prostovoljce, nato na podlagi procesa izbora, skozi usposabljanja in uvajanje v delo vključijo takšne kandidate, ki v največji meri izpolnjujejo pričakovanja organizacij. Prostovoljci, ki se dobro izkažejo v postopkih izbora, lahko prispevajo veliko znanja, spretnosti, časa in osebne naravnosti v dobro prostovoljskega programa in uporabnikov te organizacije.

Številne organizacije, ki vključujejo prostovoljce (tako nevladne kot javni zavodi), pa organizirajo prostovoljske aktivnosti zato, da bi aktivirale svoje uporabnike. Prostovoljstvo je pristop k socialnemu aktiviranju starejših, k spodbujanju osebnostnega in socialnega razvoja otrok in mladostnikov, k preverjanju življenjskih izbir pri mladih osipnikih, k povezovanju različnih ranljivih skupin v skupnost. Kot prostovoljci se lahko v različne prostovoljske aktivnosti uspešno vključujejo posamezniki z različnimi oblikami telesne oviranosti, s težavami v duševnem zdravju, z motnjo v duševnem razvoju, osebe po končanem zdravljenju odvisnosti, po prestajanju kazni zapora in drugi, ki so zaradi osebnih ali življenjskih okoliščin potisnjeni na družbeni rob.

Delo mentorja oz. koordinatorja prostovoljcev se pri delu s prvo in drugo skupino močno razlikuje. Različno je delo prav v vseh fazah organiziranega prostovoljstva, od promocije, zbiranja,

izbora, nadzora, motiviranja, spodbujanja učenja in pridobivanja izkušenj ter ozaveščanja učnega procesa do zagotavljanja podpore, supervizije, evalviranja in vrednotenja prostovoljskega dela. Če je prostovoljstvo pristop k socialni aktivaciji ranljivih posameznikov, je za neposredno delo mentorja ali koordinatorja s prostovoljci potrebnega neprimerno več časa kot v primeru, ko v prostovoljstvo vključujemo odrasle kompetentne osebe, ki imajo znanje in lahko delajo samostojno, odgovorno, brez posebnih spodbud in nadzora.

Pri načrtovanju prostovoljskih programov in obsega dela mentorja oz. koordinatorja je zato vedno nujno upoštevati tako potencialne kot omejitve in značilnosti oseb, ki jih vključujemo kot prostovoljce.

6. 1. 1. Starost prostovoljcev

Otroci in mladostniki v šolah in drugih zavodih:

- za organizirano prostovoljstvo otrok in mladostnikov v osnovnih in srednjih šolah ter dijaških domovih je potrebno načrtovati mentorstvo oz. koordinatorsko v tedenskem obsegu, ki ustreza dejanskim potrebam. Izkušnje šol, ki zelo uspešno organizirajo prostovoljske aktivnosti, kažejo, da je za pedagoško mentorsko delo – za vodenje ene prostovoljske dejavnosti ali skupine prostovoljcev na šoli - potrebno načrtovati poprečno eno uro tedensko. Za koordinatorsko delo je potrebna prav tako vsaj ena ura tedensko, če koordinator usklajuje delo več skupin ali aktivnosti na šoli oz. se povezuje z drugo organizacijo, v kateri delajo prostovoljci. Vsaj ena ura tedensko je za koordiniranje potrebna tudi, kadar na šolo prihajajo prostovoljci od drugod, delo pa opravljajo v obliki učne ali jezikovne pomoči za posamezne otroke oz. mladostnike. Pedagoški delavec, ki je mentor eni skupini prostovoljcev in hkrati koordinira prostovoljstvo na šoli, za to praviloma potrebuje vsaj dve uri tedensko. Na šolah, kjer je prostovoljstvo močno razširjeno, pa je za usklajevanje dela, načrtovanje skupnih aktivnosti, za promocijo prostovoljstva, za sodelovanje z drugimi organizacijami itd. potrebnega več kot 2 uri dela tedensko.

Mladi:

- za uspešno vključevanje mladih v prostovoljstvo je potrebnega veliko vložene časa za ustrezno promocijo, ki je usmerjena na to populacijo tako po vsebini kot po komunikacijskih poteh. Uspešni mladinski delavci, ki jim uspeva pridobivati vedno nove mlade prostovoljce in tudi dlje časa ohranjati skupino, vedo, da so za to potrebni individualni pristop, posluš, empatija in druge »mehke« veščine ter lastnosti, ki pri mladih vzbudijo zaupanje, zanimanje in pripravljenost za sodelovanje. Prostovoljske aktivnosti so tradicionalni način delovanja nekaterih nevladnih organizacij, v katerih se mladi identificirajo z organizacijo in njenim poslanstvom (taborniki, skavti). Mladi se največkrat navdušijo za prostovoljsko delo tam, kjer je veliko vrstnikov, kjer si obetajo druženje in nabiranje izkušenj, včasih tudi preverjajo svoje želene poklicno področje. Mladi prostovoljci potrebujejo sprotno mentorjevo spremljanje, pogosta povratna sporočila, redno usklajevanje terminov, pozorno spremljanje njihovega učenja skozi prostovoljstvo,

zelo jim koristijo tudi vsebinska potrdila o prostovoljskem delu z navedbo kompetenc. Pri delu z mladimi prostovoljci mentorji in koordinatorji potrebujejo znanja in veščine na področju motiviranja in inovativen pristop pri spodbujanju razvoja lastnih potencialov. Mladi prostovoljci potrebujejo več mentorjevega časa in pozornosti, pa tudi več fleksibilnosti, tolerantnosti in časovne prilagodljivosti. Pri delu z mladimi prostovoljci je poleg časa za delo s skupino potrebno načrtovati tudi mentorjev čas za individualno delo, zato je po oceni izkušenih mladinskih delavcev najmanjši obseg dela mentorja oz. koordinatorja mladih prostovoljcev 4 ure tedensko.

