

Свободен младежки център, Видин

[www.fyc-vidin.org](http://www.fyc-vidin.org)



# Наръчник НА ДОБРОВОЛЕЦА



2006

## Съдържание

Предназначение на наръчника .....	3
Пет стъпки за да станеш доброволец .....	6
Доброволческа политика .....	9
Доброволчески процедури .....	10
Доброволческа комуникация .....	11
Обучение и развитие на доброволците .....	12
Супервизия и оценка на доброволците .....	13
Подкрепа и признание .....	14
Документиране на доброволческия труд .....	15
За теб .....	18
Получени сертификати .....	18
Свободен младежки център .....	19

## Предназначение на наръчника

Доброволчеството е една сравнително нова обществена практика, развивана през последните години в България благодарение най-вече на усилията на неправителствения сектор. Същевременно то е един от приоритетите на Европейската, а от там – и на българската младежка политика. Като организация, работеща с млади доброволци от почти десет години, Свободен младежки център – Видин издава настоящия наръчник в помощ на всички млади (и не само млади) хора, които желаят да допринесат със своя доброволен труд към различни обществени каузи. Макар, че брошурата визира предимно неправителствените организации като структури най-често набиращи и използващи доброволци в своята дейност, нейните постановки са универсални и могат да се отнасят към всякакви други организации или институции. В подготовката ѝ е използван както български, така също европейски и световен опит в работата с доброволци. Поради факта, че в България няма приет Закон за доброволния труд, казаното тук трябва да се възприема като препоръчително за двете страни – доброволец и организация.

3



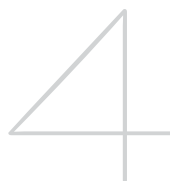
## Доброволческа философия

Доброволците са важни за организацията, защото осигуряват чрез своите усилия принос към реализиране на нейната мисия. Ето защо тя има задължение да инвестира в тяхното набирание, мотивиране, обучение, оценяване и в общественото признание на труда им, както и в ресурсите, необходими за разходите на доброволчеството.

## Роля на доброволеца

Доброволецът трябва да договори своята роля с организацията. Организацията трябва да има тази роля в предвид преди започването на доброволческата служба, но това как точно ролята ще се реализира практически е въпрос на взаимно споразумение. Доброволецът трябва да се чувства свободен да промени своята роля по начин, по който тя в по-голяма степен би отговорила на нуждите на общността. Доброволецът работи преди всичко за благосъстоянието на общността, а не само на организацията, в която е нает.

*„Реших да стана доброволец, защото искам да съм полезна с нещо на хората, като например да обучавам малки ромчета, да раздавам брошурки, да информирам и да пия кафе с истински приятели. Вместо да стоя пред телевизора и да гледам сериалчетата от 5543 епизода, реших, че мога да направя някое добро дело, а в същото време да улътня времето си.“*



## Международно доброволчество

Като чуждестранен доброволец е много важно да уважаваш и разбираш културните различия. От чуждестранните доброволци се очаква да положат усилия да опознаят и да уважават местната култура. Като такъв ще се срещнеш с предизвикателства, които са непосредствен резултат от културни различия, затова е важно да не бързаш с преценката за дадена ситуация докато не си сигурен, че не става дума за културно неразбиране. Не забравяй, че хората ще гледат на теб като представител на изпращащата и на посрещащата организации, на доброволческата програма и на твоята нация. По този начин бидейки чуждестранен доброволец ти си посланик на твоята страна.

## Да повишим съзнанието за европейското доброволчество

Като доброволец, където и да работиш, ти си реклама на европейското доброволчество. Ще помогнеш много ако разбираш своята мисия и си в състояние да говориш за нея убедително. Използвай своята организация като ресурс за връзка с други доброволчески възможности в цяла Европа.

