

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA UPRAVO**

**Diplomsko delo  
visokošolskega programa**

**PROSTOVOLJNO DELO V CSD RADOVLJICA**

**Katja Markelj**

**Ljubljana, april 2009**

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo  
visokošolskega programa

**PROSTOVOLJNO DELO V CSD RADOVLJICA**

Kandidatka: Katja Markelj  
številka indeksa: 30579

Mentorica: izr. prof. dr. Andreja Kavar Vidmar

Ljubljana, april 2009

## **POVZETEK**

Vedno sem iskala smisel življenja. Za mnoge ljudi je to izpolnjevanje materialnih želja. Sama vem, da ni tako. Prostovoljno delo mi daje občutek koristnosti, aktivne udeležnosti v socialnih dogajanjih, samoiniciativnost ... Ne prinašam koristi le prejemnikom, temveč se s tem bogatim tudi sama. Skozi delo sem spoznala probleme, dobila izkušnjo, da z osebnim angažmajem lahko vplivam na te probleme. Imam občutek, da ima to, kar delam, resnično nek namen ali da prispeva k dobrobiti skupnosti. Sodelujem v Kriznem centru za mlade Kresnička, ki je namestitvena enota Centra za socialno delo Radovljica. Delo, ki ga opravljam, obsega druženje, konstruktivno preživljanje prostega časa in nudenje učne pomoči. Namen programa je preprečevanje, odpravljanje socialnih stisk in izključenosti iz socialne sredine.

Namen in cilj mojega diplomskega dela sta predstaviti prostovoljstvo, ki izhaja iz spoznanja solidarnosti. Dejavnost temelji na tej vrednoti. Z raziskavo sem dobila vpogled v značilnosti, posebnosti CSD-ja Radovljica in oblikovala smernice za vzpodbujanje ter vključevanje v prostovoljno delo. V ta namen sem zbrala podatke o vrsti in obsegu ter o značilnostih njegovega izvajanja, pa tudi o ovirah, s katerimi se srečuje CSD Radovljica pri izvajanju in vključevanju. Kvalitetna skrb za otroke zahteva veliko časa in pozornosti, potrpljenja. V primerjavi z zaposlenimi so prostovoljci bolj povezani z uporabniki, okoljem in pripravljeni preživeti več časa z njimi. Delo omogoča finančne prihranke organizaciji. Najpogostejše težave prostovoljnega dela so finančne narave, neustrezna motivacija, neustrezne zakonske rešitve, prevelika poraba časa za pridobivanje sredstev, pridobivanje ustreznega kadra, vrednotenje in priznavanje neformalnega izobraževanja, medsebojni odnosi in organizacijski problemi.

Ključne besede: nepridobitna organizacija, prostovoljno delo, prostovoljec, center za socialno delo, Krizni center za mlade Kresnička

## ZUSAMMENFASSUNG

Ich habe immer den Sinn des Lebens gesucht. Für viele Menschen sind materiale Dinge die einzig wahre Erfüllung. Selber weiß ich, dass das nicht der Fall ist. Freiwilligenarbeit gibt mir das Gefühl der Nützlichkeit, aktiver Beteiligung in sozialen Geschehen, Eigeninitiative... Sie hilft nicht nur den Empfängern, aber auch mir selbst. Durch die Arbeit habe ich Probleme kennen gelernt und habe die Erfahrung gemacht, dass ich mit persönlichem Arrangement auf diese Probleme einwirken kann. Ich habe das Gefühl, dass das, was ich tue, wirklich einen Zweck hat oder dass es zum Wohl der Gesellschaft beiträgt. Ich wirke im Krisenzentrum für Jugendliche genannt Kresnička mit, das eine Unterbringungseinheit des Sozialzentrums in Radovljica ist. Die Arbeit, die ich mache, umfasst das Beisammensein, das konstruktive Verbringen der Freizeit und auch Nachhilfe in Sachen Schule. Der Zweck des Programms ist die Vermeidung, die Beseitigung der sozialen Not und das Ausgeschlossenensein aus der sozialen Mitte.

Absicht und Ziel meiner Diplomarbeit ist die Freiwilligenarbeit, die aus der Erkenntnis der Solidarität hervorgeht, vorzustellen. Die Tätigkeit basiert auf diesem Wert. Mit einer Studie habe ich den Einblick in die wesentlichen Merkmale, Besonderheiten des Sozialzentrums in Radovljica bekommen und habe die Richtlinien für die Ermutigung und die Einbindung in die Freiwilligenarbeit gestaltet. Hierfür habe ich die Angaben über die Art und Weise, den Umfang und die Merkmale der Ausführung, aber auch die Hindernisse, mit denen sich das Sozialzentrum in Radovljica bei der Ausführung und der Einbindung trifft, gesammelt. Eine qualitätvolle Sorge um die Kinder fordert viel Zeit, Aufmerksamkeit und Geduld. Im Vergleich zu den Angestellten sind die Freiwilligen mehr mit den Benutzern, der Umwelt verbunden und sind bereit mehr Zeit mit ihnen zu verbringen. Die Arbeit ermöglicht finanzielle Ersparnisse der Organisationen. Die häufigsten Schwierigkeiten der Freiwilligen Arbeit sind finanzieller Natur, nicht entsprechende Motivation, unzutreffende Ehelösungen, zu großer Zeitverbrauch für den Erwerb von Mitteln, für den Erwerb vom entsprechenden Kader und die Zuerkennung der informellen Ausbildung, gegenseitige Beziehungen und organisatorische Probleme.

Schlussworte: Wohltätigkeitsorganisation, Freiwilligen Arbeit, Freiwillige, Sozialzentrum, Unterbringungseinheit für Jugendliche Kresnička

# KAZALO

<b>POVZETEK</b>	<b>ii</b>
<b>ZUSAMMENFASSUNG</b>	<b>iii</b>
<b>1 UVOD</b>	<b>1</b>
<b>2 PRAVNA UREDITEV NEPRIDOBITNE ORGANIZACIJE</b>	<b>2</b>
2.1 JAVNI ZAVOD	5
2.1.1 Javne službe	5
2.1.2 Izvajalci javne službe	5
2.1.3 Javni zavodi	6
2.2 USTANOVITEV IN REGISTRACIJA	6
2.3 DEJAVNOST ZAVODOV	6
2.4 AKTI	7
2.5 ORGANI	7
2.6 FINANCIRANJE	8
2.6.1 Javnofinančni viri	9
2.6.2 Zasebni viri	9
2.7 NADZOR	9
2.8 PRENEHANJE	10
2.9 VIZIJA, CILJI	10
2.10 SOCIALNI MENEDŽMENT	11
2.11 USPEŠNOST POSLOVANJA	12
<b>3 PROSTOVOLJNO DELO NA SOCIALNEM PODROČJU</b>	<b>15</b>
3.1 ZGODOVINA PROSTOVOLJNEGA DELA	15
3.2 ZNAČILNOSTI PROSTOVOLJNEGA DELA	17
3.3 PRAVNI OKVIRI	19
<b>4 CENTER ZA SOCIALNO DELO RADOVLJICA</b>	<b>28</b>
4.1 ZAKONSKE PODLAGE	32
4.2 POSLANSTVO	33
4.3 STANJE IZVAJANJA DEJAVNOSTI	34
4.4 PROBLEMI DEJAVNOSTI	34
4.5 FINANCIRANJE	35
4.6 KRIZNI CENTER ZA MLADE NA GORENJSKEM	36
4.6.1 Interventna služba	37
4.6.2 Poslanstvo	37
4.6.3 Posredni cilji programa	37
4.6.4 Uporabniki	37
4.6.5 Metode dela	38
4.6.6 Financiranje	38
4.6.7 Dodatni programi in aktivnosti v KCM-ju Kresnička	38

<b>5</b>	<b>PROSTOVOLJNO DELO V CENTRU ZA SOCIALNO DELO RADOVLJICA</b>	<b>41</b>
5.1	PRIDOBIVANJE PROSTOVOLJCEV ZA DELO	41
5.2	MOTIVACIJA	43
5.3	USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE	44
5.4	VSEBINE POMOČI PROSTOVOLJCA	46
5.5	ODNOSI V OKVIRU PROJEKTA ORGANIZIRANEGA PROSTOVOLJNEGA DELA	48
5.5.1	Odnos v razmerju mentor, prostovoljec	48
5.5.2	Odnos v razmerju uporabnik, prostovoljec	48
5.5.3	Odnos v razmerju starši, mentor, prostovoljec	49
5.6	PRAVICE IN OBVEZNOSTI PROSTOVOLJCA	50
5.7	METODOLOGIJA EVALVACIJE PROSTOVOLJNEGA DELA	52
5.8	UČINKI PROSTOVOLJNEGA DELA	53
5.9	PROBLEMI PROSTOVOLJNEGA DELA	55
<b>6</b>	<b>INTERVJU</b>	<b>58</b>
<b>7</b>	<b>ZAKLJUČEK</b>	<b>63</b>
	<b>LITERATURA</b>	<b>64</b>
	<b>VIRI</b>	<b>66</b>
	<b>SEZNAM SLIK IN TABEL</b>	<b>67</b>
	<b>SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC</b>	<b>68</b>
	<b>SLOVAR TUJIH IZRAZOV</b>	<b>69</b>
	<b>IZJAVA O AVTORSTVU IN NAVEDBA LEKTORJA</b>	<b>70</b>

# 1 UVOD

Velik pomen prostovoljnega dela spoznavamo dandanes tudi v naši družbi, ki temelji na tekmovalnosti. Prostovoljci niso brezplačna delovna sila, ampak sodelavci plačanim delavcem. Prostovoljna oblika dela ne more biti nadomestilo plačanemu delu, lahko pa je dopolnilo. Vloga, delo in status prostovoljnega dela v neprofitnih organizacijah so specifični. Njihovo delo je možno obravnavati kot prispevek v naravi prostovoljnega, neplačanega ali manj plačanega dela ter v obliki sredstev, ki so z njimi povezani. Tu gre za uporabo lastnega prevoza ali telefona ... Prostovoljci se srečujejo z mnogimi obremenitvami oziroma težavami. Sama imam izkušnje na tem področju.

V tej diplomski nalogi je osnovni namen predstavitev pomena prostovoljnega dela v Centru za socialno delo Radovljica. Osvetliti nekatere značilnosti in težave, ki razkrivajo in utemeljujejo potrebo po prostovoljstvu. Prav tako se želim dotakniti organiziranosti CSD-ja Radovljica. Ugotavljam, kateri dejavniki znotraj organizacije predstavljajo ovire za uspešno delovanje.