Starejši:

- prostovoljstvo je preverjeno učinkovit način aktiviranja starejših, pri tej populaciji so pozitivni učinki prostovoljstva merljivi ne le pri uporabnikih, ampak tudi pri prostovoljcih. S poimenovanjem »starejši« zajemamo veliko generacij, ki imajo različna pričakovanja, različne potenciale in potrebe. Mlajši upokojeanci pogosto živijo aktivno življenje in se vključujejo v prostovoljske aktivnosti ter delovanje društev v svojem okolju. Mnogi med njimi najdejo s prostovoljskim aktiviranjem tisto dejavnost, za katero niso imeli časa v delovno aktivni dobi. Med mlajšimi upokojeanci je velik obseg opravljenega prostovoljskega dela, so stalna in zvesta skupina članov društev in prostovoljcev, na katere lahko organizacije računajo na dolgi rok. V tej populaciji je tudi veliko uporabnikov sodobnih medijev, zato jim e-komunikacija ne predstavlja ovire. Povsem drugače pa je med »starejšimi starejšimi«, to je med generacijami, starejšimi od 75 let. Med njimi je prostovoljsko aktivnih zelo malo, razloge za to pa lahko pripisujemo več dejavnikom. Prvi je zdravje, ki v tej populaciji peša hitreje kot pri mlajših. Drugi so komunikacijske ovire, saj je v tej starostni skupini le peščica uporabnikov elektronskih medijev in jih e-povabila nevladnih organizacij ne dosežejo. Tretji razlog je manjša mobilnost, saj je v tej starosti manj voznikov osebnih avtomobilov in več gibalno oviranih, ki potrebujejo pogosto nekaj pomoči, da odidejo od doma. Četrty razlog je manjša odprtost za nove izzive oziroma ohranjanje navad, oblikovanih v aktivnem obdobju. V prostovoljskih organizacijah ugotavljamo, da so po 75. letu aktivni večinoma tisti starejši, ki so bili aktivni že prej, ki so usklajevali svoje poklicno in družinsko življenje z aktivnostmi v skupnosti in prostovoljstvom v društvih. Za mentorstvo starejšim prostovoljcem je zato potrebnega različno veliko časa predvsem glede na to, ali gre za mlajše, vse življenje aktivne osebe, ki lahko po upokojitvi prispevajo resnično veliko znanja, izkušenj, pa tudi časa za prostovoljsko delo, ali pa za starejše starejše, ki bi jim prostovoljsko aktiviranje pomenilo predvsem ohranjanje stika z okoljem, pomoč pri strukturiranju časa ter preprečevanje osamljenosti in socialne izključenosti. Razlika v mentorstvu je torej v tem, ali gre za prostovoljstvo v ožjem pomenu besede ali pa za prostovoljstvo kot način opolnomočenja oz. ohranjanja vključenosti v skupnost. V prvem primeru mentor za delo s starejšimi prostovoljci ne potrebuje več časa kot za delo z ostalimi, v drugem primeru pa je potrebnega neprimerno več časa, saj gre za povsem individualizirano delo. Za vključevanje starejših starejših v prostovoljstvo so potrebni za poln delovni čas zaposleni kompetentni mentorji.

6. 1. 2. Generacijski razpon v skupini prostovoljcev

Bolj ko je skupina prostovoljcev starostno homogena, lažje je načrtovati vsebino in obseg mentorskega dela. Starostna heterogenost je lahko izziv v več pogledih, tako glede uporabe komunikacijskih poti za pretok informacij kot pri načrtovanju nagrad, motivacijskih spodbud, mentorskih srečanj, intervizije oz. supervizije itd.

Starostna heterogenost skupine prostovoljcev pa ni nujno ovira, saj je predvsem od načina sodelovanja prostovoljcev odvisno, ali se bodo različni generacijsko pogojeni pristopi izrazili kot izziv ali ne. Če prostovoljci individualno opravljajo isto delo z različnimi uporabniki in se srečujejo z mentorjem občasno na skupnih srečanjih, je lahko starostna heterogenost skupine prednost, ki pospešuje izmenjavo znanj in izkušenj. Mentorska srečanja ali intervizije so tako pri skupini prostovoljcev, ki pomagajo različnim osebam ob različnih terminih ali na različnih lokacijah, najboljša priložnost za učenje drug od drugega in krepitev veščin. Tak primer so učne pomoči, pomoč ostarelim na domovih, učenje slovenščine za priseljence, pomoč invalidnim osebam itd. V tem primeru mentor za delo ne potrebuje dodatnega časa zaradi različne starosti prostovoljcev.

Če pa različno stari prostovoljci delajo skupaj v istih aktivnostih, je lahko različno razumevanje tega, kako je treba nekaj narediti, resničen izziv. Področje medgeneracijskega sodelovanja najboljše poznajo in obvladajo mentorji prostovoljstva v večgeneracijskih centrih, kjer prostovoljce različnih generacij vključujejo prav z namenom spodbujanja tesnejšega povezovanja in sodelovanja med generacijami. Delo poteka v obliki medgeneracijskih delavnic, ki omogočajo prenos znanja med generacijami, skupne aktivnosti pa spodbujajo dialog in povezovanje med generacijami, kakovostno preživljanje prostega časa in druženje pa spodbujata socialno vključevanje starih in mladih. Temu področju je namenjen priročnik za izvajanje medgeneracijskih aktivnosti Sadeži družbe (6), ki predstavlja posebnosti medgeneracijskih aktivnosti in prinaša neposredne napotke za delo mentorjev. Za izvajanje večgeneracijskih prostovoljskih aktivnosti so potrebni zaposleni mentorji, ki usklajujejo potrebe in pričakovanja otrok, mladih, starejših in pripadnikov srednje generacije ter skrbijo tudi za aktiviranje uporabnikov v prostovoljstvo. Delo obsega poln delovni čas.

6. 1. 3. Potrebe, interesi in ranljive skupine prostovoljcev

Mentorjev obseg dela je tesno povezan z osebnimi potrebami in interesi prostovoljcev. Nekateri prostovoljci si želijo s prostovoljskim delom predvsem nabirati delovne izkušnje in spoznavati skupino uporabnikov, s katerimi se bodo v prihodnje ukvarjali profesionalno. Drugi potrebujejo občutek pripadnosti, povezanosti s skupino, morda tudi krepitev občutka lastne vrednosti. Nekateri potrebujejo veliko informacij, napotkov in mentorjevih spodbud, drugi malo. Nekateri želijo delati čim bolj samostojno, biti ustvarjalni, udejanjati nove zamisli, drugi nimajo lastnih idej, a želijo sodelovati v skupini in delati nekaj koristnega, da zapolnijo čas. Mentor se lahko na vso paleto različnih potreb in interesov prostovoljcev odziva glede na svoj čas in usposobljenost. Usposobljen mentor, ki je zaposlen za poln delovni čas, lahko vse, ki jih zanima prostovoljsko vključevanje, resnično dobro spozna in vključi glede na njihove interese in potenciale ter jim omogoča toliko podpore in usposabljanj, kolikor jih potrebujejo.