5



## Пет стъпки за да станеш доброволец

Желаещите млади хора преминават през изброените пет основни стъпки за да заемат подходяща доброволческа позиция:

- ▶ **Прецени себе си.** Оцени уменията си, желаните резултати, времевите ограничения, личните и професионалните си цели
- ▶ **Оцени възможностите.** На база специфичните си таланти и интереси, идентифицирай възможните организации чрез лични контакти
- ▶ **Свържи се.** Разговаряй с персонала за да се включиш в селекцията
- ▶ **Включи се.** Приеми мястото чрез избор, конкурс или назначаване
- ▶ **Приеми да служиш.** Съгласи се да служиш, да изпълняваш доброволческите си задължения и да отговориш на изискванията на твоята позиция

### Мотивация

Да си доброволец е трудно и изисква решителност и мотивация. Ти трябва да си готов да преминеш през трудностите за да пожънеш успехи. Намери малките неща, които сам можеш да правиш за местната общност и които ти доставят удоволствие, това ще ти помогне да останеш мотивиран. Бъди общителен! Ще бъдеш по-ентузиизиран и мотивиран ако развиеш взаимоотношения и приятелства в общността. Една от най-големите награди за доброволеца може да бъде удоволствието от самата работа. Младите хора идентифицират и други ползи от техния доброволчески опит:

- ▶ Нови интереси
- ▶ Възможности за работа в мрежа
- ▶ Принос към определена кауза
- ▶ Творчески отдушник
- ▶ Чувство за полезност
- ▶ Нови връзки и нови приятелства
- ▶ Развитие на нови умения
- ▶ Чувство за принадлежност
- ▶ Обществено признание
- ▶ Професионално ориентиране или развитие
- ▶ Лично удоволствие
- ▶ Купон!



### Права на доброволците

Доброволците имат правото на:

- a. Позиция съобразена с техните интереси, умения и възможности, както и с нуждите на организацията

- б. Писмено описание на позицията, включващо цели, очаквани резултати, задължения, квалификации, облаги и отговорности на доброволческото място
- в. Адекватна ориентация и обучение за да се осигури ефективно доброволчество
- г. Отношение като към членове на екипа, допринасящи за постиженията на организацията
- д. Подкрепа от персонала и достъп до ресурси, необходими за да бъдат успешни на своето място
- е. Смесен и носещ признание доброволчески опит
- ж. Признание за техния принос
- з. Възможност за даване на обратна връзка (напр. за свободно изразяване на мнение)
- и. Шанс да растат и се развиват като доброволци чрез участие в специализирани обучения, срещи и пр.
- й. Възможност да преустановят своята доброволческа служба



## *Задължения на доброволците*

Доброволците имат отговорността да:

- а. Приемат позиция която реалистично е съобразена с техните интереси, умения и възможности, както и с нуждите на организацията
- б. Придобиват знания за позицията и развиват умения чрез ориентация и обучение
- в. Познават добре Наръчника за доброволци
- г. Се информират за новостите в организацията чрез публикации и други методи за комуникация
- д. Бъдат във връзка със своя наставник или отговорника за доброволците в организацията
- е. Бъдат членове на екипа – да са надеждни при изпълнение на работата
- ж. Следват всички вътрешни правила и процедури
- з. Изпълняват забрани и препоръки на ръководството на организацията
- и. Спазват правилата за конфиденциалност на организацията
- й. Използват ресурсите на организацията единствено по предназначение
- к. Пазят и работят за доброто име на организацията
- л. Уважават организацията чрез професионално отношение и външен вид
- м. Предоставят достатъчна и навременна информация относно края на доброволческата си служба

## Права на организацията

Организацията има право да:

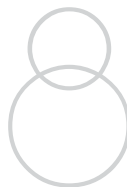
- a. Постава доброволца на място, съобразено с неговите интереси и умения, както и с нуждите на организацията
- б. Събира и съхранява контактна информация за доброволците
- в. Знае ограниченията и очакванията на доброволците
- г. Очаква комуникативност от доброволците

## Отговорности на организацията

Организацията има отговорността да:

- a. Ангажира доброволците за постигане на целите на организацията
- б. Дефинира целта, очакваните резултати, задължения, квалификация, облаги и отговорности на доброволческото място
- в. Осигури ресурси и подкрепа на доброволца за успешна служба
- г. Създава позитивен, предизвикателен и обществено ценен доброволчески опит
- д. Подготви персонала за работа с доброволци чрез обучение и развитие на ресурсите
- е. Запазва конфиденциална информация за доброволца и я ползва единствено за целите на работата
- ж. Информира доброволците за новости в организацията
- з. Признава приноса на доброволците и техните успехи