V okviru diplomske naloge sem podatke zbrala iz primarnih in sekundarnih virov. Primarne podatke sem pridobila s pomočjo intervjujev. Sekundarne vire sem črpala iz teoretičnih vsebin knjižne literature, internetnih virov in strokovne publikacije. Ob pregledu teoretičnih izhodišč sem vključila lastne izkušnje in spoznanja obravnavane teme. Uporabljene so znanstveno-raziskovalne metode. Induktivna metoda, metoda sklepanja od posameznega dejstva na splošno dejstvo oz. zakonitost. Deduktivna metoda, ki na podlagi splošnega znanja prehaja na posamične konkretne zaključke. Metoda analize je postopek, ko zberemo podatke in se lotimo analize. Z njo se razčlenijo pojmi in oblikujejo zaključki o ugotovitvah. Z metodo sinteze so združeni le bistveni elementi v neko novo celoto. Metoda kompilacije omogoča povzemanje tujih virov, rezultatov, opazovanj. Pazimo na ustrezno citiranje avtorjev. Metoda deskripcije je postopek opisovanja dejstev, procesov in razmerij brez znanstvene podlage. Predvsem gre za opis problema. Metoda intervjuvanja je osebni odnos anketiranja v obliki pogovora. Statistična metoda – rezultati so prikazani v obliki različnih tabel in grafov.

Diplomsko delo je razdeljeno na 7 delov. Uvodu sledi drugi del, kjer sem na kratko opredelila pravno ureditev nepridobitne organizacije. V tem delu sem se predvsem osredotočila na zavode. V tretjem delu sem predstavila prostovoljno delo na socialnem področju. Delovanje Centra za socialno delo sem predstavila v četrtem poglavju. V petem sem se posvetila izvajanju prostovoljnega dela v CSD-ju Radovljica. To poglavje obsega pridobivanje prostovoljcev, motivacijo, usposabljanje, vodenje, vsebine pomoči, medsebojne odnose udeležencev, pravice in obveznosti, učinke prostovoljnega dela ter možne probleme, ki spremljajo delovanje. Zadnji, sedmi del predstavlja sklep diplomske naloge.

## 2 PRAVNA UREDITEV NEPRIDOBITNE ORGANIZACIJE

Neprofitne organizacije najdemo že povsod. V ekonomsko bolj razvitih in demokratičnih družbah, v manj razvitih deželah, v urbanih sredinah in na podeželju. Humanizem, želja po izboljšanju kakovosti in prostora, v katerem bivamo, rodijo v skladu s (Horak 1995: 17) storitve in dejanja, ki tvorijo neprofitne organizacije. Tako so nastale in odtod jim ime – organizacije, ki ne delijo dobička. Neprofitne organizacije so bolj socialnega kot ekonomskega značaja.

Vsaka organizacija kot ciljna združba ljudi je izid delitve dela, ki je osnova materialnih in nematerialnih dosežkov človeške civilizacije. V toku zgodovine so se razvile raznolike oblike organizacij. Ljudje so se združevali v organizacije zaradi zadovoljevanja lastnih potreb. Svoje interese kot posamezniki niso mogli uresničiti, to jim je omogočila šele organizacija kot združba ljudi. Organizacije lahko delimo na pridobitne in nepridobitne. (Trunk Širca in Tavčar 1998: 2)

V Sloveniji razmah nepridobitnih organizacij sega v preteklost. Razvoj opredelimo na obdobje pred in po sprejemu Zakona o društvih leta 1974. V obdobju pred in po sprejetju so se oblikovala od zgoraj navzdol v skladu s političnimi smernicami, predvsem narodnoprebujevalna gibanja in društva (sokolska društva, gasilska društva, godbena društva ...). Pomembna so kmečka, delavska zadružništva in Cerkev s socialnimi ter izobraževalnimi programi. Pozneje so sledila strokovna in poklicna združenja ter sindikati. V obdobju socializma je bil občuten upad. Od humanitarnih organizacij pa je deloval le Rdeči križ. Še vedno je bilo precej športnih, kulturnih društev, ki so delovala na lokalni ravni.

Po letu 1991 število neprofitnih organizacij zelo naraste, predvsem mednarodnih in poslovnih organizacij za delovanje trga. Nastale so raziskovalne, verske, izobraževalne organizacije. Odpravljene so bile formalne ovire pri registraciji in spremenjena je bila organiziranost nekaterih področij. Vpliv pa so imele podobne organizacije iz tujine, ki so ustanovljale mednarodne podružnice. Leta 1996 je po podatkih statističnega urada delovalo v Sloveniji poleg 11.570 društev še 30 fundacij, 110 stanovanjskih zadrug, 154 zasebnih zavodov in 336 verskih organizacij. (Tavčar 2005: 27)

Pojem nepridobitne organizacije (angl. Nonprofit distributing organizations organization, nonprofit association, non-profit corporation) izhaja iz ameriške teorije menedžmenta. Ne obstaja enotna opredelitev neprofitnih organizacij, niti ni enotne klasifikacije.

V ameriški literaturi je neprofitna organizacija pogosto opredeljena kot ciljno orientiran, socialen, odprt, dinamičen in sestavljen sistem. Njen cilj je zadovoljevati potrebe različnih skupin s proizvodi in storitvami. Ustvarjanje dobička organizacija ne sme razdeliti med člane, temveč ga nameni za razširitev, rast in izboljšanje kakovosti storitev in dobrin.

»Neprofitne oziroma nedobičkonosne organizacije so skupni pojem za javno upravo, za družbene dejavnosti in za prostovoljne organizacije, ki poslujejo brez dobička, ali



pa z njim, vendar cilj njihovega poslovanja ni dobiček; če do njega pride, se z njim ne razpolaga po svobodni presoji, ampak se le-ta vlaga nazaj v dejavnost organizacije in služi kot sredstvo za razširitev te dejavnosti, ali pa za dvig kvalitete storitev.« (Rus 1994: 959)

Njihovo poimenovanje temelji na definiciji neprofitnosti: »Z neprofitnostjo ne razumemo tistega delovanja, med katerim se ne ustvarja dobička, ampak tisto, kjer se razlika med prihodki in odhodki ustvarja, vendar se ne deli niti med lastnike niti med člane (če obstajajo) niti si ga ne sme deliti uprava ali drug organ pravne osebe, ampak se dobiček oziroma presežek prihodkov nad odhodki lahko uporabi le za financiranje dejavnosti oziroma namena, za katerega je ustanovljena pravna oseba.« Neprofitna dejavnost je omenjena v Zakonu o zavodih, Zakonu o gospodarskih javnih službah, Zakonu o ustanovah, Zakonu o društvih, omenja pa jo tudi Zakon o davku od dobička pravnih oseb. (Mesec 2006: 1)

Nepridobitne organizacije so kot vse organizacije (Trunk Širca in Tavčar 1998: 2):

- instrumenti (sredstvo, pripomoček, orodje) za doseganje smotrov ustanoviteljev oziroma lastnikov,
- ciljna združba sodelavcev za doseganje njihovih smotrov,
- srečevališče interesov udeležencev – vseh tistih, ki imajo pomembne interese v stanju in delovanju organizacije.

Temeljne ožje značilnosti nepridobitnih organizacij so:

- mnogotera javnost organizacij (multiple public) – nepridobitne organizacije imajo na eni strani ustanovitelje in donatorje, ki lahko vplivajo na delovanje organizacij in katerim mora biti omogočen vpogled v delovanje organizacije in razpolaganje s sredstvi. Na drugi strani so uporabniki storitev organizacij, katerih interes so »programi«, ki jih organizacije ponujajo;
- multipli oziroma večstranski cilji (multiple objectives) nepridobitnih organizacij – temeljni cilj nepridobitnih organizacij je povečanje splošne družbene blaginje z učinkovito in uspešno rabo prvin organizacije. Na drugi strani pa je cilj pridobivanje finančnih sredstev za doseganje zaželenih učinkov;
- neprofitne organizacije praviloma ponujajo storitve. Neposredni učinki njihovega delovanja so praviloma realne dobrine v obliki storitev, lahko pa tudi nominalni, denarni ali realni v obliki predmetov;
- odprtost za javnost in možni netržni pritiski (public scrutiny and nonmarket pressures). Zaradi javnega delovanja so neprofitne organizacije pod nenehnim pritiskom javnosti. Zaradi načina financiranja in delovanja v javnem interesu se nanje vrši še dodatni politični pritisk.

V literaturi zasledimo različne načine razvrščanja neprofitnih organizacij, ki so posledica različnega razumevanja širine pojma. Predstavljam samo nekatere od številnih razvrščanj neprofitnih organizacij.

Po Meggisonu (Meggison 1986: 577) ločimo naslednje vrste neprofitnih organizacij:

- nepridobitne storitvene organizacije, kot so: zasebne visoke šole, dobrodelne agencije, nepridobitne bolnišnice, v katerih so glavni udeleženci uporabniki in javnost,
- organizacije za storitve članom in za zaščito, med katere avtor prišteva sindikate, klube, politične stranke, poslovna in strokovna združenja in v katerih so glavni udeleženci člani,
- javne organizacije, kot so pošta, policija, gasilci, javne šole vseh vrst in v okviru katerih je glavni udeleženeec širša javnost.

Mednarodna klasifikacija (Classification of Nonprofit Organizations – ICNPO) izhaja predvsem iz Standardnih industrijskih klasifikacijskih razredov. V Sloveniji je to klasifikacijo še dopolnila dr. Zinka Kolarič, in sicer (Levičar 1999: 7):

- kultura in umetnost,
- šport in rekreacija,
- izobraževanje in raziskovanje,
- zdravje,
- socialne storitve,
- okolje,
- razvoj in stanovanja,
- zakonodaja in politika,
- filantropija,
- mednarodne aktivnosti,
- religija,
- poslovna in profesionalna združenja in sindikati,
- ostalo.