Prostovoljci pa lahko imajo tudi specifične potrebe, povezane z njihovimi osebnimi in življenjskimi okoliščinami, kar jih uvršča v eno od ranljivih skupin, ki se srečujejo z večjo stopnjo tveganja socialne izključenosti in neenakih možnosti:

- brezposelni in drugi ljudje z nizkimi dohodki, katerih preživetje je odvisno od socialnih transferjev,
- invalidi,
- brezdomci,
- Romi,
- migranti, begunci in iskalci azila,
- otroci in mladostniki s težavami v odraščanju,
- žrtve nasilja,
- odvisniki,
- osebe s težavami v duševnem zdravju,
- osebe z motnjo v duševnem razvoju,
- osebe po prestani zaporni kazni.

Organizacija, ki želi vključevati prostovoljce iz ranljivih skupin, mora zagotoviti dobro usposobljenega mentorja, zaposlenega za polni delovni čas. Glede na prostovoljski program in cilje aktiviranja prostovoljcev mora skrbno pretehtati, koliko prostovoljcev z zahtevnimi osebnimi oz. življenjskimi okoliščinami lahko obvladuje en mentor. Priporočila za socialno aktivacijo ranljivih skupin s prostovoljstvom, ki smo jih pripravili na Slovenski filantropiji, vsebujejo podrobno predstavitev tega področja, na katerem je ključen kakovosten in trajen osebni stik med prostovoljcem in mentorjem, ki pomeni varnost, oporo, spodbudo, vrača samospoštovanje, povezanost, občutek smiselnosti in pripadnosti skupini in skupnosti. Za mnoge pripadnike ranljivih skupin je redna zaposlitev nedosegljiva, potreba po smiselni aktivnosti, ki pomeni oporo pri načrtovanju časa in ohranja občutek lastne vrednosti, pa je uresničljiva v kakovostno vodenih prostovoljskih aktivnostih. Razvijanje prostovoljskih programov, namenjenih opolnomočenju ranljivih skupin in posameznikov, je še izziv za prihodnost, saj zahteva visoko individualizirano delo z majhnimi skupinami.

6. 2. Specifika uporabnikov

Prostovoljski programi se med sabo močno razlikujejo glede na to, komu so namenjeni in kaj želijo organizacije z njimi doseči. Ciljna skupina uporabnikov tudi vpliva na to, kdo sploh lahko sodeluje v prostovoljski aktivnosti. Prostovoljstvo z ranljivimi skupinami opredeljuje Zakon o prostovoljstvu, ki v 11. členu predstavlja načelo varstva uporabnikov prostovoljskega dela:

- (1) Prostovoljske organizacije ali organizacije s prostovoljskim programom morajo pri izbiri, usposabljanju in usmerjanju prostovoljcev v prostovoljsko delo z osebami s posebnimi potrebami in drugimi ranljivimi skupinami, kot so invalidi, osebe z motnjami v razvoju, starejše in nemočne osebe, osebe mlajše od 15 let, bolniki ter osebe, ki jim

je bila delno ali v celoti odvzeta poslovna sposobnost, zagotoviti, da prostovoljci imajo ali predhodno pridobijo posebna znanja, izkušnje in sposobnosti za prostovoljsko delo z navedenimi skupinami ljudi in drugimi osebami, ki se v skladu s predpisi štejejo za osebe s posebnimi potrebami ali ranljive skupine prebivalstva.

(2) Prostovoljskega dela iz prejšnjega odstavka ne smejo opravljati osebe:

- ki jim je bil izrečen varnostni ukrep obveznega psihiatričnega zdravljenja ali prepovedi opravljanja poklica, dejavnosti ali dolžnosti, ki je v zvezi s področjem opravljanja prostovoljskega dela ali
- zoper katere je bil uveden kazenski postopek ali so bile pravnomočno obsojene za kaznivo dejanje zoper življenje in telo, spolno nedotakljivost ali premoženje.

Ta zakonska opredelitev v ospredje postavlja eno od etičnih načel organiziranega prostovoljstva, in sicer najboljši interes uporabnika. Mentor prostovoljstva je pri izboru prostovoljcev, njihovem uvajanju, usposabljanju in pri zagotavljanju ustrezne podpore zanje usmerjen v cilje prostovoljskega programa, ki so najtesneje povezani s koristnostjo prostovoljskih aktivnosti za uporabnike. Čeprav so uporabniki prostovoljskih programov vselej ljudje, ki so v zahtevni življenjski situaciji, v stiski, ki je ne zmorejo obvladati sami in si tudi ne morejo privoščiti plačljivih storitev in virov pomoči, se globina njihove ranljivosti močno razlikuje. Če npr. govorimo o pomoči prostovoljcev ostarelim, je delo prostovoljca različno zahtevno, kadar gre družabništvo osamljeni osebi in kadar gre za izvajanje aktivnosti z dementnim posameznikom. Za uspešno delo s tako različnimi uporabniki je potrebna različna usposobljenost prostovoljcev, različna osebna podpora, različno veliko mentorjevega časa za sprotno spremljanje prostovoljčevega dela in ozaveščanje novih znanj, izkušenj in veščin prostovoljcev, ki pripomorejo h krepitvi njihovih kompetenc, pomembnih pri zaposlovanju. Za delo z zelo zahtevnimi uporabniki prostovoljci včasih potrebujejo supervizijo.

Hkrati je od intenzivnosti potreb uporabnikov in njihove sposobnosti komuniciranja odvisno tudi to, koliko časa mentor potrebuje za dogovarjanje z njimi. Včasih (kadar gre za otroke, mladostnike s posebnimi potrebami, dementne ali senzorično ovirane osebe) poteka komunikacija o prostovoljski pomoči preko svojcev, pri čemer pa je osebna volja uporabnika še vedno ključna. Tudi če se mentor dogovori z družino in potencialno primernim prostovoljcem, lahko uporabnik pomoč konkretne osebe zavrne oziroma se na prostovoljca ne odziva pozitivno, zato mora mentor poiskati drugega primernega prostovoljca.

