



MENTORJI V PROJEKTIH
Evropske prostovoljne službe



Program MLADINA

MENTORJI V PROJEKTIH

Evropske prostovoljne službe

1. EVROPSKA PROSTOVOLJNA SLUŽBA	3
Veliko konceptov v enem konceptu	3
Prostovoljne aktivnosti v evropskem sodelovanju na področju mladine	3
In kaj pomeni vključitev v EVS za posameznika?	4
Jutrišnja Evropska prostovoljna služba	5
Evropska prostovoljna služba v številkah	5
Mentor v EVS projektih	5
2. KLJUČNE KOMPETENCE IN YOUTHPASS	6
Kako so nastale ključne kompetence?	6
Kaj je YOUTHPASS?	7
3. KDO JE MENTOR?	8
Vloga mentorja v pošiljajoči organizaciji	8
Vloga mentorja v gostiteljski organizaciji	9
Kakšen naj bo mentor?	10
Pravice in odgovornosti mentorja	11
4. KVALITETA GOSTITELJSKIH EVS PROJEKTOV	13
Podporne EVS organizacije	13
Sestavni elementi kakovostnega projekta	13
5. KRIZNI MANAGEMENT	15
Prva opozorila	15
Kaj vse se še lahko pripeti v času EVS projekta?	16
Postopki in preventivni ukrepi pri reševanju kriz	16
Zavarovanje EVS prostovoljca	18
VIRI IN LITERATURA	19

Veliko konceptov v enem konceptu

V konceptu Evropske prostovoljne službe (EVS) je mogoče prepoznati vsaj nekaj konceptov, ki so prispevali k nastanku evropskih (vendar ne samo evropskih) družb ter njihovega oblikovanja v skupnost.

Med prvimi zagotovo velja omeniti koncept solidarnosti med ljudmi. Na primer solidarnost, ki se je izkazovala v medsebojni pomoči v času spravila pridelkov s polj. Običaj, ki ni bil le vljudnostna in prijateljska gesta, je imel en sam cilj: pravočasno spraviti s polja v domače kašče tisto, kar bo ohranjalo življenje. Vendar se ljudje, ki so priskočili drug drugemu na pomoč, niti slučajno niso imenovali prostovoljci*. Medsebojna pomoč morda niti ni bila toliko stvar izbire posameznika kot nujnost, ki je bila kot taka sprejeta v skupnosti, saj je zagotavljala preživetje. Brez prostovoljne pomoči sosedom skupnost ne bi preživela oziroma bi bila izpostavljenost posameznika toliko večja.

Drugi, malce zastarel koncept, je povezan z učenjem mojstrov ter pravilom, da mora vajenec pred mojstrskim izpitom izkusiti življenje in delo daleč stran od rodnega kraja. Izkušnja mobilnosti v današnjem jeziku je zagotavljala tisto, kar bi danes poimenovali transfer tehnologije. Ob življenju v drugih krajih je fant dozoreval, danes bi rekli doživel osebnostni razvoj, ob delu pa je prihajal v stik z morda drugačnimi praksami obrti, katere osnove se je naučil doma.

In nazadnje naj omenimo – čeprav seznam konceptov iz domačih logov v Evropski prostovoljni službi še ni izčrpan – koncept prostovoljnega gasilstva, na katerega smo v Sloveniji zelo ponosni. Pomemben je, ker za razliko od sosedske pomoči pri spravilu pridelka ponuja že zelo organiziran pristop in ker se vprašanje valorizacije prostovoljnega dela v družbi vedno znova pojavlja. Prostovoljni gasilec je še danes spoštovana oseba na slovenskem podežlju. Pa k temu ne prispeva toliko uniforma kot preprosto spoznanje, da opravlja koristno delo oziroma da je tam zato, da priskoči na pomoč takrat, ko je potrebno. In to mu priznava tudi družba. Pri tem ne smemo zanemariti dejstva, da je ta gasilec sovaščan, ki živi in dela z ljudmi ter z njimi deli dobro in slabo. Vloga gasilca je dodatna vloga, ki je njegova izbira.

Seveda ima današnje prostovoljstvo, še posebej v urbanih okoljih, tudi druge vidike. Vendar pa ostaja nekaj jasnih potez, ki se vlečejo skozi čas. Skupnost ne more funkcionirati, če vse sloni na plačanem delu. Družba lahko zagotavlja posamezne elemente demokratične in ekonomsko uspešne skupnosti samo, če v delovanju instrumentov skupnosti sodelujejo vsi.

Zato se danes vloga prostovoljca povezuje z vidikom državljske obveznosti. Podpora, predvsem pa mehanizmi podpore prostovoljnemu dejstvom, se v mnogih državah razvijajo predvsem zaradi državljskega vidika pomena dela v dobrobit skupnosti.

Za vsakogar, ki razmišlja o lastni vključitvi v Evropsko prostovoljno službo, pa je pomembno spoznanje, da je dejstvo biti prostovoljec v okviru EVS na eni strani učna izkušnja, na drugi pa pripravljenost delati v korist (lokalne) skupnosti in njenih prebivalcev. EVS je koncept, ki povzema različne tradicije prostovoljnega udejstvovanja v različnih predelih Evrope. Zato izvajanje EVS projektov v kateri koli vlogi (pošiljajoče in gostiteljske organizacije kot prostovoljec) zahteva tudi premik iz samo po sebi razumevajočega v siceršnjih vsakodnevnih okoljih, v neulovljivost kulturnih razlik med posameznimi skupnostmi v Evropi in preko njenih meja.

Prostovoljne aktivnosti v evropskem sodelovanju na področju mladine

Z vključitvijo prostovoljnih aktivnosti, ki presegajo zgolj klasično prostovoljno delo in upoštevajo tudi naše

* V brošuri so vsepovsod mišljene tudi ženske, vendar zaradi narave jezika, kjer moški spol izraža generičnost, uporabljamo le moško obliko.



siceršnje vključevanje v civilnodružbeno življenje med prednostna področja odprte metode koordinacije na področju mladine v Evropski uniji, je izkazan pomen prostovoljnega udejstvovanja v integraciji vedno novih generacij. Vključitev prostovoljnega udejstvovanja med štiri prednostna področja evropskega sodelovanja na področju mladine ni posledica ekonomskih izračunov, pač pa pomena, ki ga ima prostovoljno udejstvovanje za razvijanje občutka solidarnosti, za krepitev osebne pripravljenosti sodelovati v družbi ter priskočiti tam, kjer se vsakemu izmed nas zdi najbolj potrebno. Zato ima prostovoljno udejstvovanje mladega človeka kot del njegove socializacije in integracije v družbo še poseben pomen.

Opravljanje prostovoljnega dela, predvsem pa prispevek k lokalnim skupnostim izven države svojega prebivališča, ima tudi pomembno dimenzijo za evropske integracije in se s tem dotika človeške ravni številnih skupnosti, ki naj bi se povezovale v veliko evropsko skupnost. Življenje in delo posameznika je njegov neposredni prispevek k evropskim integracijam. EVS pa vključuje tudi element partnerstva med organizacijami. Njihovo sodelovanje naj bi vodilo v graditev evropskih mrež civilnodružbenega življenja in s tem doseglo prepletanje v novo kvaliteto evropske realnosti. Zato, ko govorimo o EVS, ne gre samo za proces učenja, za socializacijo posameznika, ampak ima celota tudi izjemen političen pomen.