Na podlagi nemške teorije (Trunk Širca in Tavčar 1998: 6–7) shema nepridobitnih in pridobitnih organizacij, ki je skladna s slovensko statusno pravno opredelitvijo:

<b>NEPRIDOBITNE ORGANIZACIJE</b>	<b>PRIDOBITNE ORGANIZACIJE</b>
organi in organizacije, ki izvajajo funkcijo države	javno podjetje
organi lokalnih skupnosti	
javni zavodi (šole, bolnišnice, zavodi za zaposlovanje, zavodi za zdravstveno zavarovanje itd.)	
javni gospodarski zavodi (Agencija za radioaktivne odpadke, center za promocijo turizma itd.)	
<b>NA POL JAVNE ORGANIZACIJE</b>	
gospodarske zbornice	zasebna podjetja s koncesijo
obrtne zbornice	javna podjetja z udeležbo zasebnega kapitala

<b>ZASEBNE ORGANIZACIJE</b>	
zavodi	podjetja
zadruge	samostojni podjetniki
gospodarska interesna združenja	gospodarske družbe (osebne, kapitalske)
politične stranke	povezane družbe
društva	banke
ustanove	zavarovalnice
verske skupnosti	
sindikati	
poklicna združenja	
dobrodelne organizacije	
organizacije potrošnikov	

Tabela 1: Vrste neprofitnih organizacij (Trunk Širca in Tavčar 1998: 6–7)

V Sloveniji na podlagi Zakona o zavodih (Ur. l. RS, št. 121/1991, 451/1994 Odl. US: U –I-104/92, 8/1996, 18/1998 odl. US: U-I-34/98, 36/2000-ZPDZC, 127/2006-ZJZP) se ustanovi in deluje zavod po načelu neprofitnosti. Zavod lahko posluje z dobičkom, vendar le-tega porabi za razvoj in korektno opravljanje svoje dejavnosti. Zakon razlikuje zavode, javne zavode in zavode s pravico javnosti.

Zakona o društvih (Ur. l. RS, št. 61/2006) ureja delovanje društev. Društvo opredeljuje kot prostovoljno, samostojno, nepridobitno združenje fizičnih oseb, ki se združujejo zaradi skupno določenih interesov. Kot posebno obliko zakon opredeljuje društvo, ki deluje v javnem interesu, če je njegovo delovanje preseglo interese njihovih članov.

Zakon o ustanovah (Ur. l. RS, št. 70/2005, 91/2005) ureja delovanje ustanov, ki je pravna oseba zasebnega prava. Namen ustanovitve ustanove mora biti splošno koristen ali dobrodelen ter praviloma trajen.

## **2.1 JAVNI ZAVOD**

### **2.1.1 Javne službe**

So dejavnosti posebnega družbenega pomena, njihovo trajno in nemoteno delovanje je v javnem interesu, zato jih na podlagi zakona ali odloka zagotavlja država, občina ali mesto (22. člen Zakona o zavodih Ur. l. RS, št. 12/91). Izvajalci javne službe torej nudijo prebivalcem države določene dobrobiti, lahko pa tudi denarna nadomestila.

### **2.1.2 Izvajalci javne službe**

Izvajalci javne službe so lahko javni zavodi, zavodi s pravico javnosti, zasebni zavodi, gospodarske družbe, društva, druge organizacije, samostojni podjetniki, zasebniki itd. Po našem pravnem sistemu so torej izvajalci javne službe lahko pravne osebe javnega in zasebnega prava katerekoli pravnoorganizacijske oblike. Vendar pa so izključno javni zavodi tista posebna organizacijska oblika pravnih oseb javnega

prava, ki jim je pravica do izvajanja javne službe dana neposredno z zakonom in je torej osnovni namen njihove ustanovitve prav izvajanje določene vrste javne službe.

### **2.1.3 Javni zavodi**

Ustanovljeni so za opravljanje javnih služb v dejavnostih vzgoje in izobraževanja ali drugih dejavnosti, če cilj opravljanja teh dejavnosti ni pridobivanje dobička (Zakon o zavodih Ur. l. RS, št. 12/91). Za ustanovitev zavoda je pristojno okrožno sodišče, na območju katerega bo imel zavod svoj sedež. Cilj javnega zavoda je z danimi, omejenimi sredstvi doseči maksimalne koristi in zadovoljstvo uporabnikov storitev javne službe. Javnim zavodom pa je dovoljeno tudi izvajanje tržne dejavnosti, saj 48. člen Zakona o zavodih ureja, da javni zavod pridobiva sredstva za delo s prodajo blaga in storitev na trgu.

## **2.2 USTANOVITEV IN REGISTRACIJA**

Po Zakonu o zavodih zavode lahko ustanovijo domače in tuje fizične in pravne osebe, če ni za posamezne dejavnosti ali za posamezne vrste zavodov z zakonom drugače določeno, zavod lahko ustanovijo, če so izpolnjeni drugi z zakonom določeni pogoji. Ko sprejme akt o ustanovitvi, imenuje ustanovitelj vršilca dolžnosti poslovodnega organa, ki je pooblaščenec pod nadzorstvom ustanovitelja in opravi priprave za začetek dela zavoda. Če zavod ustanovi več ustanoviteljev, se njihove medsebojne pravice, obveznosti in odgovornosti uredijo s pogodbo. Z vpisom akta o ustanovitvi v sodni register pridobi zavod pravno sposobnost.

Dokumenti, potrebni za ustanovitev zavoda:

- akt oziroma pogodba o ustanovitvi zavoda v dveh izvodih,
- izpolnjeni obrazci UST 0, UST 1, UST 2, UST 3, UST 4 v dveh izvodih,
- pri notarju overjen podpis osebe, pooblaščne za zastopanje zavoda v pravnem prometu,
- potrdilo o vplačanem osnovnem kapitalu; v posebnih primerih pa je zavod možno ustanoviti brez ustanovitvenega kapitala,
- potrdilo o plačani sodni taksi,
- izjava po 27. členu Zakona o sodnem registru za vse družbenike.

## **2.3 DEJAVNOST ZAVODOV**

Zavod lahko opravlja eno ali več dejavnosti. Zavod lahko sklepa pogodbe in opravlja druge pravne posle samo v okviru dejavnosti, ki je vpisana v sodni register. Zavod lahko opravlja gospodarsko dejavnost, če je ta namenjena opravljanju dejavnosti, za katero je zavod ustanovljen. Zavod ne sme začeti opravljati dejavnosti ali spremeniti pogojev za njeno opravljanje, dokler pristojni organ ni izdal odločbe, da so izpolnjeni pogoji, predpisani za opravljanje dejavnosti, pogoji glede tehnične opremljenosti in varstva pri delu ter drugi predpisani pogoji.

## 2.4 AKTI

Zavod ima statut in pravila, ki urejajo organiziranost zavoda, organe zavoda in njihove pristojnosti ter način odločanja in pa druga vprašanja, pomembna za opravljanje dejavnosti in poslovanje zavoda, v skladu z zakonom in aktom o ustanovitvi. Osnovni akt zavoda je akt oziroma pogodba o ustanovitvi, ki vsebuje določbe o imenu in sedežu zavoda, podatke o ustanovitelju, dejavnost zavoda v skladu s standardno klasifikacijo dejavnosti, določbe o organih zavoda, sredstvih za ustanovitev in začetek dela, način razpolaganja s presežkom prihodkov nad odhodki in kritja primanjkljaja sredstev za delo, določbe o odgovornosti ustanovitelja za obveznosti, medsebojne pravice in obveznosti ustanovitelja in zavoda. Zavod ima lahko tudi druge splošne akte, s katerimi se urejajo vprašanja, pomembna za delo in poslovanje zavoda, v skladu s statutom oziroma pravili. Statut razčleni organizacijo zavoda, organe in pristojnosti ter druga vprašanja. Statut oz. pravila sprejme svet zavoda s soglasjem ustanovitelja. Druge splošne akte sprejme svet zavoda, če ni s statutom oziroma pravili zavoda določeno, da jih sprejme direktor.

## 2.5 ORGANI

Svet zavoda: zavod upravlja svet ali drug kolegijski organ upravljanja. Svet zavoda sestavljajo predstavniki ustanovitelja, predstavniki delavcev zavoda ter predstavniki uporabnikov oziroma zainteresirane javnosti. Sestava, način imenovanja oziroma izvolitve članov, trajanje mandata in pristojnosti sveta se določijo z zakonom ali aktom o ustanovitvi oziroma s statutom ali pravili zavoda.

Svet zavoda:

- sprejema statut oziroma pravila in druge splošne akte zavoda,
- sprejema programe dela in razvoja zavoda ter spremlja njihovo izvrševanje,
- določa finančni načrt in sprejema zaključni račun zavoda,
- predlaga ustanovitelju spremembo ali razširitev dejavnosti,
- daje ustanovitelju in direktorju zavoda predloge in mnenja o posameznih vprašanjih,
- opravlja druge z zakonom ali aktom o ustanovitvi oziroma s statutom ali pravili zavoda določene zadeve.

Direktor je poslovodni organ zavoda. Organizira in vodi delo in poslovanje zavoda, predstavlja in zastopa zavod in je odgovoren za zakonitost dela zavoda. Vodi strokovno delo zavoda in je odgovoren za strokovnost dela zavoda, če ni z zakonom ali aktom o ustanovitvi glede na naravo dejavnosti in obseg dela na poslovodni funkciji določeno, da sta poslovodna funkcija in funkcija vodenja strokovnega dela zavoda ločeni.

Direktorja imenuje in razrešuje ustanovitelj, če ni z zakonom ali aktom o ustanovitvi za to pooblaščen svet zavoda. Če poslovodna funkcija in funkcija vodenja nista ločeni, imenuje in razrešuje direktorja svet zavoda s soglasjem ustanovitelja. Direktor se imenuje na podlagi javnega razpisa, njegov mandat pa traja 4 leta, lahko pa akt o

ustanovitvi ali poseben zakon to drugače določi. Direktor je lahko razrešen pred potekom časa, za katerega je imenovan.

Pristojni organ je dolžan razrešiti direktorja:

- če direktor sam zahteva razrešitev,
- če nastane kateri od razlogov, ko po predpisih o delovnih razmerjih preneha delovno razmerje po samem zakonu,
- če se direktor pri svojem delu ne ravna po predpisih in splošnih aktih zavoda ali neutemeljeno ne izvršuje sklepov organov zavoda ali ravna v nasprotju z njimi,
- če direktor s svojim nevestnim ali nepravilnim delom povzroči zavodu večjo škodo ali če zanemarja ali malomarno opravlja svoje dolžnosti, tako da nastanejo ali bi nastale hujše motnje pri opravljanju dejavnosti zavoda.