Za delo z uporabniki, ki so v zahtevni zdravstveni, socialni ali drugačni situaciji, je včasih potrebnega več ur mentorjevega dela kot za delo s prostovoljci. Že vzpostavljanje stika med uporabnikom in prostovoljcem je lahko zahteven in dolgotrajen proces (npr. za druženje z avtističnimi otroki in mladostniki), uspeh povezovanja pa nikoli ni zagotovljen, saj so pričakovanja uporabnikov, pogosto tudi neizrečena, lahko zelo specifična. V organizaciji, ki aktivira prostovoljce za pomoč ranljivim uporabnikom, je potreben tehten premislek o tem, za koliko uporabnikov lahko priskrbimo kakovostno prostovoljsko pomoč. Če delo mentorja s prostovoljci in uporabniki ni načrtovano v ustreznem obsegu, se porajajo resnične stiske mentorjev, ki se čutijo dolžni zagotoviti prostovoljsko pomoč osebami v stiski in težko zavrnejo

prošnje uporabnikov. Organizacija, ki se odloči zagotavljati prostovoljsko pomoč svojim uporabnikom iz ranljivih skupin, mora objektivno oceniti čas, potreben za mentorjevo delo z uporabniki in njegov čas za delo s prostovoljci, pa tudi čas za formalne zadeve, povezane s prostovoljstvom. Na tej podlagi lahko oceni, kolikšnemu številu uporabnikov lahko zagotovi pomoč. V nekaterih organizacijah, ki aktivirajo prostovoljce za bolj preproste vrste pomoči (npr. družabništvo starejšim v domovih upokojencev, pomoč pri aktivnostih v dnevni centrih za osebe s posebnimi potrebami, učna pomoč osnovnošolcem ipd.), lahko mentor vključuje 50 in celo več prostovoljcev; v organizacijah, ki nudijo individualno pomoč osebam z zahtevnimi osebnimi okoliščinami (otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju, osebam s težavami v duševnem zdravju, žrtvam nasilja, dementnim, brezdomcem, odvisnikom ipd.), pa je število uporabnikov, ki jim mentor lahko zagotovi ustrezno strokovno in prostovoljsko pomoč, precej nižje, lahko tudi samo 20.

6.3. Število prostovoljcev

Organizacije se po številu vključenih prostovoljcev zelo razlikujejo. V nekaterih organizacijah je aktivnih le nekaj posameznih prostovoljcev, ki organizacijo podpirajo pri uresničevanju njenega poslanstva. Mentorstvo nekaj posameznikom, ki se organizaciji pridružujejo na podlagi skupnih vrednot in so povsem kompetentni odrasli ljudje, načeloma ne zahteva veliko časa, lahko zadostuje že ena ura ali dve tedensko.

Nekatere organizacije aktivirajo prostovoljce za posamezne velike dogodke, festival, srečanje ... Organizacijski model prostovoljstva je v tem primeru zaradi različnih ciljev drugačen kot pri delu na socialnem področju oz. pomoči osebam v stiski. Prostovoljsko delo je lahko pomembna obogatitev ali pa celo edina možnost izvedbe kulturnih, športnih, okoljevarstvenih, turističnih in drugih dogodkov, ki povezujejo skupnost, promovirajo zdrav način življenja, spodbujajo odgovorno ravnanje z naravnimi viri in ozaveščen odnos do okolja itd. Če v organizaciji načrtujejo velik dogodek, v katerem bodo sodelovali prostovoljci, morajo prav tako kot v primerih stalnega sodelovanja s prostovoljci izdelati strategije in politike vključevanja prostovoljcev v delovanje organizacije. Za delo s prostovoljci je treba imenovati osebo oz. več oseb, ki si razdelijo delo. Veliki dogodki, ki vključujejo prostovoljce, so lahko vezani na manjši kraj in en dan (npr. lokalna čistilna ali humanitarna akcija), lahko pa so resnično obsežni, kot na primer mednarodno športno tekmovanje, ki poteka več dni ali celo tednov v različnih krajih (dober primer je bil EuroBasket 2013 z odlično organiziranim prostovoljstvom). Od ciljev prostovoljskih aktivnosti v okviru velikih dogodkov je odvisno, koliko mentorskega dela bo potrebnega za uspešno izvedbo. Za prostovoljstvo na velikih večdnevni in organizacijsko zahtevnih dogodkih je potrebna koordinirana skupina sodelavcev, ki sodelujejo od načrtovanja do izvedbe prostovoljskih aktivnosti. Enovitega modela ni, saj je za filmski festival potreben drugačen pristop kot za mednarodno srečanje tabornikov ali skavtov. Organizatorji naj pravočasno načrtujejo celotni projekt skupaj z vlogo prostovoljstva v njem in pri tem realno ocenijo, koliko oseb bo skrbelo za prostovoljce.

V nekaterih organizacijah je v redno delo vključenih veliko prostovoljcev. Če prostovoljske aktivnosti stalno opravlja 100 ali več prostovoljcev, je za to potreben polno zaposleni mentor

oz. koordinator. Če je prostovoljcev okoli 200, sta potrebna vsaj dva mentorja itd. Kriterij za načrtovanje obsega mentorskega dela sta zahtevnost in strukturiranost prostovoljskih aktivnosti. Primer organizacije s stalnim velikim številom prostovoljcev je npr. naša največja bolnišnica, v kateri je stalno vključenih okoli 100 prostovoljcev. Delajo na različnih klinikah, celotno prostovoljstvo pa je v rokah enega koordinatorja. To je velik izziv, saj gre za raznolikost potreb po prostovoljcih in raznolikost profilov prostovoljcev. Brez sodelovanja mentorjev na posameznih klinikah, ki uvajajo prostovoljce v delo, jih spremljajo in evidentirajo njihovo delo ter pomagajo pri morebitnih zapletih, ta proces ne more teči nemoteno. Zato je pri tako velikem številu prostovoljcev poleg koordinatorja, zaposlenega za polni delovni čas, potrebno načrtovati tudi vsaj eno ali dve uri tedensko za delo mentorjev, zaposlenih na drugih delovnih nalogah, s prostovoljci.

6. 4. Število uporabnikov

Število ljudi, ki jim organizacija zagotavlja določeno vrsto pomoči, vpliva na to, kakšen prostovoljski program potrebuje. Potrebe uporabnikov in njihovo število postavljajo okvirje prostovoljskih aktivnosti. Organizacija potrebuje poleg vsebinske usmeritve tudi kriterije za vključevanje uporabnikov oziroma razmislek o tem, komu je pripravljena poiskati pomoč prostovoljcev.