O EVS govorimo kot »učni izkušnji«, v kateri je prostovoljno delo le sredstvo za doseg »učnih učinkov«. Ta učna izkušnja je celostna in poleg konkretnih delovnih obveznosti vsakega prostovoljca zajema življenje 24 ur dan za dnevom, mesec za mesecem, v okolju, ki velikokrat preseneča.

In kaj pomeni vključitev v EVS za posameznika?

Razlogov, ki vodijo posameznika k vključitvi v Evropsko prostovoljno službo je skoraj toliko, kot je vključenih posameznikov. Velikokrat gre za čisto osebne razloge, npr. za željo preživeti nekaj časa v drugi državi. Včasih gre preprosto za to, da se nekdo želi umakniti iz svojega vsakdanjika ter s pomočjo EVS začeti znova. Vsak razlog je dober. Toda pričevanja bivših prostovoljcev ter analiza njihovih povzetkov priča, da imajo skoraj vsi nekaj skupnega.

- Obdobju EVS pripisujejo močan pomen, ki je tako ali drugače spremenil njihovo življenje ter njihov pogled na svet. Znati se v drugem okolju, včasih na prvi pogled tako podobnem domačemu, vendar že na drugi pogled zelo različnemu, zahteva ogromno voljo do spoznavanja in prilagajanja. Nedvomno je mogoče govoriti, da je opravljanje EVS povečalo njihovo avtonomijo.
- Obdobje EVS jim je ponudilo možnost, da so v polju svojega interesa spoznavali stvari, ki jih sicer v domačem okolju ne bi. Prisililo jih je, da so celo na znane stvari iz domačega okolja začeli gledati drugače.
- Obdobje EVS prinaša neverjetno paleto čisto konkretnih rezultatov, za katere drugi plačujejo celo šolnino, da bi jih bili deležni. Na prvo mesto se zagotovo uvršča znanje jezika gostiteljskega okolja. Pogosto pa so omenjane tudi delovne izkušnje, razumevanje funkcioniranja posameznega okolja in druge. Kot slabost je tukaj izpostavljeno, da v realnem svetu potrebuješ za vse, kar znaš ali poseduješ, tudi formalno potrditev, in da v svetu, kjer se vse gleda skozi formalnosti, tako pridobljena znanja in kompetence niso ravno priznane na papirju.
- Obdobje EVS zagotavlja relativno varnost kljub temu, da so daleč od doma ter prijateljev. Ta občutek varnosti je večji, če gre za dobro sodelovanje med dvema EVS organizacijama.
- Obdobje EVS je spodbudilo zanimanje posameznika za dogajanje v svojem domačem okolju in velikokrat večjo angažiranost pri posameznih vprašanih po povratku v domovino.

Uporaba EVS kot učne izkušnje je zelo zaželena med vsemi mladimi, ki iz takšnega ali drugačnega razloga nimajo nobenih možnosti sodelovanja v drugih evropskih mobilnostnih programih. Zaradi relativne varnosti, ki pa jo lahko zagotovi le dobro sodelovanje med pošiljajočo in gostiteljsko organizacijo, je primerna tudi za sodelovanje mladih, ki jih morda kdo opisuje kot rizične skupine mladih.



Jutrišnja Evropska prostovoljna služba

Novi program MLADI V AKCIJI bo korenito posegel v sedanje obsege in način izvajanja Evropske prostovoljne službe. Že na prvi pogled je jasno, da se večja odgovornost EVS organizacij, pa naj gre za pošiljajočo ali gostiteljsko organizacijo, saj bo vloga Nacionalnih agencij v konkretnem primeru izmenjanega prostovoljca manjša.

Jasnejši je politični okvir izvajanja te možnosti znotraj programa MLADI V AKCIJI. Umeščanje v Lizbonsko strategijo skozi Evropski mladinski pakt postavlja zahteve po jasneje ovrednotenem učnem učinku v smislu večanja zaposljivosti. Daje pa tudi posamezne odgovore na do sedaj neodgovorjena vprašanja. Tako je na primer storjen korak naprej v priznavanju pridobljenih učnih izkušenj, še posebej t.i. prenosljivih splošnih kompetenc vseživljenjskega učenja. YOUTHPASS kot okvir prepoznavanja in validacije doseženega morda ni popoln, je pa zagotovo korak v pravo smer.

Izziv pa je skrajšanje minimalnega časa sodelovanja v EVS z današnjih 6 mesecev na samo 2 meseca, in sicer z vidika doseganja zelenih učnih učinkov. Po mnenju mnogih dosedanjih prostovoljcev je namreč dolžina opravljanja EVS pomemben dejavnik, predvsem ko se govori o osebnostnem razvoju in doseganju avtonomije.

Evropska prostovoljna služba v številkah

Evropska prostovoljna služba zagotovo ni edina možnost življenja in dela kot prostovoljca nekje na drugi strani državne meje. Glede na podatke o številu vključenih – v letu 2005 se je v celotni Evropi preko meje s pomočjo EVS preselilo nekaj več kot 4.000 oseb – je shema sorazmerno majhna. Je pa vsekakor shema, ki deluje z ogromno javne podpore. Za dvanajstmesečno bivanje prostovoljca, ob seštevanju dotacije na pošiljajoči in gostiteljski strani je dana neposredna dotacija v višini vsaj okoli 7.400 EUR. Ob upoštevanju drugih stroškov, ki se krijejo iz iste vreče, pa ta znesek hitro nanese preko 10.000 EUR na vključenega prostovoljca. Ravno ta visoka podpora je tudi predmet številnih kritik.

V Sloveniji smo v letu 2006 prejeli 99 prošenj za EVS projekte, od tega smo gostili 55 prostovoljcev iz drugih držav, v druge države pa se je odpravilo 34 prostovoljcev.

Uveljavljanje Evropske prostovoljne službe v Sloveniji pa kaže še na drug pomemben napredek. Gostovanje in pošiljanje prostovoljcev je marsikateremu akterju na področju mladine pomagalo, da se je v svojem okolju začel razvijati tudi kot središče, ki ponuja učne izkušnje onkraj državnih meja. Veseli pa nas, da so se med akreditiranimi EVS organizacijami začele pojavljati tudi takšne, ki jih ne povezujemo nujno z obdobjem mladosti različnih skupin mladih, na primer domovi za ostarele.

Mentor v EVS projektih

EVS kljub vsemu zagotavlja kvaliteten okvir, v katerem poleg vključenega prostovoljca in gostiteljske organizacije sodeluje še pošiljajoča organizacija ter seveda ljudje tako v gostiteljski kot pošiljajoči organizaciji, med njimi tudi oseba, ki se imenuje mentor. Kvaliteta dela mentorja, njegov osebni značaj in pristop, lahko bistveno pripomoreta k uspešno opravljeni Evropski prostovoljni službi, njegov pomen pa se odraža tudi na partnerstvu med dvema organizacijama iz različnih evropskih držav.

Z naraščanjem števila EVS projektov v Sloveniji narašča tudi število ljudi, ki v teh projektih nastopajo kot mentorji. Večina njihovih znanj in sposobnosti, ki so potrebne za vlogo mentorja, razvijajo sami. Počasi se med njimi oblikujejo tudi odgovori na vprašanje, kaj je dober mentor. Delčke tega odgovora so sami ponudili na različnih usposabljanjih, ki jih je pripravil MOVIT NA MLADINA z namenom razvoja Evropske prostovoljne službe v Sloveniji. Delček teh odgovorov najdemo tudi v tej publikaciji.

2.