Zoper sklep o razrešitvi ima prizadeti pravico zahtevati sodno varstvo. Strokovno delo zavoda vodi strokovni vodja, če je tako določeno z zakonom ali aktom o ustanovitvi. Imenuje in razrešuje ga svet zavoda po predhodnem mnenju strokovnega sveta, če ni z zakonom ali aktom o ustanovitvi drugače določeno. Glede imenovanja in razrešitve strokovnega vodje se smiselno uporabljajo določbe, ki urejajo ta vprašanja za direktorje zavoda.

Zavod ima strokovni svet ali drug kolegijski strokovni organ. Strokovni svet:

- obravnava vprašanja s področja strokovnega dela zavoda,
- odloča o strokovnih vprašanjih v okviru pooblastil, določenih v statutu ali pravilih zavoda,
- določa strokovne podlage za programe dela in razvoja zavoda,
- daje svetu, direktorju in strokovnemu vodji mnenja in predloge glede organizacije dela in pogojev za razvoj dejavnosti ter
- opravlja druge z zakonom ali aktom o ustanovitvi oziroma s statutom ali pravili zavoda določene naloge.

## **2.6 FINANCIRANJE**

Zavod pridobiva sredstva za delovanje:

- iz sredstev ustanovitelja,
- iz plačil storitev,
- od prodaje blaga in storitev na trgu,
- iz drugih virov na način in pod pogoji, določenimi z zakonom in aktom o ustanovitvi.

Presežek prihodkov nad odhodki sme zavod uporabiti le za opravljanje in razvoj dejavnosti, če ni z aktom o ustanovitvi drugače določeno.

Financiranje javnih zavodov ni urejeno s sistemskim zakonom. Kot neprofitne organizacije, ki so ustanovljene za opravljanje javnih služb, naj bi se v glavnem financirale iz javnofinančnih virov. Javni zavodi se financirajo s kombinacijo javnofinančnih in zasebnih virov.

### **2.6.1 Javnofinančni viri**

Iz javnofinančnih virov se financira:

- v celoti opravljanje tistega obsega in vsebine redne dejavnosti javne službe, ki je določena z zakonom, nacionalnim programom, potrjenim letnim načrtom in pogodbo, sklenjeno z državo ali občino oziroma s financerjem
- delno opravljanje storitev javne službe, s katerimi presegajo redni oziroma v letnem načrtu določeni obseg in vsebino javne službe,
- investicije v obsegu, ki je določen z letnim finančnim načrtom in sovpad z načrtom razvojnih programov države ali občin, na osnovi pogodbe med ustanoviteljem in javnim zavodom.

Vsa javnofinančna sredstva, ki jih prejemajo javni zavodi, se v skladu z ekonomsko klasifikacijo javnofinančnih odhodkov delijo na: tekoče transfere (sredstva za plače in druge izdatke zaposlenim, sredstva za prispevke delodajalcem, sredstva za plačilo blaga in storitev), če gre za financiranje javne službe in projektov, ter investicijske transfere.

### **2.6.2 Zasebni viri**

Zasebne vire pridobiva javni zavod:

- za izvajanje storitev javne službe;
- s prodajo blaga in storitev, ki ne spadajo v javno službo – tržna dejavnost;
- iz drugih virov, na način in pod pogoji, določenimi z zakonom in aktom o ustanovitvi.

Obseg zasebnih virov je odvisen od načina financiranja javne službe in od obsega prodaje blaga in storitev, ki ne spadajo v javno službo. Javni zavodi so primorani v izvajanje dodatnih storitev javne službe za trg, ker ustanovitelj ne nameni toliko sredstev, kolikor so dejanski stroški izvajanja redne dejavnosti.

## **2.7 NADZOR**

Nadzor nad zakonitostjo dela zavoda opravljajo pristojni državni organi, nadzor nad finančnim poslovanjem zavoda pa pristojni državni organi oziroma pooblaščne organizacije. Nadzor nad strokovnostjo dela zavoda opravljajo z zakonom določeni strokovni organi.

## 2.8 PRENEHANJE

Zavod preneha:

- če se s pravnomočno odločbo ugotovi ničnost vpisa zavoda v sodni register,
- če je zavodu izrečen ukrep prepovedi opravljanja dejavnosti, ker ne izpolnjuje pogojev za opravljanje dejavnosti, pa v roku, določenem z izrečenem ukrepom, ne izpolni pogojev za opravljanje te dejavnosti,
- če ustanovitelj sprejme akt o prenehanju zavoda, ker so prenehale potrebe oziroma pogoji za opravljanje dejavnosti, za katero je bil zavod ustanovljen,
- če se pripoji drugemu zavodu ali spoji z drugim zavodom ali razdeli v dvoje ali več zavodov,
- če se organizira kot podjetje.
- v drugih primerih, določenih z zakonom ali aktom o ustanovitvi.

Zavod lahko preneha tudi na podlagi stečaja, če ustanovitelj po zakonu ali aktu o ustanovitvi ni odgovoren za obveznosti zavoda.

## 2.9 VIZIJA, CILJI

Poslanstvo je okvir programov organizacije in prevladujoče označuje njene dejavnosti ter opredeljuje, kaj organizacija počne oz. razlog njenega obstoja. Poslanstvo neprofitne organizacije je v povezavi s pooblastili države. Vizija določa podobo prihodnosti organizacije.

Organizacija je instrument, s katerim udejanjamo svoje interese udeleženci, organizacija dosega takšne cilje in na takšen način, kot to ustreza interesom vplivnih udeležencev. Učinkovitost in uspešnost organizacije pri doseganju teh ciljev je merilo za presojanje menedžerjev. Udeleženci organizacije (angl. Stakeholders, za razliko od angl. Shareholders, deležnikov, lastnikov organizacije) so vsi posamezniki, skupine (formalne in neformalne) in organizacije, ki imajo svoje interese v organizaciji in jih morejo uveljavljati. (March in Simon 1958: 84)

Vizija smiselno povezuje in izraža pomembne in dolgoročne interese pomembnih udeležencev organizacije. Dobra vizija zraste med pomembnimi udeleženci, ki verjamejo vanjo in se zanjo zavzemajo. Vizija je konkretna podoba bodočnosti, dovolj bližnja, da se zdi uresničljiva, in dovolj oddaljena, da zbuja navdušenje v organizaciji za novo stvarnost. (Boston Consulting Group v Hinterhuber 1996: 83–84)

Vizija usmerja organizacijo, da se izboljšuje. Pomembno je, da opravi svoje naloge in opredeli:

- zakaj opravlja dejavnost,
- kako naj uresniči svoje cilje,
- kakšna naj bo, ko doseže cilje.



Smoter je sestavina vizije. Cilji zadevajo dosežke organizacije in jih ni mogoče natančno načrtovati. Lahko jih opredelimo na področje ciljev: cilji konkurenčnosti, trženjski cilji, cilji donosnosti, finančni cilji, cilji ugleda in moči, socialni cilji in družbeni cilji. CSD Radovljica ima vizijo in cilje zapisane v letnem poročilu.

Menim, da je učinkovitost poslovne funkcije pomembna za organizacije, ki so odvisne od darovalcev in imajo omejene vire financiranja. Javni zavodi imajo v primerjavi z neprofitnimi nevladnimi organizacijami stabilne vire financiranja. Učinkovitost se kaže v vodenju in upravljanju, uporabi prostovoljnega dela, angažiranosti zaposlenih in inovativnosti.

## **2.10 SOCIALNI MENEDŽMENT**

Za razvoj organizacij je pomemben menedžment, ki je usmerjen k družbenemu namenu in ljudem. Socialni menedžment imenujemo družbeno odgovorno organizacijo in organizacije, ki omogočajo razvoj človeških virov.

Organizacije delujejo odgovorno. Če so občutljive za spremembe v ravnanju ljudi, tudi do iskalcev zaposlitve, začititi morajo potrebo ljudi, kreirati delovna mesta na podlagi znanj posameznikov in izkustev, ki jih prinašajo s seboj ter možnosti razvoja, ki ga lahko ponudijo posamezniku. Gotovo ni odgovorno ravnanje s strani menedžmenta zatiranje iniciativ in predlogov izboljšav s strani zaposlenih. Dobri menedžerji so tisti, ki znajo kreirati delovna mesta na podlagi znanj, sposobnosti in veščin ljudi, in ne tisti, ki zmanjšujejo zaposlovanje (Drucker 2001).

V kontekstu družbene odgovornosti organizacij do znanja, ki se kažejo tudi v dimenzijah socialnega menedžmenta, smo povzeli elemente, ki izhajajo iz notranje dimenzije družbene odgovornosti (Jančič 2002, Knez-Riedl 2002). Povzetim elementom smo iz sestavin družbe znanja dodali še kreiranje inovacij. (Svetlik in Pavlin 2004: 202)

Elementi družbeno odgovornega znanja, ki se udejanjanja skozi socialni menedžment, so:

- odgovorno upravljanje z zaposlenimi,
- vlaganje v intelektualni kapital,
- prilagajanje na spremembe,
- kreiranje inovacij ter
- vzpodbujanje razvoja človekovih virov.

V resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje od 2006 do 2010 (NPSV 2006) je država zapisala vzpodbude za reorganizacijo javnih služb z namenom, da bi zasebne iniciative na tem področju pridobile večjo vlogo. Ker gre za občutljivo področje dela z ljudmi v stiskah in težavah, je ob privatiziranju pomembno skrbeti za ustrezen nadzor, ki zasebnega dela ne bo blokiral, bo pa hkrati zagotovil primerno zaščito ljudi in njihove ranljivosti ob tem, ko potrebujejo pomoč.

Socialno podjetje razumemo z vidika namena in filozofije ter njegove dejavnosti. Opravlja družbeno odgovorno delo in ne zasleduje profita, temveč potrebe uporabnikov in blaginjo državljanov. Svojo dejavnost umešča v bivanjsko in globalno okolje. Pravzaprav so nevladne neprofitne organizacije organizirane kot zasebni zavodi ali podjetja.