Eden od pomembnih kriterijev je pogosto materialni položaj uporabnika oz. njegove družine, saj večina organizacij ponuja pomoč samo tistim, ki si ne morejo privoščiti plačljivih storitev. V praksi se kot kriterij poleg tega uveljavlja tudi socialni položaj uporabnika in njegove družine oziroma njegove realne življenjske okoliščine. Ostareli osamljeni ljudje potrebujejo družbo ne glede na svoj socialni položaj, zato večina organizacij pošilja prostovoljce tudi k tistim ostarelim uporabnikom, ki niso socialno šibki. Gibalno ovirani posamezniki potrebujejo spremstvo, da lahko gredo po vsakdanjih opravkih, in tudi če niso v socialni stiski, navadno nimajo toliko sredstev, da bi plačevali osebe za vsak nakup v trgovini, obisk knjižnice, kina, zdravnika itd. Starši otrok s posebnimi potrebami, ki imajo poleg njih tudi povsem zdrave otroke, potrebujejo vsaj občasno pomoč prostovoljcev za to, da lahko nekaj časa namenijo samo aktivnostim z zdravimi otroki. Invalidi, ki brez pomoči ne morejo zapustiti doma, potrebujejo spremstvo za vsaj nekoliko bolj svobodno življenje, kar jim lahko omogočijo prostovoljci. Včasih potrebujejo prostovoljce mladi ali odrasli avtisti, ki jim tudi najbolj skrbne družine ne zmorejo zagotoviti spremstva na aktivnosti, ki se odvijajo v času, ko so družinski člani v službi. Tudi kadar omenjene družine ne živijo v socialni stiski in bi lahko vsaj deloma plačevale za družabništvo in spremstvo, je najpogostejša ovira za najemanje izvajalcev plačljivih storitev človeška potreba po pristnem odnosu, po osebnem stiku, razumevanju, zaupanju. Ne glede na ceno izvajalci plačljivih storitev ne morejo zagotoviti takšnega odnosa, ki pa je v prostovoljstvu temelj povezovanja z uporabnikom.

V idealnih razmerah lahko prostovoljske organizacije poskrbijo za vse osebe, ki se obrnejo po pomoč k njim oziroma jim zagotovijo ustrezne prostovoljce. Učinkovito odzivanje na potrebe uporabnikov je mogoče, kadar so v organizaciji zaposleni usposobljeni sodelavci, ki skrbijo za proces prostovoljske pomoči uporabnikom. Kadar pa število oseb, ki iščejo pomoč in ustrezajo

kriterijem, ki jih je sprejela organizacija, hitro naraste, se v organizaciji soočijo z izzivom: zagotavljanje prostovoljske pomoči se lahko zavleče ali pa postane neuresničljivo glede na kadrovske zmožnosti organizacije.

Na obseg dela mentorja vplivajo zahtevnost oziroma specifičnost uporabnikov, struktura prostovoljcev in njihovo število, seveda pa tudi število uporabnikov. Vsak uporabnik pričakuje dobrega prostovoljca, pri čemer zanj ni bistveno, kako obsežen je prostovoljski program organizacije, za uporabnika ni pomembno, ali mentor kot njegova kontaktna oseba skrbi še za 20 ali 50 drugih uporabnikov: njegova pričakovanja so vedno osebna, izvirajo iz njegovih potreb. V praksi se mnoge organizacije soočajo z dilemo, ali naj prostovoljsko pomoč poskusijo zagotoviti vsem uporabnikom, ki se obrnejo nanje in pri tem manj pozornosti namenijo osebnemu stiku z uporabniki in prostovoljci, ali pa naj omejijo število uporabnikov na toliko, za kolikor je mentor še zmožen kakovostno poskrbeti. Prav to je ena od zelo neprijetnih dilem, ki zadevajo tudi etiko delovanja organizacij in so vir osebnih stisk mentorjev prostovoljstva. V marsikateri organizaciji, ki ima znanje in izkušnje za kakovostno prostovoljsko pomoč uporabnikom, je največja težava kadrovska stiska. Če bi lahko zaposlili ustrezno število mentorjev glede na število uporabnikov in prostovoljcev, bi lahko prostovoljsko pomoč dobilo še veliko več ranljivih oseb. Kolikšno je število uporabnikov, za katere lahko kakovostno prostovoljsko pomoč zagotovi en mentor, je odvisno od različnih dejavnikov, opisanih že v prejšnjih točkah. Bolj ko uporabniki potrebujejo individualno obravnavo, manjše število lahko obvladuje mentor. Organizacije morajo pri načrtovanju torej upoštevati število in potrebe uporabnikov. Če je uporabnikov več kot 30, je za mentorstvo prostovoljcem in delo z uporabniki potreben en polno zaposlen mentor.

6. 5. Obseg in zahtevnost prostovoljskega programa

Prostovoljske aktivnosti so lahko preproste in ne zahtevajo posebnega usposabljanja, zgolj nekoliko uvajanja v delo. Kadar pa gre za delo z ranljivimi osebami, je delo prostovoljcev zahtevno v več pogledih in brez dopolnilnih znanj ni mogoče začeti s prostovoljskim delom. Usposabljanja pred začetkom prostovoljskega dela so različno obsežna in zahtevna glede na to, kaj vse in kako temeljito morajo prostovoljci usvojiti za ustrezen pristop k uporabnikom in optimalno nudenje pomoči. Usposabljanje lahko traja nekaj ur, lahko pa skozi različne oblike izobraževanja in treningov tudi več mesecev. Včasih lahko usposabljanje zagotovijo izkušeni prostovoljci ali mentorji sami, drugič pa je za to potrebno sodelovanje zunanjih strokovnjakov. V praksi mnoge organizacije kombinirajo uvodno usposabljanje na dveh ravneh: najprej bodočim prostovoljcem predstavijo prostovoljstvo samo, nato pa še vsebinsko področje, na katerem deluje organizacija. Tako združijo seznanjanje prostovoljcev z zakonskimi in etičnimi temami na področju organiziranega prostovoljstva s spoznavanjem specifičnih vsebin, ki naj bi jih obvladali prostovoljci pri konkretnem delu. Poleg usposabljanja pred začetkom dela mnoge organizacije prostovoljcem nudijo tudi nadaljnje izobraževalne oblike, namenjene izpopolnjevanju znanja in veščin prostovoljcev, pa tudi ohranjanju skupine skozi daljše obdobje. Intenzivnost usposabljanj je odvisna predvsem od zahtevnosti dela, ki ga opravljajo prostovoljci.

Poleg organiziranja usposabljanj za prostovoljce in njihovega uvajanja v delo vpliva na delo mentorja tudi obseg prostovoljskega programa. Obseg dela prostovoljcev je v različnih organizacijah zelo različen. Ponekod potrebujejo prostovoljce za daljše obdobje (npr. vsaj za eno leto) enkrat ali dvakrat tedensko po eno ali dve uri, drugod pa vsak dan v določenem obdobju, kar ZProst imenuje »prostovoljska služba« (npr. v mednarodnih prostovoljskih aktivnostih, kjer prostovoljci vsak dan delajo po 5 ur ali več v obdobju nekaj mesecev). Vsakodnevno prostovoljsko delo v obsegu uro ali dve je lahko potrebno tudi pri delu z ranljivimi posamezniki, ki jim prostovoljci nudijo osebno pomoč ali spremstvo pri aktivnostih, ki ne spadajo v okvir storitev na tem področju (npr. spremstvo na sprehodu osebe, ki je doma po končani rehabilitaciji, a brez tuje pomoči še ne more od doma).