KLJUČNE KOMPETENCE in YOUTHPASS

V želji po enotnem evropskem prepoznavanju in priznavanju izkušenj, pridobljenih v procesu neformalnega učenja, deluje tudi Evropska komisija, saj za prihodnje programsko obdobje (2007–2013) pripravlja novo orodje YOUTHPASS, ki je zasnovano na dokumentu o Ključnih kompetencah za vseživljenjsko učenje.

Kako so nastale ključne kompetence?

1. Ključne kompetence v političnem kontekstu Evropske unije

Decembra 2005 je Evropska komisija sprejela Predlog priporočil ključnih kompetenc, ki oblikujejo skupno osnovo za razvoj tako evropske kot tudi nacionalnih (mladinskih) izobraževalnih politik v okviru vseživljenjskega učenja. Slednje skupaj s strategijami izobraževanja in usposabljanja predstavlja usmeritev in strategijo Evropske komisije za oblikovanje prihodnjih programov z namenom izgradnje konkurenčnega in dinamičnega, na znanju temelječega evropskega gospodarstva. Kot okvir za aktivno evropsko državljanstvo je razvila tako imenovane KLJUČNE KOMPETENCE, ki pa naj bi jih v času izobraževanja in usposabljanja (iz)oblikovali vsi, tako mladi kot odrasli pa naj bi jih vzdrževali in posodabljali skozi vse življenje.

2. Ključne kompetence v okviru EVS

Z ozirom na učni proces v okviru EVS lahko ključne kompetence uporabimo kot orodje za opis dosežkov in kot povezavo z EVS. (Ključne) kompetence, pridobljene v procesu EVS projekta, so lahko predstavljene na način, da podpirajo mlado osebo v njenem osebem procesu vseživljenjskega učenja, kar bo prispevalo k oblikovanju na znanju temelječe družbe.

Prostovoljci in njihovi mentorji so pozvani, da uporabljajo izbrano terminologijo (terminologijo ključnih kompetenc), kadar opisujejo učne učinke in dosežke prostovoljčevih EVS izkušenj (YOUTHPASS Achievement report). Ključne kompetence so vodnik po skupnem evropskem pristopu in predstavljajo začetek uporabe enotnejšega evropskega jezika, s katerim predstavljamo EVS izkušnje v različnih okoljih. Ključne kompetence morajo biti v učni proces EVS projekta vključene že od samega začetka, saj predstavljajo osnovo za konkretno oblikovanje namena in ciljev individualnega EVS projekta. Ob pomoči mentorja v pošiljajoči organizaciji in v sodelovanju z gostiteljsko organizacijo prostovoljec opredeli učne učinke, ki jih želi doseči v času izvajanja EVS projekta.

Ključnih kompetenc* je osem, njihove definicije pa so kombinacija znanj, spretnosti in veščin.

1. Komunikacija v maternem jeziku

2. Komunikacija v tujih jezikih

3. Številska predstavljenost in kompetence v matematiki, naravoslovju in tehnologiji

4. Informacijska in komunikacijska tehnologija (IKT)

5. Učenje učenja

6. Medosebne, medkulturne in družbene kompetence

7. Inovativnost in podjetnost

8. Kulturna zavest in izražanje

* Uporabljeni prevodi ključnih kompetenc so neuradni prevodi MOVIT NA MLADINA. Uradnega prevoda do izdaje brošure še ni bilo. Več o razvoju in definiciji ključnih kompetenc najdete v brošuri »Ključne kompetence za vseživljenjsko učenje«.



Kaj je YOUTHPASS?

Youthpass je evropska strategija za prepoznavanje in priznavanje neformalnih učnih izkušenj mladih, v okviru programa MLADI V AKCIJI. Namenjena je razvoju orodja za dvig prepoznavnosti posameznih akcij v programu, podpori učnega procesa mlade osebe in zvišanju njihove zaposljivosti v Evropi.

V okviru prepoznavanja in priznavanja pridobljenih izkušenj v času EVS projektov bodo ključne kompetence v pomoč pri opisu učenja v kontekstu evropskega vseživljenjskega učenja. Ključne kompetence se bodo uporabljale z namenom povezovanja z drugimi evropskimi prizadevanji za prepoznavanje učenja, mobilnosti mladih in evropske identitete. YOUTHPASS ponuja priložnost in možnost za oblikovanje skupne ocene z mentorskega vidika in z vidika prostovoljca, obenem pa dopušča tudi druge možnosti za »prenos« ključnih kompetenc na druga področja.

Youthpass naj bi pripomogel k dvigu družbene zavesti o dejstvu, da se mladi skozi udejstvovanje v aktivnostih programa učijo in pridobivajo različna znanja, spretnosti, veščine in sposobnosti. Več o samem YOUTHPASS-u si lahko preberete na spletni strani www.saltoyouth.net/youthpass/.

Z namenom, da bi bilo tovrstno učenje in pridobljena znanja ter spretnosti primerljiva tudi s formalno pridobljenim znanjem, je Evropska komisija razvila in oblikovala predlog ključnih kompetenc, ki zavzemajo in opredeljujejo kompetence, ki jih razvijamo skozi proces vseživljenjskega učenja.

Kaj YOUTHPASS lahko pomeni prostovoljcu in gostiteljskim organizacijam?

YOUTHPASS ponuja prostovoljcu možnost, da na zelo konkretni ravni širi svoje osebne učne izkušnje, svoje zavedanje o različnih pridobljenih ali okrepljenih znanjih, spretnostih in pristopih, in jih predstavi v posebnem dokumentu (YOUTHPASS Achievement report), ki ga bo prostovoljec z namenom osebnega in profesionalnega razvoja lahko uporabljal na svoji nadaljnji življenjski poti. Skozi ta proces pridobijo priznanje tudi gostiteljska organizacija in njeno osebje, saj so se na ta način soočili s prostovoljčevimi in lastnimi učnimi potenciali, ki jih lahko ponudijo novim prostovoljcem.

YOUTHPASS poročilo o dosežkih (YOUTHPASS Achievement report)

YOUTHPASS poročilo o dosežkih je dokument, pripravljen v sodelovanju z in za posameznega individualnega prostovoljca. Vsebina poročila je prostovoljčeva odgovornost, pri pripravi poročila pa ga podpira in mu pomaga predstavnik gostiteljske organizacije oziroma njegov mentor pred zaključkom EVS aktivnosti. Prostovoljec tako že pred povratkom v domovino izdelava in dobi poročilo o učnih dosežkih svojega EVS projekta, ki je podpisan s strani zakonitega zastopnika gostiteljske organizacije.

Vsak prostovoljec, ki zaključi svoj EVS projekt, je upravičen do prejema YOUTHPASS-a. Na ta način želi Evropska komisija zagotoviti priznavanje EVS izkušnje kot učne izkušnje in obdobje neformalnega učenja. Da bi opisali učne učinke v okviru EVS projekta YOUTHPASS, poročilo o dosežkih uporablja priporočene ključne kompetence vseživljenjskega učenja. Prostovoljci, ki so izvedli EVS projekt in ta čas preživeli v drugi državi, so si pridobili izkušnje na zelo specifičen in edinstven način, in da bi naredili te izkušnje vidne in razumljive tako v Evropi kot v svetu, so gostiteljske organizacije in še posebej mentorji EVS prostovoljcev pozvani k uporabi koncepta ključnih kompetenc.

YOUTHPASS poročilo o dosežkih vsebuje poročilo in oceno izvedene aktivnosti, pridobljenih izkušenj, znanj in spretnosti. Informacije, ki jih vsebuje to poročilo, so izrednega pomena za prostovoljca na njegovi nadaljnji poti, pri vključevanju v nadaljnje izobraževanje, pri iskanju zaposlitve ali pri vključevanju v podobne projekte na nacionalni ali evropski ravni.