Za poimenovanje dejavnosti, ki se ukvarja z reševanjem vprašanj, kot so: načrtovanje družine, varstvo v prometu, boj proti mamilom in alkoholu, varovanje okolja, zdravo življenje itd., je pravi izraz socialni marketing (Jančič 1999: 49). Neprofitni marketing pa je način upravljanja organizacij, ki so nastale zaradi potrebe družbe po urejenem reševanju določenih družbenih problemov. Organizacije, kot so bolnišnice, univerze, fundacije, politične stranke, komunalne službe, ministrstva itd., imajo možnost za dvojno marketinško delovanje. Najprej gre za marketinško upravljanje samih organizacij, nato pa še za izvedbo posameznih programov socialnega marketinga s področij, ki jih pokrivajo. (Jančič 1999: 52)

Iz socializma imamo izkušnje družbene odgovornosti npr. z zdravstvenimi ambulantami in socialnimi službami znotraj podjetja, stanovanji za delavce itd. Te elemente bi bilo potrebno izpopolniti in graditi naprej. Smo v situaciji, ko lastniki in delničarji po plačilu obveznih davkov in prispevkov pred svoj dobiček ne bi postavili širšega družbenega interesa in dobičkov usmerili v razvoj družbene blaginje, varstva okolja in v družbena znanja.

## **2.11 USPEŠNOST POSLOVANJA**

Merjenje uspešnosti še dodatno zapleta dejstvo, da so cilji v neprofitnih organizacijah pogosto kompleksni, nejasni, multipli. V osnovi je končni cilj zadovoljevanje določenih potreb določene skupine ljudi. Ker pa je tudi ta cilj presplošen, si mora neprofitna organizacija zastaviti ožje, natančno definirane cilje, s katerimi bo lahko operativno presojala svojo uspešnost. Za primer oženja in natančnega definiranja ciljev lahko navedemo po Druckerju ameriško Armado rešitve (Salvation Army), ki se je osredotočila na marginalne družbene skupine: alkoholike, prostitutke, kriminalce, odvisneže. Uspešnost meri s številom oseb, ki jih je uspela rešiti od njihovih pogubnih navad in odvisnosti. Tako je uspešnost organizacije mogoče povsem natančno kvantitativno meriti. Uspešnost lahko organizacija meri tudi z neposrednim anketiranjem uporabnikov. Zadovoljstvo s svojim delom lahko na primer oceni z ocenami od 1 do 5. Svojo uspešnost v tem primeru lahko številčno izrazi s povprečno oceno uporabnikov. (dr. Nevenka Hrovatin)

V zadnjih letih se na področju socialnega varstva in v socialnovarstvenih zavodih ukvarjajo z uspešnostjo in učinkovitostjo zavodov. Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 (Ur. l. RS, št. 39/2006) formalno postavlja zahteve po uvajanju modelov ocenjevanja kakovosti in sprotnega ocenjevanja izvajalcev, vrednotenja njihovega dela po merilih modela odličnosti ter zahteva večjo učinkovitost javnih zavodov. Za merjenje uspešnosti je potrebno upoštevati vse dejavnike, ki vplivajo na proces in kakovost poslovanja socialnovarstvenih zavodov.

Bojan Mesec meni, da je merjenje uspešnosti neposredno povezano z evalvacijo. Ta je posebej kritični element tako za javne kot tudi za nevladne organizacije za razliko od privatnih podjetij. Potrebno je, da organizacija v skladu s svojim dolgoročnim poslanstvom določi kriterije, po katerih presoja svojo uspešnost ter s tem posredno uspešnost svojih vodij.

Razlikujemo lahko med kakovostjo, ki je skladna s pričakovanji, kakovostjo, specifikacijami (standardna kakovost). Objektivno kakovost je mogoče laboratorijsko ali kako drugače natančno izmeriti glede na določen standard. Standardna kakovost je objektivna. Opredeli jo storitvena organizacija s postopki ter izvajalci storitve (Potočnik 2000: 158). Subjektivne kakovosti ni mogoče natančno izmeriti. Določena je s subjektivnimi, psihološkimi zaznavami uporabnikov in izvajalcev storitev, ki ocenjujejo kakovost pod vplivom vrednot, pričakovanj, čustev in sposobnosti zaznavanja. Kakovost, ki je skladna s pričakovanji, opredeli uporabnik, ko je storitev že izvedena. Ta kakovost je subjektivna. (Potočnik 2000: 159)

### **Modeli upravljanja kakovosti so:**

- Model celovitega obvladovanja kakovosti (TQM),
- Standard ISO 9001:2000,
- Servqual,
- HACCP standard,
- Primerjalno presojanje (Benchmarking),
- Uravnoteženi sistem kazalnikov uspešnosti.

**Močno razširjen in uporaben je model celovitega upravljanja kakovosti.** Model celovitega obvladovanja kakovosti – TQM je s preprostimi besedami »kultura in način vodenja organizacije«, ki je osredotočena na zadovoljevanje kupca oz. uporabnika ob hkratni poslovni uspešnosti. Je sistem ravnanja z ljudmi, ki si prizadevajo za večje zadovoljstvo strank ob čedalje nižjih realnih stroških.

### **Značilnosti:**

- kakovost se ne nanaša le na izdelke in storitve, temveč tudi na procese, delovno razmerje in okolje,
- kakovost ni le čista tehnična funkcija ali oddelek, ampak sistematični proces, ki zadeva celotno organizacijo,
- celovito obvladovanje kakovosti narekuje strukturo organiziranosti, usmerjenost na kakovost, ne le na ravni posameznega delovnega mesta, temveč tudi glede na sodelovanje med oddelki in čez meje organizacije,
- ideje o stalnih izboljšavah morajo zadevati vsa področja organizacije,
- potrebe uporabnikov morajo biti edino vodilo in glavno merilo kakovosti,
- izboljšave kakovosti na vseh področjih so možne le s sodelovanjem vseh strokovnjakov.

Za presojo kakovosti v javni upravi je najpomembnejši Skupni ocenjevalni okvir – CAF. Model temelji na 9-ih merilih in 27-ih podmerilih. Model Common Assessment Framework – CAF je standard za ugotavljanje kakovosti, ki so ga na osnovi

Evropskega modela poslovne odličnosti in drugih shem kakovosti, zlasti nagrade Visoke šole za upravo v Speyerju, razvili v Evropski uniji z upoštevanjem specifik uprave. V primerjavi z modelom poslovne odličnosti CAF predstavlja začetno stopnjo poti k odličnosti. (Kovač 2005: 2)

CAF uporablja devet meril, od katerih jih pet spada med tako imenovane dejavnike uspeha, štirje pa med rezultate.

Merila so:

- Dejavniki:
  - voditeljstvo,
  - strategija in načrtovanje,
  - ravnanje z ljudmi pri delu,
  - partnerstva in viri,
  - upravljanje procesov in obvladovanje sprememb.
  
- Rezultati:
  - za odjemalce/državljanke,
  - za zaposlene,
  - za družbo,
  - ključni rezultati uspešnosti delovanja.
  
- Samoocenjevanje:
  - priprave na samoocenjevanje – prvi korak je pridobitev soglasja najvišjega vodstva organizacije za uporabo sistema CAF. Najvišje vodstvo se mora strinjati s tem, obravnavati mora namen in ukrepe po ocenjevanju, skupini za samoocenjevanje in osebju mora razložiti svoja videnja vaje in kaj od nje pričakuje. Delujeta dve skupini: skupina organizatorjev (zagotavljanje informacij, stikov) in skupina samoocenjevalcev (ocenjevanje),
  - potek samoocenjevanja – prvi sestanek predstavitev sistema CAF, sestanki glede vprašanj ali problemov, ko je skupina z vsem popolnoma seznanjena, je konec samoocenjevanja – odločajo se na podlagi devetih različnih meril, ta merila so sestavljena še iz podmeril, ki dajejo samoocenjevalcem vprašanja (povsod možnih pet odgovorov),
  - aktivnosti po končanem ocenjevanju – ocene je potrebno zapisati pod vsako posamezno podmerilo skupaj z navedbo dokazov. Vodstvo nato zapis preuči in prepozna področja, kjer so ukrepi najbolj potrebni. Odgovorni člani najvišjega vodstva izdelajo za zaposlene poročila o izidih in o akcijskem načrtu, ki ga pripravljajo za ugotavljanje problematičnih področij. Taka odkrita razprava o rezultatih in predlagani ukrepi pa bi lahko spodbujala pripravljenost za sodelovanje.

Mag. Polonca Kovač trdi, da bi uvajanje modela CAF moralo postati del širše strategije izboljševanja kakovosti v upravi oziroma modernizacije slovenske uprave.

### 3 PROSTOVOLJNO DELO NA SOCIALNEM PODROČJU

»Prostovoljstvo ni nadomeščanje, ampak spodbujanje človeških in družbenih moči in zmožnosti, da bi vse imele pomembno vlogo, je lastno uveljavljanje oseb, ki svojo stisko spreminjajo v pričevanje in prizadevnost.« (Picchi 1995: 41)

»Prostovoljsko socialno delo je vsako strokovno ali laično delo na informativnem, preventivnem, kurativnem, skrbstvenem, raziskovalnem ali katerem drugem področju socialnega dela, ki ga kdo opravlja:

- nepoklicno in brez plačila,
- v delu svojega razpoložljivega ali prostega časa ob svojih siceršnjih vsakdanjih obveznostih,
- kot svojo osebno smiselno odločitev

na temelju solidarnostnega stališča do človeških težav in potreb.« (Ramovš 2001: 314)

Prostovoljno socialno delo je tisto, ki ga opravlja laik ali strokovnjak v socialnem delu brez plačila in organiziranega delovnega mesta, bodisi samostojno ali v okviru prostovoljske ali dobrodelniške organizacije. (Ramovš 2001: 315) Iz slednjega lahko razumemo, da so prostovoljci lahko tudi socialni strokovnjaki. Vsekakor je kombinacija poklicnega in prostovoljnega socialnega dela po Ramovšu zelo zaželena. Obenem pa vpliva proti poklicni patologiji izgorelostnega in birokratskega sindroma.

Prostovoljstvo ni samo korist drugemu, ampak tudi sebi. Zavedati se mora motivacije, ki je zadovoljevanje lastnih potreb s prostovoljstvom. Prostovoljstvo je koristno za druge, če je prostovoljec zavestno prostovoljec zaradi sebe, ker ve, da njegovo prostovoljsko socialno delo koristi njemu in doživlja solidarnost do ljudi v stiski. Ramovš odkriva skrivnost dobrega prostovoljca, in ta pomeni uravnovešena dvocentričnost motivacije iz samopomoči in iz solidarnosti.