Drugačen izziv je časovno strnjen projekt, ki traja več dni ali celo nekaj tednov. Mentor, ki skrbi za prostovoljski program, v katerem prostovoljci nudijo pomoč na redni in trajnejši osnovi, potrebuje čas za sprotno usklajevanje vseh sprememb. Mentor, ki vodi skupino prostovoljcev na časovno strnjenem projektu, pa potrebuje čas za celotno vzpostavitev programa, zbiranje in izbor prostovoljcev, oblikovanje skupine, usposabljanje in vse druge naloge, le da v vnaprej določenem časovnem okviru. Organizatorji velikih kulturnih, športnih, turističnih in drugih dogodkov, ki vključujejo prostovoljce, vedo, da je za uspeh teh dogodkov sodelovanje prostovoljcev nenadomestljivo, zato se na delo z njimi pripravijo enako kot za delo z vsemi drugimi deležniki. Obseg dela mentorja prostovoljcev je v različnih fazah velikih projektov različen. V fazi priprav je manjši kot med izvedbo, po zaključenih osrednjih projektnih aktivnostih pa se ponovno zmanjša v obdobju evalviranja, poročanja in zaključevanja. Obseg dela mentorja prostovoljcev je nemogoče oceniti za različne prostovoljske projekte z enim, univerzalnim merilom, je pa potrebno pri načrtovanju vsakega projekta, ki bo vključeval prostovoljce, skrbno načrtovati celotni proces dela z njimi in zagotoviti, da bo imel mentor oz. koordinator čas za delo s prostovoljci v vsaki fazi projekta.

V prostovoljske aktivnosti se vključujejo tudi prostovoljci iz tujine. V mednarodnih prostovoljskih aktivnostih v programu Erasmus+ (doslej Evropska prostovoljska služba, sedaj Evropska solidarnostna enota) poteka delo prostovoljcev po načrtovanem programu, mentorstvo in koordinatorstvo mednarodnih prostovoljcev pa poleg običajnih prinašata še drugačne izzive, ki segajo od premoščanja jezikovnih ovir do premagovanja kulturnih razlik, od urejanja vsakdanjih življenjskih potreb prostovoljca do opore v čustvenih stiskah itd. Čeprav delo mentorjev in koordinatorjev v mednarodnih prostovoljskih programih ni plačano iz projektov na ravni EU, ga mora organizacija zagotoviti ob prijavi in dokazati, da ima usposobljene kadre, ki opravljajo vse potrebno delo za uspeh mednarodne prostovoljske aktivnosti. To pomeni, da mora biti v organizaciji zaposlena kompetentna oseba, ki ima delo s prostovoljci iz tujine opredeljeno med svojimi delovnimi nalogami in ima tudi čas za njihovo izvajanje. Kadar organizacija gosti enega prostovoljca iz tujine v večmesečnem projektu, mora imeti koordinator te prostovoljske aktivnosti vsak dan vsaj eno uro časa za vse potrebno, za dva prostovoljca pa še nekaj več. Kadar organizacija gosti več prostovoljcev iz tujine (npr. 5 do 10), ki opravljajo različne prostovoljske aktivnosti in se vključujejo na vsebinsko različnih področjih, potrebuje koordinator za to približno polovico delovnega časa, če pa je prostovoljcev več kot 10, to praviloma zahteva

polno zaposlenega sodelavca. Če organiziramo krajše mednarodne prostovoljske aktivnosti z večjimi skupinami prostovoljcev (npr. prostovoljsko delo na določenem festivalu, ki traja nekaj tednov), se s prostovoljci ukvarja praviloma vsaj en polno zaposleni sodelavec, pri administrativnih in finančnih nalogah pa so vključeni tudi drugi zaposleni. Kadar gre za velike projekte, ki vključijo 50 in več prostovoljcev, je za koordiniranje njihovega dela potrebno zagotoviti več zaposlenih sodelavcev, včasih celo delo v več izmenah. Izkušeni organizatorji tradicionalnih prostovoljskih projektov si pri tem pomagajo tako, da v mentorstvo novim prostovoljcem povabijo izkušene prostovoljce, ki se vračajo več let in so dragocena podpora organizaciji pri zagotavljanju kakovosti. Isti pristop uspešno uporabljajo nosilci več let trajajočih prostovoljskih projektov, ki potrebujejo dolgo pripravo (npr. projekt Evropska prestolnica kulture, Evropska prestolnica prostovoljstva ...).

Kadar prostovoljci opravljajo vsebinsko zahtevno delo, naj jim organizacija zagotovi intervizijo ali pa supervizijo. Intervizija je vrsta supervizije, v kateri nobeden od sodelujočih ne prevzame vloge supervizorja, v skupini pa se srečujejo prostovoljci, ki delajo na istem področju. Intervizija je namenjena razčlenjevanju vprašanj, ki pri delu bremenijo člane skupine. Intervizijo lahko zagotovi usposobljen mentor sam ali pa organizacija sama iz vrst zaposlenih ali izkušenih prostovoljcev.

Supervizijo potrebujejo tisti prostovoljci, ki se pri delu z uporabniki srečujejo z različnimi stiskami, ki jih ne morejo razrešiti s svojo prostovoljsko pomočjo. Supervizija je proces učenja in razvoja, ki prostovoljcem omogoča, da osvojijo nove uvide kot lastno izkušnjo, pa tudi, da obvladujejo stres. Supervizija ima poleg strokovne podpore prostovoljcem na določenem področju tudi pomembno vlogo osebne podpore njim kot posameznikom, ki zgodbe uporabnikov pogosto nosijo s sabo. Supervizijo izvajajo za to usposobljeni strokovnjaki večinoma kot plačano storitev, nekateri pa so pripravljani tudi na brezplačno oz. prostovoljsko sodelovanje. V nekaterih prostovoljskih programih je obvezna ali pa vsaj priporočljiva. Potrebo po superviziji lahko podajo prostovoljci sami, kadar se pri svojem delu soočijo z izzivi, ki jih sami ne zmorejo razrešiti.