3. KDO JE MENTOR?

EVS projekt pomeni sodelovanje med **trema ključnimi partnerji**. Poleg osrednjega akterja – **prostovoljca** – sta tu še dve EVS organizaciji: **pošiljajoča** in **gostiteljska** organizacija, ki prostovoljca pripravljata in spremljata pred začetkom izvajanja projekta, v času izvajanja projekta in po njegovem zaključku. Trdno **partnerstvo** med njimi predstavlja osnovo za vsakršno EVS aktivnost. Pomembno pa je tudi ujemanje oz. usklajenost med željami, pričakovanji in cilji prostovoljca ter nalogami in učnimi učinki, ki jih ponujajo oz. predvidevajo EVS organizacije.

Prostovoljci ter vse vpletene organizacije in njihovi mentorji morajo že od samega začetka aktivno sodelovati, komunicirati, pripravljati, spremljati in ovrednotiti program projekta. Poleg izmenjave informacij je njihova odgovornost tudi dogovor o pričakovanih učnih učinkih projekta, o učnem programu za prostovoljca ter o načinu doseganja in vrednotenja teh učinkov. Razmisliti velja tudi o možnih kriznih situacijah, o njihovem preprečevanju in reševanju.

Pomembno je, da kot rezultat skupnih naporov jasno opredelijo **učno obdobje** prostovoljca, v katerem bo prostovoljec skozi metode neformalnega in priložnostnega učenja pridobil kompetence za osebni in profesionalni razvoj. Že pred samim začetkom aktivnosti je tako potrebno temeljito razmisliti o pričakovanih učnih učinkih, ki jih bo prostovoljec deležen.

EVS projekt ni le aktivnost prostovoljnega udejstvovanja v drugi državi, ampak je tudi temeljita priprava na to aktivnost in nadgradnja po končani aktivnosti. Tu pa stopi v ospredje pomembna komponenta, že omenjeno partnersko sodelovanje med organizacijami v EVS projektih, ki naj bi poleg zagotavljanja kvalitete EVS projekta vodilo tudi v oblikovanje evropskih mrež civilnodružbenega življenja in s tem doseglo prepletanje v novo kvaliteto evropske realnosti.

- Naloga **pošiljajoče organizacije** je priprava prostovoljca pred odhodom in podpora med izvajanjem ter po zaključku EVS aktivnosti.
- **Gostiteljska organizacija** mora prostovoljcu zagotoviti varne in primerne življenjske in delovne pogoje skozi celotno trajanje aktivnosti. Zagotoviti mu mora tudi ustrezno osebno in jezikovno podporo, podporo pri izvajanju dogovorjenih aktivnosti in mu nuditi mentorja.
- **Koordinacijska organizacija** podpira in pomaga pri izvajanju projekta na način, da nudi administrativno in kakovostno podporo vsem projektnim partnerjem.

Kljub skupnim naporom lahko rečemo, da večji del odgovornosti za uspešno izvedbo projekta nosi gostiteljska stran, kjer je v projekt vključen pomemben člen – **mentor**, ki bistveno prispeva h kvaliteti EVS projekta.

EVS prostovoljec potrebuje ustrezno pomoč oz. podporo s strani pošiljajoče in gostiteljske organizacije v celotnem obdobju trajanja EVS projekta. Potrebuje zanesljivega mentorja ali kontaktno osebo v pošiljajoči organizaciji, po svojem prihodu v tujo državo pa potrebuje tudi redne stike z mentorjem. To mora biti zaupanja vredna, zanesljiva in odgovorna oseba, na katero se bo prostovoljec lahko obrnil v primeru kakršnih koli težav v novem, drugačnem okolju.

Vloga mentorja v pošiljajoči organizaciji

Dolžnost pošiljajoče organizacije je pridobiti potrebne informacije in pripraviti prostovoljca pred odhodom v tujino za delo in življenje v tuji državi glede na njegove individualne potrebe in potrebe aktivnosti, v katerih bo sodeloval. Prostovoljcu je pred odhodom potrebno urediti zavarovanje za čas bivanja v tujini. Prav tako je pošiljajoča organizacija odgovorna za udeležbo prostovoljca na usposabljanju pred odhodom prostovoljcev v tujino, ki jih organizirajo Nacionalne agencije oz. pooblaščenci izvajalci v njihovem imenu. Po prostovoljčevem povratku v domovino mora pošiljajoča organizacija zagotoviti ustrezno oceno projekta, reintegracijo v domače okolje in na željo prostovoljca sodelovati pri nadgradnji EVS projekta, kar pa mora biti jasno opredeljeno že ob predložitvi prošnje.



Mentor v pošiljaljoči organizaciji ima pomembno vlogo v štirih ključnih momentih EVS projekta:

- 1. določanje učnih ciljev v skladu z osmimi ključnimi kompetencami:** že v času priprave projekta je potrebno razmišljati o učnih učinkih, ki jih bo posamezen prostovoljec deležen v času oz. po končanem EVS projektu;
- 2. vodenje administrativnih zadev:** po potrebi je prostovoljcu potrebno nuditi pomoč pri urejanju administrativnih zadev, zagotavljanju vize za bivanje v drugi državi;
- 3. vzdrževanje stikov in spremljanje izvajanja projekta:** priporočeni so redni periodični stiki (v skladu s potrebami prostovoljca in oceno učnega procesa);
- 4. spodbujanje prostovoljca po povratku v domovino** za nadaljnje udejstvovanje na področju mladinskega dela oziroma nadaljevanje aktivnosti zaključenege EVS projekta.

Za pošiljaljočo organizacijo je pomembno tudi, da:

- skupaj s prostovoljcem jasno opredeli njegovo motivacijo za EVS projekt;
- pridobi informacije o prostovoljcu (kot npr. zdravstveno stanje), ki lahko bistveno vplivajo na izvedbo projekta in o tem obvesti tudi gostiteljsko organizacijo, da slednja lahko poskrbi za ustrezno podporo;
- preveri profil, ponujene aktivnosti, učne učinke in način dela v gostiteljski organizaciji;
- seznaniti prostovoljca s pravicami in odgovornostmi vseh v EVS vpletenih akterjev;
- v kolikor je relevantno, pripravi in usposobi prostovoljca za delo z ranljivimi skupinami (otroci, starejši, invalidi ipd.);
- pridobi informacije o morebitnih spremembah prostovoljčeve EVS aktivnosti, ki bi kasneje lahko vplivale na naravo in organiziranost prostovoljčevih aktivnosti in aktivno sodeluje pri odločanju o takih spremembah;
- zna spodbuditi prostovoljca k aktivni udeležbi pri izvajanju njegovega EVS projekta;
- zagotovi stalne stike in komunikacijo s prostovoljcem in gostiteljsko organizacijo v času izvajanja projekta kot tudi po njem;
- poskrbi, da se prostovoljec zaveda, da se lahko obrne na pošiljaljočo organizacijo v primeru težav v času izvajanja projekta;
- v primeru težav pomaga prostovoljcu in gostiteljski organizaciji pri razrešitvi teh težav;
- pripravi zaključno poročilo o projektu.

Vloga mentorja v gostiteljski organizaciji

Zaradi izredne pomembnosti vloge mentorja v gostiteljski organizaciji mora slednja dobro premisliti, koga bo izbrala za mentorja posameznemu prostovoljcu. Zaželeno je tudi, da organizacija izbere nadomestnega mentorja, v kolikor se prostovoljec in izbrani mentor ne bi razumela oz. ujela v svojem sodelovanju.