Prednost laičnega socialnega dela je notranja osebnostna moč in predanost delu. Seveda pa obstajajo nevarnosti, ko nekdo opravlja delo na nivoju svojega zavedanja svobodno z velikim entuziazmom, podzavedno pa je njegovo delo tudi reakcija na bolešno izkrivljenost v njegovi duševnosti ali značaju. To pomeni, da z vsiljivo pomočjo naredi drugim ali sebi več škode kot koristi.

#### 3.1 ZGODOVINA PROSTOVOLJNEGA DELA

O začetkih družbeno priznanega prostovoljnega dela lahko govorimo na začetku 19. stoletja, ko se je s slabitvijo absolutistične države začelo vedno bolj uveljavljati meščanstvo. Ta proces je državljanom omogočil, da so zasledovanje določenih lokalnih interesov v družbi začeli vedno bolj prevzemati v svoje roke. Začetki tega dela so resnično pomenili »častno službo« (nem. Ehrenamt), ki so jo razumevali kot

uresničevanje javne moči, povezane z družbenim priznanjem. To službo so tedaj lahko vršili samo moški. (Kvaternik 2007: 4)

Že leta 1788 je hamburška odločba o revežih predvidela delitev občin in mest na četrti, ki so prevzemale določeno oskrbo ubogih na svoje rame. Podobne določbe je vsebovala zakonodaja v mestu Elberfeld iz leta 1853. Tam so organizirali oskrbo ubogih v obliki javnopravne prostovoljne pomoči kot del lokalne uprave. Vsak prostovoljec je v svojem okraju oskrboval največ do štiri družine ali osebe. Poleg socialnega miru naj bi tak sistem omogočal potrebno pomoč v konkretnih primerih in zagotavljal racionalno trošenje sredstev v ta namen. Tako lahko definiramo začetek prostovoljstva v začetek uveljavljanja lokalne samouprave. (Kvaternik 2007: 4)

Kmalu pa se je pokazala potreba po profesionalizaciji socialne oskrbe, kar je prostovoljstvo potisnilo v ozadje. To je pogojeno tudi z naglo rastjo mest in industrije, kar je prinašalo s seboj naglo rast revnejših slojev prebivalstva. Hkrati se je vedno bolj krepil srednji družbeni razred, ki se je v družbi tudi vedno bolj politično uveljavljal. Da bi tudi nižji razred pritegnili v meščansko družbo, je bilo treba lokalno socialno politiko usmeriti v izgradnjo močnejše mreže socialne pomoči in v njeno večjo profesionalizacijo. Socialno delo je na ta način vedno bolj postajalo domena meščanskih ženskih gibanj. Skupaj s prizadevanji za žensko emancipacijo in njihovim družbenim priznanjem se je uveljavljala tudi njihova dejavnost v prostovoljstvu. Glede na tisti čas je bilo to delo zelo materinsko zastavljeno in čustveno prežeto. Skladno s tedanjo stopnjo strokovnosti in kompetentnosti se je to predvsem žensko prostovoljstvo vedno bolj uveljavljalo ob do tedaj uveljavljenem moškem prostovoljstvu. Do izločitve prostovoljstva iz dotedanjšega javnega socialnega delovanja je prišlo, ko so v sklopu oskrbe družin namesto dotedanjih prostovoljcev, ki so skrbeli za uboge, po okrožjih prevzele oskrbo poklicne socialne delavke. Tedanja močna družbena delitev na različne sloje je potiskala prostovoljstvo močno v ozadje. Profesionalno socialno delo je bilo namenjeno predvsem oskrbi ljudi iz srednjega sloja, ki so obubožali zaradi vojne ali inflacije. V nasprotju s tem pa je bilo prostovoljno delo namenjeno le najnižjim delavskim množicam. (Kvaternik 2007: 5)

Do tedaj zelo častno prostovoljno delo je torej doživelo kvalitativno prevrednotenje v tem smislu, da odslej velja za delo v korist le najnižjih slojev prebivalstva. Veliko bolj se je usmerilo v konkretne krajevne razmere. Prostovoljstva ni več motivirala želja po čim boljši samoupravi, ampak vključevanje v družbo vrednot. Vedno bolj se je selilo v združenja in gibanja, ki so delovala z namenom, da pripomorejo k izboljšanju sveta. Tako je postajalo prostovoljstvo nekaj neplačanega, prostovoljnega in privatnega. Ker moškim to delo ni več prinašalo večje družbene veljave, je vedno bolj postajalo izključno žensko socialno delo. Niti ni bilo več enakomerno razporejeno na vse dele družbe niti ni prinašalo več družbenega priznanja. Torej ni bilo več služba in ne več nekaj častnega. (Kvaternik 2007: 5)

V novejšem času lahko govorimo o prehodu prostovoljstva iz družbene obrobnosti in o renesansi prostovoljstva. Kvantitativna širitev in večja kvalitativna strokovnost socialnega dela pa je pri vseh, ki so si prostovoljno zadali za svoj cilj skrb za boljše življenje, v zadnjem času privedla v vedno večje preračunavanje, birokratizacijo in profesionalizacijo. To pa je tako politično kot vrednostno razvrednotilo prostovoljstvo.

Pojavila se je velika potreba po natančni ločitvi spoštovanega strokovnega dela od manj spoštovanega prostovoljnega dela.

Ekonomska kriza v 70-ih letih prejšnjega stoletja pa je prinesla streznjenje in spoznanje, da si je država privzela preveč pristojnosti na tem področju. To je povzročilo skrb za znižanje stroškov za socialo in s tem iskanje drugih alternativnih virov, ki ne bi terjali plačanega dela. S tem v zvezi se je pokazala priložnost za oblikovanje razvejanega načina prostovoljnega dela. Omejene možnosti redno zaposlenih profesionalcev so pokazale na specifične kvalitete, možnosti in kompetence prostovoljcev za določena področja delovanja (posebno večja prilagodljivost in večji občutek za konkretnega človeka). (Kvaternik 2007: 6)

Slovenci imamo bogato tradicijo prostovoljnega dela. Eden pomembnih pobudnikov je bil Janez Evangelist Krek. Na katoliškem shodu leta 1902 je dejal:

»V tisti imenitni sliki, ki jo je narisal Rafael in ki se imenuje Atenska šola, sta naslikana dva največja modrijana: Platon in Aristotel. Platon gleda kvišku, kakor bi mislil samo na vzvišene nadzemske stvari, Aristotel se pa obrača k tlom, kakor da bo hotel reči, da je najprej treba trdne gmotne osnove za življenje, potem šele pridejo vzvišene reči. Jaz se držim Aristotela ... Mi smo na zemlji zato, da si na tej zemlji zaslužimo nebesa. Mi se moramo truditi prav te dolžnosti, ki jih imamo na tej zemlji, pravilno izvrševati. Med temi je ena glavnih skrb za vsakdanji kruh.« (Krek 1993: 177)

Razvoj sodobnega prostovoljnega dela se je začel v sedemdesetih letih. Vito Flakner omenja, da je leta 1969 na Višji šoli za socialno delo bila opravljena prva raziskava. Sledili so akcijski projekti pod vodstvom Anice Kos in Bernarde Stritih (1978). Namenjeni so bili otrokom in mladostnikom, usmerjeni k demokratizaciji odnosov in proti izključevanju stigmatiziranosti.

Prostovoljstvo in poklicno delo odslej vsaj teoretično nista več med seboj v konkurenčnem odnosu, ampak v odnosu dopolnjevanja, kar seveda samo po sebi tudi predpostavlja, da se je treba izogibati zapostavljanju tako poklicnega kakor tudi prostovoljnega dela.

Kvaternik meni, da je v Sloveniji prostovoljstvo danes zelo razširjeno in dokaj pozitivno družbeno vrednoteno. Splošni trend kaže, da se število prostovoljnih društev še povečuje. Natančno število vseh prostovoljcev zaradi velike razvejanosti tega dela ni znano. Bolj natančno določljivo je njihovo opravljeno delo.

### **3.2 ZNAČILNOSTI PROSTOVOLJNEGA DELA**

**Prostovoljstvo je svobodno izbrano:**

- ljudje v prostovoljno delo vstopijo po osebni pozitivni pristanku in iz lastnega motiva,
- prostovoljec/prostovoljka ga tudi sam sooblikuje (torej ne gre le za svobodno prevzemanje že prej povsem določenih nalog),

- služi zadovoljevanju osebnih potreb oziroma potreb po razvoju lastne osebnosti.

#### **Prostovoljstvo je odgovorno (kompetentno) opravljeno:**

- temelji na človekovi specifični usposobljenosti, npr. izkustvu, poznavanju življenjskih okoliščin, kritični samozavesti, kreativnosti, spontanosti,
- predpostavlja dejansko primerno kvalificiranost za konkretno dejavnost,
- vključuje tudi pravico do pridobitve odgovarjajoče kvalifikacije,
- se izvaja samostojno in kooperativno, torej ne kot izpeljava nekoga drugega (»pomočnik«, »sodelavec«), tudi ne kot dirigirano navodilo (»moji ljudje«), ne kot predmet neke oskrbe (»spremljanje«), prav tako ne zgolj kot nadomestilo tam, kjer manjka redno zaposlenih.

#### **Prostovoljstvo je neplačano:**

- mora biti materialno neodvisno in zato brez utesnjujoče zavezanosti,
- ni namenjeno skrbi za lastno preživetje,
- predstavlja delovno področje, ki je onkraj denarne logike.

#### **Prostovoljstvo je strukturirano:**

- ne dogaja se slučajno in poljubno, ampak načrtno in z jasno določenim ciljem,
- je vključeno v strukturne okvire (institucija, občina, društvo, gibanje, iniciativa ...),
- temelji na obojestransko sprejemljivem dogovoru, npr. kar zadeva trajanje, način dela, naloge, višina stroškov ...

#### **Prostovoljstvo je javno priznано:**

- ima določen vpliv na življenje ljudi (to pomeni, da se razlikuje od povsem privatnih namenov, kot je npr. hobi),
- odgovarja temeljnim družbenim vrednostnim normam,
- je združljivo s splošnim vrednotenjem take dejavnosti oziroma z družbenim vrednotenjem človeške osebnosti.

#### **Prostovoljstvo je delo:**

- gre za vidno in splošno relevantno delovanje,
- predpostavlja pripravljenost za osebno angažiranje.