Mentor organizira tako intervizijo kakor supervizijo. Za to potrebuje različno veliko časa, saj je od števila prostovoljcev odvisno, kako bo ena ali druga oblika podpore organizirana. Za organiziranje intervizije enkrat mesečno za skupino prostovoljcev, ki se zbere v prostorih organizacije, je potrebnega bistveno manj časa kot za organiziranje supervizije v manjših skupinah, kadar je delo prostovoljcev zelo zahtevno (npr. delo s težko bolnimi, z umirajočimi, z mladostniki v hudih čustvenih stiskah ...).

6. 6. Razvejanost prostovoljskega programa

Prostovoljski programi so lahko organizacijsko preprosti ali pa zelo kompleksni. Če manjša skupina prostovoljcev opravlja nezahtevno skupno aktivnost, ki poteka ob vnaprej načrtovanem času na enem mestu, to ne predstavlja velikega organizacijskega zalogaja in ne zahteva veliko mentorjevega časa, morda le uro ali dve tedensko. Če pa znotraj organizacije poteka široka paleta prostovoljskih aktivnosti, ki se odvijajo na različnih lokacijah, z različnimi uporabniki

in imajo različne cilje, gre za zahtevno delo, ki je tudi časovno obsežno in potrebuje dobro usposobljenega mentorja oz. koordinatorja, ki se v celoti ukvarja s koordiniranjem dela prostovoljcev in mentorstvom.

Prostovoljski program je lahko razvejan vsebinsko ali pa glede lokacij oz. delovišč, na katerih delajo prostovoljci. Kadar je prostovoljski program razvejan vsebinsko, je za mentorstvo prostovoljcem smiselno zagotoviti različne osebe, ki dobro poznajo posamezno vsebinsko področje. Če se organizacija npr. ukvarja s prostovoljstvom otrok, ki vrstnikom nudijo učno pomoč, s prostovoljstvom starejših, ki izvajajo delavnice različnih tradicionalnih veščin, in s prostovoljstvom študentov, ki pomagajo priseljencem pri učenju slovenščine, je za vsako od teh treh področij potrebno zagotoviti mentorja, ki pozna uporabnike in njihove potrebe ter zna prostovoljce ustrezno pripraviti na delo in jih usmerjati, ko se kje zatakne. Vsak od teh treh mentorjev bo za delo s prostovoljci potreboval nekaj časa, obseg njegovega dela pa bo odvisen od števila in zahtevnosti uporabnikov ter števila in posebnosti prostovoljcev, kar je opisano že v prejšnjih poglavjih. Vse prostovoljske aktivnosti, ki potekajo v isti organizaciji na različnih področjih, pa morajo potekati koordinirano, zato ima v organizacijah z različnimi prostovoljskimi aktivnostmi vedno nekdo vlogo koordinatorja. Kolikšen je obseg njegovega dela, pa je odvisno od števila prostovoljcev, števila uporabnikov, posebnosti obeh skupin in drugih dejavnikov. V nekaterih organizacijah za koordinacijo prostovoljskih aktivnosti, ki potekajo pod mentorstvom več strokovnih sodelavcev, zadostuje ura ali dve tedensko (tak primer so pogosto šole). Ponekod je koordiniranje prostovoljskih aktivnosti časovno bistveno bolj zahtevno in se ne more odvijati brez polno zaposlenega koordinatorja (na primer v bolnišnici z okoli 100 prostovoljci na različnih oddelkih).

Prostovoljski program je lahko široko razvejan tudi glede lokacij izvajanja. Organizacija lahko izvaja prostovoljske aktivnosti na območju več regij ali celotne države, morda tudi v drugih državah. Tudi če gre za isto vrsto prostovoljskega dela, sta za usklajevanje prostovoljskih aktivnosti, razpršenih na velikem območju, potrebni dobra koordinacija in premišljena delitev dela. Kadar gre za prostovoljski program, ki poteka v številnih krajih, si organizacije v praksi pomagajo z organiziranjem mreže: prostovoljske aktivnosti se koordinirajo na sedežu organizacije, na terenu pa delujejo enote oz. skupine, ki jih vodijo mentorji, koordinatorji ali vodje na lokalni ravni. Vsaka organizacija se glede na zahtevnost programa in usposobljenost ter razpoložljivost kadrov odloči za ustrezno delitev dela in odgovornosti med sodelavci na lokalni in na nacionalni ravni. Nekaterne velike nacionalne organizacije imajo vzpostavljeno koordinacijo tudi na regijski ravni.

V velikih organizacijah, ki delujejo v različnih krajih, in v organizacijah, ki imajo vsebinsko razvejane prostovoljske programe, prostovoljstva ni mogoče izvajati brez usposobljenih zaposlenih koordinatorjev in mentorjev. Odgovornosti, ki jih nalaga Zakon o prostovoljstvu, zahtevajo profesionalno delo.

7. POVZETEK

Za kakovostno prostovoljstvo, ki poteka v skladu z Zakonom o prostovoljstvu in Etičnim kodeksom organiziranega prostovoljstva, so ključni mentorji in koordinatorji prostovoljcev. Da bi lahko obvladali vse naloge in uspešno prevzemali vse odgovornosti na področju prostovoljstva, morajo imeti za to dovolj časa in biti ustrezno usposobljeni.

V nekaterih manjših prostovoljskih organizacijah zaposlitve oseb, ki skrbijo za prostovoljce, niso potrebne, saj je obseg dela na področju prostovoljstva obvladljiv za člane društva in morda sodelavce, zaposlene na drugih nalogah. Kadar pa organizacije, ki vključujejo prostovoljce, s tem zagotavljajo novo kakovost življenja v lokalnem, regionalnem okolju ali na nacionalni ravni, brez profesionalnega dela s prostovoljci ne gre. Ali organizacija potrebuje mentorja oz. koordinatorja za uro ali dve tedensko, za polovični ali pa za polni delovni čas, je odvisno od številnih dejavnikov, ki jih vsaka organizacija, ki se odloči za vzpostavitev prostovoljstva, opredeli v svojem prostovoljskem programu.

V tem dokumentu smo:

- podrobno predstavili in razčlenili celotno področje dela, ki ga pokriva mentor oz. koordinator prostovoljstva,
- navedli potrebna znanja, veščine, kompetence in zaželene osebnostne lastnosti oseb, ki opravljajo delo mentorjev oz. koordinatorjev,
- opredelili različne dejavnike, ki vplivajo na njihov obseg dela.

Zbrano gradivo prinaša podlage za vrednotenje in upoštevanje dela mentorjev, koordinatorjev oz. organizatorjev prostovoljstva v prostovoljskih organizacijah in organizacijah s prostovoljskim programom. Namenjene so:

- organizacijam, ki vključujejo prostovoljce, da lahko na ustrezen način načrtujejo celotni proces prostovoljstva in obseg dela mentorjev in koordinatorjev prostovoljstva glede na značilnosti prostovoljskega programa,
- odločevalcem na lokalni in nacionalni ravni, ki oblikujejo razpise, namenjene delovanju nevladnih organizacij in spodbujanju prostovoljstva.