*„Свободен младежки център е организация, която предлага на членуващите в нея доброволци да бъдат сериозни и отговорни хора. Аз определено не съм от най-отговорните, нито от най-сериозните. Това, което ме накара да се запиша в СМЦ бе фактът, че осъзнах, че наистина пропадам. Дойдох защото исках да се почувствам по-добър човек.“*





# Доброволческа политика

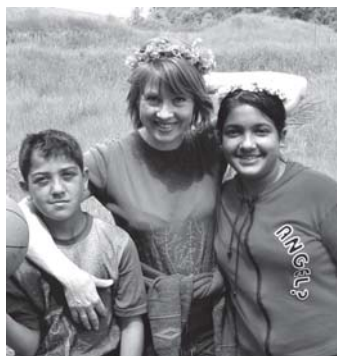
## Конфликт на интереси

В изпълнение на техните отговорности, доброволците са длъжни да действат в най-добър интерес на организацията и да се въздържат от ангажиране в каквито и да е дейности, които предизвикват непосредствен или потенциален конфликт на интереси (личен, професионален или бизнес) с този на организацията. От доброволците се очаква да спазват висок стандарт на работна етика.



## Работна етика и поведение

Успешната работа и репутацията на организацията се гради на принципа на честни отношения и етично поведение. Нашата репутация за честност и добродетелност изисква стриктно съблюдаване на духа и буквата на приложимите закони и норми, както и съвестни усилия за постигането на висок стандарт на поведение и лична почтеност.



## Конфиденциалност

Доброволецът трябва да спазва конфиденциалност по отношение на информацията за програми, проекти, продукти и услуги на организацията, която му е била разкрита при неговата доброволческа служба.

## Сексуален тормоз и друга незаконна дискриминация

Организацията се задължава да осигури среда свободна от всички форми на дискриминация и сексуален тормоз. Действия, думи, шеги или коментари базирани на пол, раса, цвят, национален и етнически произход, религия, увреждания, сексуална ориентация и на всяка друга защитена от закона характеристика няма да бъдат толерирани. Доброволците с въпроси или оплаквания по отношение на всякакъв вид дискриминация се насърчават да ги адресират до техния отговорник или ръководството на организацията.

# Доброволчески процедури

## Деловодство

Организацията ще съхранява информация за всеки доброволец, включваща заеманата позиция, изпълняваните задължения и лични данни. Деловодството ще се поддържа от организацията и доброволеца чрез съгласувана система. Личните данни на доброволците подлежат на същата конфиденциалност, както тези на платения персонал. Доброволците се насърчават да пазят документални следи за положените от тях часове доброволен труд. Помощ за поддържането на документацията, която ще е от полза за доброволеца с оглед на бъдеща работа (платена или доброволческа), може да бъде получена от наставника или отговорника за доброволците.

## Правила за групови срещи

Доброволците се насърчават да спазват следните норми при групови срещи:

- ▶ Свиквай и провеждай срещи само когато са важни за осъществяване на целите на доброволческата група.
- ▶ Включи подходящите хора в срещата.
- ▶ Координирай с отговорника за доброволците часът и мястото, дневния ред и поканването на участниците.
- ▶ Включи време за дискусия в дневния ред. По теми, които не са предварително оповестени не могат да се вземат решения. Изключение може да се направи само при доказана спешна важност.
- ▶ Спазвай дневния ред и неговите времеви рамки.
- ▶ С помощта на отговорника подготви протокола от заседанието не по-късно от една седмица след срещата.
- ▶ Подготви се адекватно за срещата и участвай.
- ▶ Уважавай интересите на всички участници, включително на тези с друго мнение или убеждения.
- ▶ Изслушай всички страни преди да се вземе решение.
- ▶ Вземай решения по обективен начин на база на информация и знания.
- ▶ Обосновавай се за решенията си.
- ▶ Проверявай изпълнението на решенията.
- ▶ Подкрепяй решенията на мнозинството, дори когато не си съгласен.
- ▶ Съхранявай конфиденциалната информация.
- ▶ Оценявай всяка среща.



# Доброволческа комуникация

## Обща комуникация

За целите на своята работа доброволецът комуникира със своя наставник или отговорника за доброволците. Съществува процедура по която доброволецът може да огласи своите жалби или предложения.