H kvaliteti EVS projekta bistveno prispeva prostovoljčevo počutje v novem okolju. Organiziran in prijazen sprejem, seznanitev in vključitev v novo delovno in življenjsko okolje, zavedanje, da ima prostovoljec v novem okolju nekoga, na koga se lahko kadar koli obrne že v samem začetku odražajo odnos gostiteljske organizacije do prostovoljca in pomembnosti prostovoljnega dela nasploh.

Obveznost gostiteljske organizacije je določiti mentorja, ki bo neposredno odgovoren za osebno in pedagoško podporo ter za jezikovno pomoč. Mentor naj ne bo prostovoljčev nadzornik, ampak njegov prijatelj, zaupnik. Prav tako naj ne bo prostovoljcu neposredno nadrejena oseba v delovnih procesih, v katerih prostovoljec sodeluje. Vloga mentorja lahko prevzame tudi oseba, ki ni zaposlena oz. aktivna v organizaciji. Potrebno je urediti razmerje med mentorjem in vodstvom organizacije, še posebej pa medsebojno komunikacijo, kar omogoča obojestransko opozarjanje na napake. »Zunanji« mentor ostane dovolj distanciran od dogajanja, kar pripomore k bolj objektivnemu zaznavanju realnosti ter tako lažje posreduje v konfliktnih situacijah med gostiteljsko organizacijo in prostovoljcem.



Prostovoljec naj bi bil že pred prihodom v gostiteljsko organizacijo seznanjen s tem, kdo je njegov mentor z namenom vzpostavitve kontaktov že pred samim začetkom izvajanja aktivnosti. V kolikor je predviden predhodni načrtovalni obisk, naj pri tem sodeluje tudi mentor. S predstavnikom gostiteljske organizacije naj mentor pričaka prostovoljca na letališču, železniški ali avtobusni postaji, ga odpelje do kraja nastanitve in ga seznani z lokalnim okoljem ter organizira uvodno srečanje s člani gostiteljske organizacije ter neke vrste spoznavno zabavo.

Mentor prostovoljca ima pomembno vlogo tudi pri preprečevanju morebitnih rizikov in reševanju kriznih situacij, zato se mora zavedati odgovornosti in pravic, ki jih imajo vsi vpleteni v EVS projektih, še posebej svojih in prostovoljčevih. Mentor je oseba, ki je najbližja prostovoljcu in najbolje pozna njegove osebne okoliščine, zato nosi veliko mero odgovornosti v primerih, ko je prostovoljec izpostavljen izzivom življenja in dela v novem okolju.

Da bi preprečili konfliktne situacije, je za gostiteljsko organizacijo pomembno naslednje:

- realističen opis EVS projekta in aktivnosti (razhajanja med opisom in dejanskim stanjem lahko vodijo v konfliktno situacijo);
- jasni dogovori glede delovnih pogojev, nastanitve, prehrane in izplačevanja žepnine prostovoljcu že pred njegovim prihodom;
- sporočanje o morebitnih spremembah projekta ali aktivnosti, ki lahko vplivajo na prostovoljčevo zavarovanje zavarovalnici;
- jasna in redna komunikacija s prostovoljcem;
- potrebno je (s)poznati prostovoljca in njegova pričakovanja glede projekta;
- informacije o prostovoljcu (npr. zdravstvene), ki lahko bistveno vplivajo na izvedbo projekta;
- informacije o pripravah pred odhodom prostovoljca v tujino;
- potrebno je (s)poznati osebne lastnosti prostovoljca, njegovo sposobnost izražanja in sposobnost za odkrit pogovor o morebitnih problemih (pri tem upoštevajte, da gre za komunikacijo v tujem jeziku), zrelost;
- v kolikor se pojavi problem, ga je potrebno začeti reševati takoj in poiskati rešitev, s katero se lahko strinjajo vsi vpleteni partnerji;
- v primeru resnih nezdod in konfliktnih situacij mora nuditi podporo mentorju in obenem upoštevati prostovoljčevo mnenje in mentorjev nasvet.

Kakšen naj bo mentor?

Mentorstvo v EVS projektih izvajajo zelo različni ljudje, z različnimi lastnostmi, znanji in kompetencami. Idealen mentor je tisti, ki ima čim več sledečih lastnosti:

> OSEBNOSTNE LASTNOSTI

- komunikativnost
- odgovornost
- iznajdljivost
- zaupljivost
- točnost in zanesljivost
- potrpežljivost
- odprtost za drugačnost
- strpnost
- odločnost

> VEŠČINE, ZNANJA in SPOSOBNOSTI

- splošna razgledanost
- komunikacijske veščine



- poznavanje programa, še posebej EVS-a ter pravic in odgovornosti vseh akterjev
- mirno in konstruktivno reševanje konfliktov
- obvladanje tujega jezika, ki ga obvlada tudi prostovoljec
- organizacijska znanja
- poznavanje projektne dela
- dobro poznavanje domačega lokalnega okolja in dogajanj
- poznavanje okolja, iz katerega prihaja prostovoljec
- sposobnost vzpodbujanja in motiviranja
- dajanje občutka varnosti
- motiviranost za dodatna izobraževanja
- altruistične težnje
- prilagodljivost
- čustvena inteligenca
- poznavanje delovanja pravnega sistema v državi
- poznavanje delovanja zdravstvenega sistema v državi

> **MENTORJEVE GLAVNE NALOGE**

- uvajanje prostovoljca v novo življenjsko in delovno okolje
- preživljanje prostega časa s prostovoljcem (v začetnih tednih)
- seznanitev lokalnega okolja s prihodom in prisotnostjo prostovoljca
- spremljanje projekta in prostovoljčevega napredka
- sprotno ustno in pisno vrednotenje projekta
- komunikacija z vsemi vpletenimi v izvajanju projekta EVS
- nudenje osebne podpore prostovoljcu

Zlato pravilo mentorstva je, da skuša imeti mentor čim več **rednih stikov** s prostovoljcem **skozi celotno trajanje projekta**.

Pravice in odgovornosti mentorja

Vsi vpleteni akterji imajo poleg pravic tudi odgovornosti*. V nadaljevanju so orisane pravice in odgovornosti, ki veljajo tako za mentorje v pošiljaljoči kot tudi v gostiteljski organizaciji ter tiste, ki se bolj specifično nanašajo na mentorje v eni in drugi organizaciji. Nakazano je tudi možno delovanje mentorjev v primeru nezgod ali konfliktnih situacij.

> **Pravice mentorja**

Mentor v pošiljaljoči in gostiteljski organizaciji:

- ima pravico do spoštovanja oz. se mora potruditi, da si to spoštovanje pridobi (ne iz hierarhičnega smisla, to si mora prislužiti). Prostovoljec mora mentorja spoštovati in sprejeti njegovo vlogo.
- ima pravico do pomoči in nasvetov s strani partnerske organizacije za sledeče zadeve:
- kako prepoznati in ravnati z morebitnimi problemi;
- kako prepoznati in ravnati v primeru prostovoljčeve nagnjenosti k samomoru ali odvisnosti od drog, alkohola itd.;
- mora imeti pri svojem delu podporo Nacionalne agencije in/ali nacionalnih koordinatorjev.