Organizacije, tako nevladne kot javni zavodi, ki organizirajo prostovoljstvo, morajo imeti možnost zagotavljanja osnovnih materialnih, kadrovskih in organizacijskih pogojev za kakovostno delo s prostovoljci, ki zato lahko prinašajo kakovostne storitve na vseh področjih, kjer je to potrebno in dobrodošlo. Ustrezna kadrovska podpora je eden od temeljnih pogojev kakovosti organiziranega prostovoljstva in s tem doprinosi k izboljšanju življenjskih pogojev za vse, tudi najšibkejši pripadnike naše družbe.

Da bi vsem organizacijam, ki aktivirajo prostovoljce, omogočili kakovostno mentorstvo, na tem mestu navajamo 37. člen ZProst, ki govori o spodbujanju prostovoljstva:

(1) Na podlagi strategije ministrstva in drugi organi državne uprave načrtujejo in izvajajo ukrepe za spodbujanje in razvoj prostovoljstva. Pri načrtovanju ukrepov morajo sodelovati s prostovoljskimi organizacijami.

(2) Pri dodeljevanju sredstev iz državnega proračuna na delovnih področjih, na katerih delujejo tudi prostovoljske organizacije, je izvajanju projektov in programov prostovoljskih organizacij, ki vključujejo prostovoljsko delo ali pa so namenjeni razvoju prostovoljstva, namenjenih najmanj 10% razpisanih sredstev javnega razpisa.

(3) Ne glede na določbo prejšnjega odstavka, se sredstva lahko dodelijo subjektom, ki niso prostovoljske organizacije, če na javni razpis ni bilo predloženo zadostno število vlog prostovoljskih organizacij in bi zato sredstva ostala neporabljena.

(4) Samoupravne lokalne skupnosti na način in v okviru namena kot je določeno v prvem in drugem odstavku tega člena, lahko določijo projekte in programe ter zagotovijo sredstva za njihovo izvajanje.

(5) Če se za pridobitev sredstev na javnih razpisih zahteva zagotovitev lastnega deleža sofinanciranja, organi, ki dodeljujejo sredstva državnega proračuna ali proračunov samoupravnih lokalnih skupnosti, če zakon ne določa drugače, prostovoljsko delo upoštevajo kot lastni materialni vložek prostovoljskih organizacij. Višina lastnega materialnega vložka se določi na podlagi evidentiranega dela in ocenjene vrednosti ure prostovoljskega dela, določene s predpisom iz sedmega odstavka 41. člena tega zakona.

(6) Pri dodeljevanju sredstev iz državnega proračuna se pri izvajanju projektov in programov prostovoljskih organizacij, ki vključujejo prostovoljsko delo, stroški vodenja, usklajevanja in mentorstva prostovoljcev priznavajo kot upravičeni stroški sofinanciranja projektov in programov.

Uresničevanje tega člena na nacionalni in lokalni ravni bi prineslo nove možnosti razvoja, ne le prostovoljstva, ampak tudi skupnosti v celoti, saj prostovoljstvo prinaša pozitivne spremembe tako uporabnikom kot tudi prostovoljcem samim.

Ob koncu navajamo še 35. člen ZProst, ki je usmerjen v trajnostni razvoj, zato se nanaša na razvoj prostovoljstva v šolah in drugih organizacijah v vzgoji in izobraževanju, vsebinsko pa je zajet tudi v strategiji razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva:

Prostovoljstvo se kot družbeno vrednoto vključuje v vzgojno izobraževalni sistem na podlagi meril in kriterijev, ki jih določajo predpisi na področju vzgoje in izobraževanja.

Ta predlog je praktična dopolnitev ZProst in strategije razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva ter prinaša podlage za vrednotenje in upoštevanje dela oseb, ki so nosilci prostovoljstva v prostovoljskih organizacijah in organizacijah s prostovoljskim programom. Pripravljen je v pravem trenutku, to je tik po sprejetju Zakona o nevladnih organizacijah in v času obravnave strategije razvoja nevladnih organizacij in prostovoljstva na vladni ravni. Predlog torej obeta, da bodo na ministrstvih in v občinah odslej znali pripraviti razpise, namenjene delovnim

področjem, na katerih delujejo tudi prostovoljske organizacije, z ustreznimi spodbudami za delo mentorjev in koordinatorjev prostovoljstva.

Ob koncu dodajamo še, da je prostovoljstvo v družbi izjemnega pomena, a mora ostati način svobodnega aktiviranja ljudi ob različnih družbenih izzivih in ne nadomeščanje storitev, ki jih mora zagotoviti država. Tudi v prihodnje mora predstavljati možnost svobodne odločitve za aktiviranje vseh, ki se želijo kot prostovoljci vključiti v izboljševanje določenega področja družbenega življenja, za ohranjanje in spodbujanje solidarnosti, medsebojnega spoštovanja in sodelovanja.

8. VIRI

11. slovenski kongres prostovoljstva. <http://www.prostovoljstvo.org/aktivnosti/kongres-prostovoljstva>

ABC prostovoljstva v šolah. Priročnik. Slovenska filantropija. Ljubljana, 2015.

ABC prostovoljstva. http://www.filantropija.org/wp-content/uploads/2013/11/Prirocnik_za_mentorje_-_3_izdaja.pdf

Etični kodeks organiziranega prostovoljstva. <http://www.prostovoljstvo.org/eticni-kodeks>

Occupational Profile for the Volunteer Manager, Pro Vobis National Resource Center for Volunteerism Romania, 2016. http://www.levolontariat.be/system/files/volbi/occupational_profile_for_the_volunteer_manager.pdf

Sadeži družbe. Priročnik za izvajanje medgeneracijskih aktivnosti. Slovenska filantropija. Ljubljana, 2011.

Socialna aktivacija brezposelnih in drugih ranljivih skupin skozi spodbujanje prostovoljstva. Priporočila. http://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/Socialna_aktivacija_brezposelnih_in_drugih_ranljivih_skupin_skozi_spodbujanje_prostovoljstva.pdf

Volunteer Managers National Occupational Standards. Skills – Third Sector. The Circle, Sheffield, UK. www.skills-thirdsector.org.uk

Zakon o prostovoljstvu. <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/123683#!/Zakon-o-spremembah-in-dopolnitvah-Zakona-o-prostovoljstvu-%28ZProst-A%29>