## Медии и връзки с обществеността

Само тези служители или доброволци в организацията, които са *оторизирани* да говорят пред медиите или пред публиката могат да говорят (или да пишат) от нейно име.

## Представяване на организацията

Някои доброволчески позиции могат да бъдат *оторизирани* да действат като представители на организацията. Това трябва да бъде изрично записано в описанието на позицията и представителството е само в степен, която е писмено определена. Като представител на организацията доброволецът е отговорен да демонстрира благоприятен образ чрез външност, език и поведение.



## Използване на ресурсите на организацията

Доброволецът е длъжен да ползва ресурсите на организацията икономично, по предназначение и в интерес на работата. В отделни случаи, но само с разрешение на ръководителя или на отговорника за доброволците, някои ресурси на организацията мога да се предоставят за лични цели.



# Обучение и развитие на доброволците

## Ориентация

Всички доброволци получават обща ориентация, която запознава доброволецът с естеството и целите на организацията, нейната история, ролята на доброволците, облагите за доброволци, структура на организацията, отговорника за доброволци и ресурсите. Ориентацията и обучението са от ключово значение за подготовката на доброволца за успешна връзка с организацията. Те са достъпни чрез публикации на организацията, Web-сайта и твоя наставник. Такива ресурси *могат* да включват: Организацията – мисия, устав, стратегически и годишни планове, програмна политика, профил на необходимите доброволци и пр.; Твоята роля – особености на работното място/позиция, периметър на работа, политики и процедури, деловодство, очаквани резултати, работно време; Ресурси – наставник или отговорник за доброволците, Web-сайт, Наръчник за доброволци, списък за контакти, протоколи от заседания, информация за текущи програми и проекти и пр.

## Обучение

Доброволците могат да получат подходящо за позицията им обучение, което да ги осигури с информация и умения, необходими за реализиране на техните задължения. Обучението трябва да е съобразено с възможностите на доброволците.

*„Отитът ми като доброволец ме научи, че всички деца, без значение на тяхната етническа група, пол и способности, са прекрасни и работата с тях бе истинско удоволствие! Натрупах много ценни умения, които ще ми бъдат от полза при отглеждане на моите собствени деца след време.“*



# Супервизия и оценка на доброволците

## Роля на отговорника за доброволците

Отговорникът за доброволците е член на персонала или доброволец, който супервизира поверената му група доброволци. Той ръководи доброволческата група в реализиране на поставените ѝ цели. Отговорникът трябва да е на разположение на доброволците за консултации и подкрепа и може да ги пренасочва при нужда към подходящ член на персонала.

73

## Взаимоотношения доброволци – персонал

Очаква се доброволците и членовете на персонала да са партньори в изпълнение на мисията и програмите на организацията, поради това, че всеки от тях има допълваща роля. В интерес на работата е всеки да разбира и уважава нуждите и възможностите на другия.



## Задължения

Доброволците трябва да реализират своите задължения на време. Ако ситуацията възпрепятства изпълнението на задълженията, които даден доброволец е поел, той трябва незабавно да уведоми за това своя наставник или отговорника за доброволците.

## Оценяване

Доброволците ще бъдат периодично анкетирани за обратна връзка, защото организацията винаги търси пътища за подобрене на своите програми и услуги. За целта има създадена система за обратна връзка.

## Жалби

Организацията трябва да насърчава изграждането на отворена и честна атмосфера, в която всеки проблем, оплакване, предложение или въпрос намира адекватна и навременна реакция. Ако доброволец има проблем с възложена задача или във взаимодействието си с друг доброволец или член на персонала, ръководителят на организацията трябва да бъде информиран. Организацията е задължена да положи всяко необходимо усилие за да реши жалбата конфиденциално, справедливо и навреме.

## Подкрепа и признание

### Възстановяване на разходите

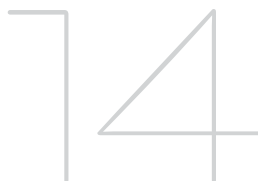
Организацията възстановява разходите във връзка с пътуване, което се извършва за изпълнение на доброволческата работа. Това става по процедура и отчетни изисквания, уточнени *преди* пътуването.