#### **Prostovoljstvo je v dobro drugih:**

- se razlikuje od samopomoči ali pomoči svojim sorodnikom,
- je naravnano na skupno dobro,
- omogoča vsaj minimalno distanco do konkretnega prejemnika pomoči in mu ne jemlje dostojanstva. (Kvaternik 2007:1)



### 3.3 PRAVNI OKVIRI

Delovanje prostovoljcev bi lahko urejal poseben **Zakon o prostovoljnem delu**. Slovenija nima urejenih zakonskih podlag, ki bi priznale obstoj prostovoljnega dela. Razlogi za zakonsko urejanje prostovoljnega dela so predvsem v tem, ker se državljani zavedajo socialne odgovornosti in se organizirajo v združenja. V razmerah marginalizacije, revščine in neenakosti država ne zmore poskrbeti za vse in socialne vire išče zunaj državnih institucij.

Prizadevanja za uspešno prostovoljno delo bi država lahko uredila z ustrezno finančno podporo in s sprejetjem ustrezne zakonske regulative. Zakon bi odpravil ovire, ki otežujejo razvoj, in zagotovil sistemsko podporo prostovoljnemu delu. Zakon bi določal in opredelil minimalne pogoje za opravljanje organiziranega prostovoljnega dela, predstavil umeščenost prostovoljnega dela v družbi in odnosu do posameznika.

Drugi del predloga zakona definira prostovoljno delo, poudarek je na tem, da se posameznik za tako delo samostojno odloči in ne pričakuje materialne koristi. V devetem členu navaja pogoje, kdo je lahko prostovoljec.

V tretjem delu bi zakon določal pogoje opravljanja prostovoljnega dela. Prostovoljec in organizacija sprejmeta dogovor, ki je pisen, za opravljanje prostovoljnega dela, ki ga prostovoljec lahko kadar koli prekine. V primeru hujših kršitev ali dolžnosti prostovoljca, ki jih ne more opravljati, pa dogovor prekine organizacija. Podrobneje ureja usposabljanje in osebno podporo prostovoljcu ter materialno pravico prostovoljca, ko gre za povrnitev stroškov oziroma pravico do priznanja oziroma nagrade za prostovoljno delo. Poudarjena je še ena temeljna pravica in sicer pravica do potrdila o opravljanju prostovoljnega dela.

Četrty del širše obravnava pravice iz socialnega zavarovanja, določa oblike zavarovanja, pravice iz zavarovanja za primer brezposelnosti ...

Peti del pa se nanaša na vlogo države in lokalnih skupnosti pri razvoju prostovoljnega dela, kakšne so temeljne funkcije države in lokalnih skupnosti pri vzpodbujanju in razvoju ter vrednotenju prostovoljnega dela.

Za učinkovito opravljanje prostovoljnega dela pa v šestem delu določa nadzor nad izvajanjem tega zakona, ki naj bi ga opravljala inšpekcija.

Dne 21. 9. 2004 je bila javna razprava na temo zakonsko urejanje prostovoljnega dela. Razpravljavci so na predlog zakona podali pripombe:

- da bi bilo potrebno prostovoljno delo vrednotiti ter paziti, da ga ne bo prostovoljnega dela v nobeni točki omejeval, temveč zgolj podpiral,
- usklajenost s predpisi, ki že urejajo prostovoljno delo,
- potrebno bi bilo izpostaviti vlogo prostovoljnega dela pri ohranjanju življenj,
- reševanje vprašanja pokojninskega in invalidskega zavarovanja,
- nikjer ni zapisana vloga mentorja, saj vsakdo ne more biti mentor,

- potrebno bi bilo predvideti posebno telo za reševanje sporov v organizaciji v zvezi s prostovoljnim delom,
- prostovoljno delo v šolah je premalo prepoznano,
- ta predlog zakona predvideva, da bi država sofinancirala tudi prostovoljno delo javnih zavodov, to pa bo za nevladni sektor slabo, saj bo zanj manj sredstev, pri programih pa bodo javni zavodi bolj konkurenčni,
- prostovoljci bi morali imeti vrsto bonitet, tako pri javnih prevozih, kulturnih prireditvah kot prednost pri štipendiji, bonus pri študijskih obveznostih,
- ob pripravi predloga zakona bi se morala država zavzeti tudi za spremembo davčne zakonodaje, ki bi olajšala življenje prostovoljskim organizacijam,
- skromna nagrada prostovoljcu je povsem utemeljena, saj vemo, da država ne more zagotoviti vseh socialnih storitev, torej preko plačanega dela,
- potrebno je poskrbeti tudi za reintegracijo prostovoljcev po daljšem prostovoljnem delu v tujini,
- starost 18-ih let za prostovoljno delo ni sprejemljiva, glede na to, da se že pri 15-ih letih mladostniki lahko zaposlijo,
- predlogu zakona je že potrebno povzeti primere dobre prakse, kar se tiče potrdil o opravljanem prostovoljnem delu (primer Nefiks),
- ni sprejemljiva ureditev, da lahko prostovoljec kadarkoli prekine dogovor, saj organizacija vanj veliko vложи z usposabljanjem,
- za organizacijo pa so podani samo izjemni pogoji, ko lahko prekine dogovor,
- potrebno bi bilo predvideti še razloge na strani organizacije (morebitna ukinitve programa, nemožnost organiziranja in zagotavljanja dela zaradi finančne stiske in podobno),
- iz zakona je premalo razvidno, da se prostovoljno delo opravlja tudi v javnih zavodih,
- tudi za prostovoljsko organizacijo bi moral biti določen minimalen kriterij glede števila prostovoljcev,
- ker zakon določa obveznost »zagotavljanja sredstev« s strani države in lokalnih skupnosti, je potrebno v prehodnih določbah določiti nek prehodni rok, sicer ta obveza nastopi takoj.

Od septembra 2004 je postopek sprejemanja zakona zamrznjen na Ministrstvu za delo, družino in socialne zadeve (MDDSZ). MDDSZ nadaljuje proces priprave zakona, čeprav ga v letu 2008 niso vložili v državni zbor.

**Univerzalna deklaracija o prostovoljstvu** je bila pod okriljem mednarodne zveze za prostovoljno delo (IAVE – International Association for Volunteer Effort), organizacije, katere osnovni namen je priznavanje, podpora in promocija prostovoljnega dela v svetu, sprejeta na 16. svetovni konferenci prostovoljcev v Amsterdamu na Nizozemskem leta 2001 v okviru mednarodnega leta prostovoljcev. Prostovoljstvo vidi kot enega temeljnih kamnov civilne družbe, saj oživlja najplemenitejša stremjenja človeštva – prizadevanja za mir, svobodo, priložnost, varnost in pravičnost za vse ljudi. V dobi globalizacije in nenehnih sprememb, ko postaja svet manjši in bolj zapleten, dogajanja v njem pa bolj soodvisna, prostovoljstvo daje:

- priložnost za podpiranje in krepitev človeških vrednot, skupnosti, skrbi in pomoči,
- posameznikom kot članom skupnosti, ki se vse življenje učijo in rastejo, možnost za uveljavitev njihovih pravic in odgovornosti ter uresničitev vseh njihovih človeških potencialov,
- možnosti za premoščanje razlik, ki nas ločujejo, da lahko živimo skupaj v zdravih, zadovoljivih skupnostih, da skupaj delamo in iščemo inovativne rešitve za svoje skupne probleme in oblikujemo svoje skupne usode.

Deklaracija podpira pravico vseh žensk, moških in otrok, da se svobodno združujejo ob prostovoljnem delu ne glede na svojo kulturno in etnično pripadnost, vero, spol, zdravstveno stanje in družbeni ali ekonomski položaj. Vsi ljudje na svetu bi morali imeti pravico svobodno nuditi svoj čas, nadarjenost in energijo drugim posameznikom in skupnostim za posamično ali skupinsko delovanje, ne da bi za to pričakovali denarno poplačilo.

Prostovoljno delo naj bi tako:

- spodbujalo k sodelovanju celotno skupnost, ker bo prepoznalo njene težave in se lotilo njihovega reševanja,
- posojalo glas tistim, ki ne morejo govoriti sami zase,
- omogočalo drugim vključevanje v prostovoljno delo,
- dopolnjevalo, vendar ne nadomestilo, odgovorno delovanje drugih sektorjev in delo plačanih delavcev,
- omogočalo ljudem pridobivanje novega znanja in spretnosti ter najboljši možen razvoj njihovih osebnih potencialov, samozaupanja in ustvarjalnosti,
- podpiralo solidarnost v okviru družine, skupnosti, države in sveta.

Odgovornost prostovoljcev ter organizacij in skupnosti, prek katerih delajo, pa je, da:

- ustvarjajo okolja, v katerem lahko prostovoljci s svojim delom pomembno prispevajo k doseganju začrtanih ciljev,
- določajo merila za prispevek prostovoljcev, vključno s pogoji, pod katerimi se zavezanost organizacije in prostovoljca lahko pretrga, in razvijajo politiko vodenja prostovoljne dejavnosti,
- skrbijo za primerno zaščito prostovoljcev in tistih, katerim pomagajo, pred tveganji,
- nudijo prostovoljcem primerno usposabljanje, redno vrednotenje in priznavanje zaslug,
- zagotavljajo dostop in možnost sodelovanja vsakomur brez kakršnihkoli zdravstvenih, ekonomskih, družbenih in kulturnih zadržkov.

IAVE torej poziva prostovoljce in voditelje vseh dejavnosti po vsem svetu, naj se kot partnerji povežejo, da bi skupno razvijali in podpirali učinkovito prostovoljno dejavnost, ki bi bila kot simbol solidarnosti med vsemi ljudstvi in narodi dostopna vsakomur. IAVE vabi svetovno skupnost prostovoljcev, naj prouči, prediskutira, sprejme in udejanji to Univerzalno deklaracijo o prostovoljnem delu.