* Več o pravicah in odgovornostih v EVS vpletenih akterjev si lahko preberete v dokumentu European Voluntary Service, Rights and Responsibilities of Host Organisations, Sending Organisations, Mentors, EVS Volunteers



> **Odgovornosti mentorja**

Mentor v pošiljajoči in gostiteljski organizaciji:

- pozna področje mladih, mladinskega dela, mobilnosti mladih ali ima vsaj izkušnjo dela z mladimi in/ali prostovoljci pri mednarodnih projektih;
- se udeležuje usposabljanj, ki jih v ta namen pripravi pošiljajoča, gostiteljska ali koordinacijska organizacija ali Nacionalna agencija;
- zagotovi vpletenim organizacijam podatke o posebnih potrebah za izobraževanje ali posebnih zdravstvenih potrebah prostovoljca, ki so pomembne pri delu, ki ga bo ta opravljal;
- svetuje in pomaga prostovoljcu ter mu daje možnost za odprto in odkrito komunikacijo, s čimer lahko prepreči marsikatero konfliktno situacijo.

Mentor v pošiljajoči organizaciji:

- sodeluje pri pripravah in podpori prostovoljca pred odhodom in po zaključku EVS aktivnosti;
- v času izvajanja EVS aktivnosti vzdržuje stike s prostovoljcem;
- po prostovoljčevem povratku v domovino skupaj z njim oceni projekt oz. aktivnost;
- nudi podporo prostovoljcu pri reintegraciji v domače okolje.

Mentor v gostiteljski organizaciji:

- pozna gostiteljsko organizacijo in njene aktivnosti, filozofijo, način dela, zaposlene itd.;
- je odgovoren za osebno podporo prostovoljcu;
- spodbuja integracijo prostovoljca v organizacijo, aktivnosti in novo okolje na splošno;
- je prostovoljcu na voljo, predstavi mu druge osebe, ki so mu lahko v oporo, in je obenem tudi kontaktna oseba med prostovoljcem in lokalno skupnostjo;
- seznanjen s prostovoljca z delovanjem javnega zdravstvenega sistema in v primeru nesreče ali bolezni spremlja prostovoljca v bolnišnico;
- nudi podporo prostovoljcu v primeru težav, mu pomaga pri upravnih formalnostih;
- skupaj s prostovoljcem ima redno nadzor nad aktivnostmi, ki jih izvaja prostovoljec, in svetuje gostiteljski organizaciji o morebitnih potrebnih prilagoditvah projekta;
- ima redne kontakte s prostovoljcem, je pozoren na njegovo vedenje in mu mora zagotoviti ustrezno podporo, ki omogoči prostovoljcu kar najboljše bivanje.

4. KVALITETA GOSTITELJSKIH EVS PROJEKTOV

Kvaliteto EVS projektov je potrebno zagotavljati v **vseh fazah projektnega cikla**. Odgovornost za kakovostno izvedbo projekta nosijo vsi vpleteni partnerji. Konstanten stik prostovoljca z mentorjem in odprta, iskrena komunikacija v gostiteljski organizaciji, vzdrževanje stikov med prostovoljcem in pošiljajočo organizacijo ter velika mera prilagodljivosti in strpnosti so osnovni pogoji za uspešno izvedbo EVS projektov brez večjih zapletov.

Podporne EVS organizacije

Izvajalcem in zainteresiranim za EVS projekte so na voljo različni mehanizmi podpore. Skozi vse faze, od prvega stika s programom in postopki prijave do realizacije projektov in končne ocene EVS projekta, podporo zagotavljajo Nacionalne agencije.

V EVS projektih pa bodo imele pomembno vlogo pri zagotavljanju pomoči tudi tako imenovane »EVS Advice and Support Organisations« (ASO), ki bodo delovale na nacionalni ravni in bodo identificirane s strani Nacionalnih agencij. ASO bodo nudile pomoč pri:

- iskanju prostovoljcev, gostiteljskih ali pošiljajočih organizacij (ne glede na to izbor prostovoljcev še vedno ostaja odgovornost pošiljajočih, gostiteljskih ali koordinacijskih organizacij);
- usklajevanju interesov in pričakovanj med prostovoljci in organizacijami;
- organizaciji seminarjev za iskanje partnerjev;
- reševanju kriznih situacij;
- delu mentorjev.

Poleg teh glavnih nalog bodo lahko ASO sodelovale tudi pri razvijanju tematskega ali geografskega obsega EVS ali pri vzpostavljanju kontaktov in nudenju podpore določeni ciljni skupini.

Sestavni elementi kakovostnega projekta

Vsaka organizacija, ki želi postati EVS organizacija (pošiljajoča, gostiteljska, koordinacijska), mora izpolnjevati nekaj predpogojev, ki zagotavljajo dostopnost in kvaliteto EVS projektov. V ta namen mora organizacija pridobiti ustrezno **akreditacijo**, in sicer tako, da izpolni obrazec izraza interesa, ki vsebuje splošen opis organizacije, njihovo motivacijo in ideje za izvajanje EVS projektov. Akreditacijo izrazov interesa izvajajo Nacionalne agencije, za mednarodne organizacije s pisarnami v vsaj osmih programskih državah pa Izvajalska agencija (Education, Audiovisual and Culture Executive Agency – EAC EA). Veljavnost akreditacije izraza interesa je tri leta (EVS aktivnost se mora pričeti v tem obdobju).

Naslednji element zagotavljanja kvalitete je »**EVS Charter**« (ta opredeljuje vlogo v EVS vpletenih akterjev kot tudi glavnih načel in kvalitativnih standardov) in v kolikor organizacija ne izvaja aktivnosti v soglasju s tem dogovorom, je lahko njena akreditacija kadar koli odvzeta.

EVS načela, ki jih je potrebno zagotoviti:

- neformalno učenje in medkulturna dimenzija (izražena preko jasno opredeljenega učnega načrta za prostovoljca);
- storitvena dimenzija (izražena preko prostovoljčevega dela);
- polni delovni čas in aktivna vloga prostovoljca pri izvedbi aktivnosti;
- nenadomeščanje delovne sile;
- prispevek k razvoju lokalne skupnosti;
- brezplačnost (prostovoljcem ni potrebno plačati za sodelovanje v EVS projektih);
- dostopnost EVS (za najširšo skupino mladih, ne glede na rasno, versko, spolno, politično ali kako drugo opredelitev);
- okrepljeno mentorstvo (v kolikor projekt vključuje prostovoljce z manj priložnostmi je potrebno zagotoviti posamezniku prilagojeno pripravo, podporo in nadgradnjo).



EVS kvalitativni standardi, ki jih je potrebno zagotoviti:

- Podpora prostovoljcu:
 - > pred, med in po EVS aktivnosti, še posebej pa v primeru kriznih situacij in preventivnih ukrepov;
 - > pri urejanju zavarovanja, vize, dovoljenja za bivanje, potovanja in vseh ostalih administrativnih postopkov;
 - > pri zagotavljanju prisotnosti na EVS usposabljanjih;
 - > pri zagotavljanju primernih ukrepov za oceno izvedenih aktivnosti in doseganja zastavljenih učnih učinkov;
 - > pri spodbujanju k aktivnostim in udeleževanju po opravljenem EVS projektu.
- Informiranje:
 - > Vsi vpleteni partnerji imajo pravico do popolnih informacij o načrtovani aktivnosti in se o aktivnosti tudi strinjajo.
 - > Predvideti je potrebno ukrepe za zagotavljanje vidnosti, razširjanja in objavljanje informacij o projektu ter rezultatov projekta.
- Priznavanje:
 - > Vsak EVS prostovoljec je upravičen do prejema YOUTHPASS-a.