### Признание

Доброволците са жива част от организацията и доброволческия принос се признава по много начини. Методите за признание варират от най-простото „благодаря“ когато една задача е приключена успешно до включване на доброволеца в процеса на вземане на решения. Другите методи могат да бъдат:

- ▶ Сертифициране на доброволното участие
- ▶ Запис в CV на доброволеца
- ▶ Награда за участие
- ▶ Препоръчително писмо до бъдещи работодатели или при кандидатстване за стипендия в учебни заведения
- ▶ Даване на статут на представител или на говорител на организацията
- ▶ Включване в международни срещи или проекти на организацията
- ▶ Привилегирован достъп до ресурси на организацията
- ▶ Включване като съветник или с право на глас в управителни органи
- ▶ Предложение за платена позиция и др.









Дата(и)	Часове	Дейност	Подпис на ръководителя

Общ брой часове

## За теб

ТРИТЕ ИМЕНА: .....

ЕГН: .....

ОРГАНИЗАЦИЯ(И): .....

.....

.....

## Получени сертификати

Вид	Номер и дата	Погпис на ръководителя



78

# Свободен младежки център

Свободен младежки център (СМЦ) е неправителствена и нестопанска организация, работеща с деца и младежи във Видин и Северозападна България. Организацията е регистрирана по българското законодателство през февруари 1997 г.

## Мисия

Подпомагане на личностното развитие на младите хора като свободни граждани на демократично общество чрез участие в обучителни програми и в обществено полезни дейности.

## Програми

### Младежко лидерство и доброволчество

- ▶ Подготовка на доброволци чрез обучение и практика;
- ▶ Работа на Градски младежки съвет – Видин;
- ▶ Организиране на младежки публични дебати;
- ▶ Организиране на застъпнически кампании;
- ▶ Развитие на младежко доброволчество в социалната сфера;
- ▶ Развитие на местна младежка политика.



### Програма InterFace

- ▶ Борба срещу всички видове дискриминация;
- ▶ Развитие на междуетническо сътрудничество между младежи от ромски и български произход и изграждане на толерантност;
- ▶ Промоция на ромската култура.

### Програма Шанс

- ▶ Развитие на социализиращи дейности за маргинализирани деца и младежи;
- ▶ Развитие на програми за работа с отпадащи от училище;
- ▶ Организиране на професионални курсове и дистанционно обучение;
- ▶ Утвърждаване на чиракуването като форма на професионално обучение;
- ▶ Превенция на употребата на наркотици.

### Програма Младежки мостове

- ▶ Осигуряване на младежка информация чрез EuroDesk;
- ▶ Организиране на международни младежки обмени;
- ▶ Развитие на еврорегионално младежко сътрудничество (България – Сърбия – Румъния);
- ▶ Приемане на чуждестранни доброволци от Корпус на мира на САЩ и Европейска доброволческа служба.



## Свободен младежки център

3700 Видин, П.К. 19, ул. Горазг 36

Тел. (094) 601983, (089) 8906861

Факс (094) 601842

E-mail: [info@fyc-vidin.org](mailto:info@fyc-vidin.org)

[www.fyc-vidin.org](http://www.fyc-vidin.org)

20

### *[допълнителни материали]*

„Реших да стана доброволец, защото искам да съм полезна с нещо на хората, като например да обучавам малки ромчета, да раздавам брошурки, да информирам и да пия кафе с истински приятели. Вместо да стоя пред телевизора и да гледам сериалчета от 5543 епизода, реших, че мога да направя някое добро дело, а в същото време да уплътня времето си.“

„Свободен младежки център е организация, която предлага на членуващите в нея доброволци да бъдат сериозни и отговорни хора. Аз определено не съм от най-отговорните, нито от най-сериозните. Това, което ме накара да се запиша в СМЦ бе фактът, че осъзнах, че наистина пропадам. Дойдох защото исках да се почувствам по-добър човек.“

„Опитът ми като доброволец ме научи, че всички деца, без значение на тяхната етническа група, пол и способности, са прекрасни и работата с тях бе истинско удоволствие! Натрупах много ценни умения, които ще ми бъдат от полза при отглеждане на моите собствени деца след време.“