V življenjskem ciklu projekta h kvaliteti njegove izvedbe prispevajo tudi naslednji koraki:

> PREDPRIPRAVA IN ISKANJE PARTNERJEV

- ugotavljanje potreb in zmoglosti gostiteljske organizacije in njene motivacije;
- dosedanje izkušnje s prostovoljstvom;
- pregled virov (finančni, materialni, človeški);
- razumevanje pravil in filozofije EVS;
- akreditacija organizacije (izraz interesa);
- udeležba na usposabljanjih in seminarjih v organizaciji Nacionalne agencije, ASO;
- jasna opredelitev aktivnosti projekta in povezovanje EVS projekta z drugimi rednimi aktivnostmi organizacije;
- pridobivanje informacij o pošiljajoči organizaciji in prostovoljcu ter navezava stika s prostovoljcem;
- določanje možnosti za nastanitev prostovoljca;
- sodelovanje na delavnicah za izpolnjevanje prošenj.

> PRIPRAVA

- komunikacija s partnerji v projektu;
- dogovor o učnih učinkih aktivnosti;
- priprava mentorja in ostalih članov organizacije na prihod prostovoljca;
- urejanje nastanitve, prehrane in dokumentov za bivanje prostovoljca v Sloveniji;
- preverjanje ureditve ustreznega zavarovanja;
- urejanje jezikovnega usposabljanja za prostovoljca.

> IZVEDBA

- zagotovitev denarnih sredstev za prve dni;
- zagotovitev lokalnega prevoza;

- sprejem prostovoljca (spoznavanje, organiziranje druženja, ključne osebe);
- informacije o bankah, zdravstvenem domu, zavarovalnici, policiji itd.;
- spoznavanje lokalnega in delovnega okolja;
- seznanitev prostovoljca z njegovimi pravicami in odgovornostmi;
- predstavitev navad, običajev in družabnega življenja v novi državi;
- organizacija jezikovnega tečaja;
- teoretično in praktično usposabljanje za izvajanje aktivnosti;
- jasna komunikacija in transparentno reševanje problemov;
- zagotovitev udeležbe prostovoljca na obveznih usposabljanjih;
- vzdrževanje kontakta s pošiljajočo organizacijo;
- udeležba na izobraževanjih v okviru Nacionalne agencije;
- spremljanje in sprotne ocene projekta (vmesno poročilo).

> ZAKLJUČEK

- končna ocena doseženih učnih ciljev;
- YOUTHPASS in končno poročilo;
- poslovilna zabava;
- ohranjanje stikov.

> NADGRADNJA

- širjenje mreže partnerjev;
- novi projekti med partnerskimi organizacijami;
- priprave na prihod novih prostovoljcev glede na dosežene cilje.

Skrbno pripravljen in uspešno zaključen projekt vsekakor vodi k večji dodani vrednosti in boljši kvaliteti naslednjih EVS projektov, ki jih bo izvedla organizacija.



5. KRIZNI MANAGEMENT

V tem razdelku želimo opozoriti na nekatere najbolj verjetne krizne situacije, do katerih lahko pride med izvajanjem EVS projekta. Seveda lahko pride tudi do mnogih drugih kriznih situacij, za katere je možno najti ukrepe v predhodnih poglavjih. Vsekakor so EVS organizacije dolžne predvideti te situacije in glede na to uvesti tudi odgovarjajoče postopke in ukrepe.

Prva opozorila

Velikokrat lahko nezadovoljstvo prostovoljca in s tem slabšo kvaliteto in krizno situacijo v projektu spoznamo po naslednjih znakih:

- prostovoljec je odsoten pogosteje, kot je bilo dogovorjeno oz. pričakovano;
- ko bi moral izvajati aktivnosti, se prostovoljec ukvarja z drugimi aktivnostmi;
- znatno pogostejši klici v domovino;



- občutljivost prostovoljca, nepričakovana osebna prizadetost, jok;
- emocionalni vzponi in padci;
- prostovoljec molči in se ne odziva kot običajno;
- upočasnitev dela in padec kvalitete izvedenega;
- pritožbe s strani ostalih mladih;
- prostovoljec se ne udeležuje nekoč skupnih kosil s prijatelji;
- tavanje postane glavna aktivnost prostovoljca.

V kolikor mentor opazi katerega ali več od teh znakov, mora ukrepati preventivno, da bi preprečil nadaljnje slabšanje situacije. Nekaj takih napotkov:

- pomembno je dobro počutje prostovoljca, kar lahko dosežemo že s pohvalo, komplimentom, vključitvijo v delovno skupino ali če povprašamo po njegovem mnenju;
- poskrbite, da so povratne informacije prostovoljcu bolj pozitivne kot negativne;
- v kolikor je potrebno izreči negativno kritiko, naj to stori nekdo, s komer je prostovoljec v dobrih odnosih;
- če prostovoljec naredi napako, ga ne karajte, ampak ga skušajte spodbuditi, da se iz te napake kaj nauči;
- razmislite o malih nezadovoljstvih, npr. stresni delovni pogoji (hrup, dostop do PC, neobičajni delovni čas, ...), pomanjkanje medosebnih odnosov (ni časa za pogovore, odmor, ...).

Iz dosedanjih izkušenj izvajanja EVS v Sloveniji do nezadovoljstva prostovoljca in posledično do prekinitve projekta najpogosteje prihaja zaradi nezapolnjenega urnika (premalo aktivnosti), neprimernih življenjskih pogojev (npr. majhna hotelska soba, ki ne dopušča vnašanja osebnih predmetov, občutka 'doma'), neurejenega izplačevanja žepnine ter zaradi odsotnosti osmišljanja prostovoljčevih aktivnosti (prostovoljec ne ve, kakšen je pomen, dodana vrednost njegovih aktivnosti).

Kaj vse se še lahko pripeti v času EVS projekta?

Na spodnjem seznamu so navedene nekatere situacije, ki se dogajajo v vsakdanjem življenju in se lahko zgodijo tudi v času projekta Evropske prostovoljne službe. Dobro je, če imajo tako gostiteljske kot tudi pošiljajoče organizacije razdelane ukrepe za ravnanje v tistih situacijah, ki so v posameznem projektu najbolj verjetne.

1. Smrt
2. Zdravstvene težave
3. Zlorabe in nasilje, povzročene s strani prostovoljca
4. Psihično in fizično nasilje nad prostovoljcem
5. Izguba ali kraja dokumentov

Postopki in preventivni ukrepi pri reševanju kriz

V primeru krizne situacije se morajo v njeno reševanje aktivno vključiti prav vsi vpleteni partnerji, zato je glede na situacijo priporočljivo upoštevati nekaj sledečih postopkov in ukrepov, ki veljajo za:

... prostovoljca:

- izogibati se rizikom;
- upoštevati navodila za varnost pri delu ter druga potrebna navodila;
- vesti se odgovorno;
- upoštevati običaje in navade lokalne skupnosti;
- narediti vse potrebno, da ne pride do nesreče;
- zagotoviti vse informacije o svojem zdravstvenem stanju;



- zagotoviti kontaktno osebo in številko za primer nesreče v svoji državi;
- kontaktirati zavarovalnico v primeru nesreče;
- dati soglasje za vzpostavitev stika s starši/skrbniki v primeru nesreče.

... mentorja:

- pregledati aktivnosti, kjer sodeluje prostovoljec, in posredovati priporočila o morebitnih potrebnih prilagoditvah gostiteljski organizaciji;
- narediti vse potrebno, da se zaščiti prostovoljca;
- zagotoviti gostiteljski organizaciji vse potrebne informacije o zdravstvenem stanju prostovoljca;
- kontaktirati zavarovalnico, če tega ne more narediti prostovoljec;
- s privoljenjem prostovoljca kontaktirati starše/skrbnike.

... gostiteljske organizacije:

- upoštevati želje, potrebe in sposobnosti prostovoljca;
- zagotoviti usposobljenega mentorja;
- informirati prostovoljca o njegovem mentorju in kontaktni številki, kjer je mentor dosegljiv;
- zagotoviti ustrezno ali dodatno podporo, če jo prostovoljec potrebuje;
- usposobiti in pripraviti prostovoljca za delo;
- zagotoviti varnost pri delu in prostovoljca ob prihodu seznaniti z vsemi potrebnimi napotki, da se zagotovi varnost pri delu;
- ustaviti aktivnosti, če je riziko postal prevelik;
- zagotoviti ustrezno prvo pomoč
- pridobiti ustrezne kontaktne številke staršev/skrbnikov prostovoljca;
- kontaktirati zavarovalnico, če tega ne more narediti prostovoljec;
- v primeru nesreče zagotoviti prvo pomoč in vzpostaviti kontakt z reševalno postajo, policijo, zavarovalnico;
- o težavah obvestiti pošiljajočo organizacijo;
- o resnejši nesreči obvestiti Nacionalno agencijo.

... pošiljajoče organizacije:

- prostovoljcu zagotoviti vse potrebne informacije o projektu v tujini;
- v kolikor je relevantno, pripraviti in usposobiti prostovoljca za delo z ranljivimi skupinami (otroci, starejši, invalidi ipd.)
- vzdrževati redne stike s prostovoljcem;
- nuditi podporo gostiteljski organizaciji;
- v primeru težav pomagati prostovoljcu in gostiteljski organizaciji pri razrešitvi le teh.

... pošiljajoče in gostiteljske organizacije:

- izmenjava informacij med vsemi sodelujočimi: pošiljajoča organizacija mora zagotoviti vse informacije o prostovoljcu, predvsem njegovem zdravstvenem stanju z namenom, da gostiteljska organizacija zagotovi vso potrebno podporo (obe organizaciji morata prostovoljcu posredovati vse informacije o projektu, zadolžitvah, priložnostih, informacije o lokalni skupnosti, imena kontaktnih oseb in mentorja, informacije o možnih posledicah napačnega vedenja ipd.);
- ves čas EVS projekta morata gostiteljska in pošiljajoča organizacija dajati prostovoljcu vso potrebno podporo;
- v primeru konfliktov med prostovoljcem in mentorjem je potrebno poiskati drugo osebo, ki bo prevzela vlogo mentorja.

Med izvajanjem EVS projekta se lahko pripeti še marsikaj. Velikokrat je nastale zaplete ali težave mogoče rešiti s skupnimi dogovori, v kolikor pa to ni mogoče, še vedno obstaja možnost, da katera koli od vpletenih strani projekt predčasno prekine. Vsekakor je taka odločitev primerna, kadar bi nadaljevanje izvajanja projekta lahko ogrožalo zdravje ali življenje prostovoljca. Vsaka EVS organizacija mora imeti pripravljen tudi akcijski plan za postopke ravnanja v najbolj verjetnih kriznih situacijah.



Zavarovanje EVS prostovoljca

Vsaka oseba, ki je vključena v projekt EVS, je upravičena do zavarovanja pri EVS skupinski zavarovalni shemi in tako prejema evropske kartice zdravstvenega zavarovanja. Zavarovanje EVS prostovoljcev, ki dopolnjuje nacionalni sistem zavarovanja, financira Evropska komisija.

Za ureditev zavarovanja je odgovorna pošiljajoča organizacija, ki to uredi na podlagi navodil Nacionalne agencije.

> Informacije o zavarovanju

... so dosegljive na spletnih straneh Evropske komisije (http://ec.europa.eu/youth/index_en.html), Izvajalske agencije (Education, Audiovisual and Culture Executive Agency – EAC EA) in Nacionalne agencije.

Gostiteljska organizacija mora pri pošiljajoči organizaciji tudi preveriti, ali ima prostovoljec urejeno zavarovanje.

> Kdaj prijaviti prostovoljca v zavarovalno shemo?

Priporočljivo je, da organizacija prijavi prostovoljca v zavarovalno shemo takoj, ko je projekt odobren s strani Nacionalne agencije oz. ko prejme navodila s strani Nacionalne agencije, vendar najkasneje 3 tedne pred odhodom prostovoljca v tujino.

Zavarovalnica izda potrdilo o zavarovalnem kritju in kartico za zavarovanje na ime posameznega prostovoljca in ju posreduje na naslov pošiljajoče organizacije. Odgovornost pošiljajoče organizacije pa je, da te dokumente posreduje prostovoljcu.

POMEMBNO:

- **Pošiljajoča (ali koordinacijska) organizacija prevzame vso odgovornost, če prostovoljec nima zavarovalnega kritja iz naslova EVS zavarovalne sheme.**
- **Pošiljajoča organizacija hrani izvirnik obrazca za EVS zavarovalno shemo vsaj 15 mesecev. V kolikor je potrebno in se to zahteva, mora biti obrazec dan na razpolago zavarovalnici.**

> Kaj narediti, ko pride do sprememb pri trajanju projekta?

Pošiljajoča, gostiteljska ali koordinacijska organizacija mora o vsaki spremembi (dolžina trajanja, prekinitve projekta, spremenjen datum odhoda in/ali prihoda itd.), ki bi lahko vplival na spremembo pri kritju iz zavarovanja, takoj obvestiti zavarovalnico.

Prav tako o spremembah ne pozabite obvestiti vaše partnerske organizacije (pošiljajoče, gostiteljske ali koordinacijske) in Nacionalne agencije.

> Delovanje EVS zavarovanja

V primeru, da mora prostovoljec koristiti zdravstvene ali druge usluge, ki jih krije EVS zavarovalna shema, velja pravilo refundacije; v kolikor je storitev potrebno plačati, se to izvede na mestu samem, prostovoljec pa na podlagi prejetega računa uveljavlja povračilo nastalih stroškov. Povračilo se najprej uveljavlja pri nacionalni zavarovalni shemi in šele nato pri EVS zavarovalni shemi.

Obrazce za refundacijo prejme prostovoljec skupaj z EVS zavarovalno kartico, dosegljivi pa so tudi na spletni strani zavarovalnice.



Viri in literatura

- YOUTH Programme, Action 2 – European Voluntary Service, Rights and Responsibilities of Host Organisations, Sending Organisations, Mentors, EVS Volunteers, DG EAC, Bruselj, 2004
- Risk prevention and crisis management, Working group on risk prevention and crisis management, Bruselj, 2000
- Poročilo z usposabljanj za mentorje v EVS projektih (obdobje 2003 – 2006)
- Poročilo s SOHO usposabljanja 2006

Spletne strani:

- <http://www.saltoyouth.net/youthpass>
- http://ec.europa.eu/youth/program/sos/vh_studies_en.html

Izdajatelj: MOVIT NA MLADINA,
Dunajska 22, 1000 Ljubljana

Za izdajatelja: Janez Škulj

Naklada: 2000 izvodov

Fotografije so pridobljene iz arhiva Nacionalne agencije
in Centralne avdiovizualne knjižnice Evropske komisije.

Oblikovanje: Lea Gorenšek

Tisk: Bograf tiskarna d.o.o.

December 2006

INFORMACIJE

ZAVOD MOVIT NA MLADINA

Nacionalna agencija programa MLADINA
Dunajska cesta 22
1000 Ljubljana

Telefon: 01/430 47 47

Faks: 01/430 47 49

E-pošta: info@mva.si

www.mva.si



Program MLADINA



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT
URAD ZA MLADINO