**Zakon o socialnem varstvu** (Uradni list RS, št. 54/1992 in spremembe) že v splošnih določbah (2. člen) vpeljuje prostovoljsko delo na področju socialnega varstva in zavezuje državo, da zagotavlja in razvija delovanje socialnovarstvenih zavodov, ustvarja pogoje za zasebno delo v socialnovarstveni dejavnosti ter podpira in spodbuja razvoj samopomoči, dobrodelnosti, oblik neodvisnega življenja invalidov in drugih oblik prostovoljskega dela na področju socialnega varstva. Nadalje zakon tudi definira dobrodelne organizacije, organizacije za samopomoč in invalidske organizacije (62. do 64. člen):

- dobrodelne organizacije so prostovoljne in neprofitne organizacije, ki jih z namenom, da bi reševale socialne stiske in težave prebivalcev, ustanovijo posamezniki v skladu z zakonom ali verske skupnosti,
- organizacije za samopomoč so prostovoljne in neprofitne organizacije, ki jih v skladu z zakonom ustanovijo posamezniki z namenom, da bi v njih skupno reševali socialne potrebe svojih članov,
- invalidske organizacije so prostovoljne in neprofitne organizacije, ki jih ustanovijo invalidi in drugi posamezniki v skladu z zakonom, da v njih izvajajo posebne socialne programe in storitve, utemeljene na značilnostih invalidnosti po posameznih funkcionalnih okvarah, ki ogrožajo socialni položaj invalidov. Dejavnosti invalidskih organizacij lahko zajemajo tudi posamezne sestavine dobrodelnosti in samopomoči.

Posamezne socialnovarstvene storitve lahko opravljajo pod vodstvom strokovnih delavcev s prostovoljnim in nepoklicnim delom tudi laični delavci, za katere strokovna izobrazba ni posebej predpisana (72. člen). Na podlagi, ki jih dajejo navedene definicije dobrodelne organizacije, organizacije za samopomoč in invalidske organizacije, sta bila sprejeta tudi Zakon o invalidskih organizacijah in Zakon o humanitarnih organizacijah.

**Socialna zbornica**, ki je bila ustanovljena z Zakonom o socialnem varstvu, največ vsebine prostovoljnemu delu posveča v svojem statutu (Uradni list RS, št. 59/2002), kjer določa, da Socialna zbornica podpira in razvija prostovoljno delo v socialnem varstvu. Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 59/2002) določa enakopravnost prostovoljnega dela, pri čemer prostovoljci prevzemajo konkretne delovne naloge na osnovi usposobljenosti in izkušenj ter Kodeksa etičnih načel. Prostovoljno delo poteka v okviru sprejetega dogovora med izvajalci in uporabniki pomoči ter odgovornim organizatorjem prostovoljnega dela. Prostovoljcem pa je potrebno omogočiti usposabljanje in supervizijo. Socialnovarstvene ustanove zavezuje k odprtosti za prostovoljce.

**Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu** (Uradni list RS, št. 59/2002) določa enakopravnost prostovoljnega dela, pri čemer prostovoljci prevzamejo konkretne delovne naloge na osnovi usposobljenosti in izkušenj ter Kodeksa etičnih načel. Prostovoljno delo poteka v okviru sprejetega dogovora med izvajalci in uporabniki pomoči ter odgovornim organizatorjem prostovoljnega dela. Prostovoljcem pa je potrebno omogočiti usposabljanje in supervizijo. Socialnovarstvene ustanove zavezuje k odprtosti za prostovoljce.

**Etični kodeks organiziranega prostovoljstva** izhaja iz ustave in zakonov Republike Slovenije, določil in načel Splošne deklaracije o prostovoljstvu, ki jo je sprejela Mednarodna zveza prostovoljcev in prostovoljk leta 1990 v Parizu, Splošne deklaracije OZN o človekovih pravicah iz leta 1948, Evropske konvencije o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter drugih mednarodnih sporazumov s področja človekovih pravic, odgovornosti do narave in živih bitij, ki jih je Slovenija podpisala ali ratificirala, kakor tudi iz bogate zgodovine prostovoljstva na Slovenskem.

Etični kodeks je zbirka moralnih načel za delo, ki zavezujejo vse prostovoljke, prostovoljce in prostovoljske organizacije in pomagajo pri iskanju odgovorov na vprašanje: Kako naj delamo, da bomo delali dobro in na kaj moramo paziti, da pri svojem delu ne bomo povzročali škode? Kodeks predstavlja osnovne smernice in minimalne standarde, ki naj bi jih prostovoljke, prostovoljci in prostovoljske organizacije upoštevali pri svojem delu. Kodeks temelji na vzajemnem spoštovanju vseh, ki so vključeni v proces prostovoljskega dela. Prostovoljke, prostovoljci in prostovoljske organizacije pri prostovoljskem delu z ljudmi spoštujejo pravice in posebnosti vseh, ne glede na raso, barvo kože, spol, starost, narodnostno ali etnično poreklo, jezik, gmotni ali družbeni položaj, življenjski stil, spolno, politično ali versko usmerjenost, socialni izvor, zmanjšane duševne ali telesne sposobnosti ali na kakšne druge okoliščine.

Kodeks določa pravice in dolžnosti, ki jih ima prostovoljec pri opravljanju prostovoljnega dela:

- prostovoljec ima pravico in dolžnost biti seznanjen in razumeti etični kodeks organiziranega prostovoljstva,
- prostovoljec upošteva vse dogovore in pravila organizacije ter deluje v skladu z njenimi cilji in načeli,
- prostovoljec sodeluje z vsemi, vključenimi v prostovoljsko delo, ki ga izvaja. Med seboj si pomagajo in usklajujejo svoje delo za blaginjo uporabnikov in drugih, vključenih v prostovoljsko delo,
- ob strokovnih, moralnih ali drugih dilemah se posvetuje z odgovornimi za delo, ki ga opravlja,
- poroča o svojem prostovoljskem delu odgovorni osebi za to delo,
- organizacija mu pravočasno zagotovi vse potrebne informacije za kakovostno opravljanje organiziranega prostovoljskega dela,
- prostovoljec uporabniku (ali skrbniku) že na začetku sodelovanja na razumljiv način posreduje vse pomembne osnovne informacije o njunem medsebojnem sodelovanju ter o pravicah uporabnika. Uporabnik (skrbnik) in prostovoljec dosežeta soglasje o medsebojnem sodelovanju,
- prostovoljec spoštuje pravico uporabnikov do svobode odločanja, izbire ali zavrnitve in hkrati ščiti interese uporabnikov,
- prostovoljec pri delu z uporabnikom ne vsiljuje svojih političnih, verskih ali drugih osebnih prepričanj. Ne zlorablja svojega odnosa z uporabnikom za zadovoljitev svojih čustvenih, seksualnih, finančnih ali drugih potreb. Ne izsiljuje in ne vrši fizičnega ali psihičnega nasilja nad uporabnikom,

- pri svojem delu in v dialogu z uporabnikom prostovoljec spoštuje njegovo osebnost, stališča, vrednote, čustveno doživljanje in njegove življenjske okoliščine,
- prostovoljec varuje blaginjo uporabnikov in drugih, vključenih v organizirano prostovoljsko delo. Upošteva vse zdravstvene in varnostne standarde in ukrepe, da bi preprečil-a poškodbe ali prenos bolezni na uporabnike ali druge, ter preprečuje kakršnokoli oškodovanje vseh vključenih.
- prostovoljec upošteva zaupnost podatkov vsakega, tudi bivšega uporabnika. Lahko zbira le tiste osebne podatke, ki jih potrebuje za svoje delo. Tretji pristojni osebi lahko posreduje podatke le:
  - če je uporabnik (ali skrbnik) informiran o namenu zbiranja podatkov in da svoje pisno soglasje,
  - če tako določa zakon,
  - v izrednih primerih, če s tem prepreči življenjsko ali drugo hujšo nevarnost,
  - razen v izrednih primerih se v svoji prostovoljski organizaciji oz. pri organizatorju prostovoljskega dela o tem prej posvetuje z odgovornim za delo, ki ga opravlja.
- prostovoljec skrbi za ugled prostovoljstva in prostovoljskih organizacij oz. organizatorjev prostovoljskega dela. Svoje delo javno predstavlja na način, ki ne zavaja javnosti, ni lažen, ne podcenjuje dela drugih prostovoljk in prostovoljcev ter organizacij. S svojimi izjavami ne škodi ugledu uporabnikov,
- v primeru, da prostovoljec pri svojem delu ali v svoji organizaciji opazi kršitev načel tega kodeksa, na to najprej opozori odgovorne v svoji organizaciji, razen če nujnost situacije ne zahteva drugačnega ukrepanja,
- o kršitvah etičnega kodeksa organiziranega prostovoljstva presoja pri vsaki prostovoljski organizaciji in/ali pri organizatorju prostovoljstva organ, pristojen za takšno razsojanje. Organizacija se lahko obrne tudi na skupno Etično komisijo prostovoljskih organizacij in organizatorjev prostovoljstva, ki je sestavljena iz 5-ih do 11-ih predstavnikov različnih organizacij in ki jo imenuje Kongres prostovoljstva za mandat dveh let oz. do naslednjega zasedanja kongresa. Kongres določi prvo organizacijo kot koordinatorico tehnične podpore za delo te komisije. Kasneje Kongres prostovoljstva lahko sprejme odločitev o morebitni spremembi organizacije kot koordinatorice tehnične podpore za njeno delo. Etična komisija ob konstituiranju sprejme tudi poslovnik (pravilnik) za svoje delovanje in ga v vednost pošlje vsem organizacijam, ki so pristopile k Etičnemu kodeksu prostovoljstva. Na Etično komisijo se lahko obrne prostovoljska organizacija oz. organizator prostovoljstva, ki želi pridobiti mnenje ali oceno o vprašanih in dilemah, povezanih z Etičnim kodeksom organiziranega prostovoljstva. Pisno se lahko obrne tudi vsak posameznik, če ni zadovoljen s presojo prostovoljske organizacije, v kateri ali za katero opravlja prostovoljsko delo. Etična komisija sprejema ocene, stališča, mnenja in predloge na osnovi konsenza. O svojih ocenah in odločitvah obvesti pobudnika postopka.

Prav tako pa mora organizacija upoštevati načela oziroma pravila Kodeksa etike pri svojem delovanju na področju prostovoljnega dela:

- organizacija seznaniti prostovoljca z etičnim kodeksom, pravili delovanja organizacije in organiziranostjo prostovoljskega dela. Po potrebi poskrbi za pojasnila o vsebini posameznih določil kodeksa. S prostovoljcem sklene dogovor o medsebojnem sodelovanju,
- pri osebah, mlajših od petnajst let, in osebah z zmanjšano opravilno sposobnostjo organizacije pridobijo pisno soglasje njihovih staršev oz. skrbnikov, tako za opravljanje prostovoljskega dela kot tudi za prejemanje prostovoljske pomoči,
- organizacije spoštujejo svobodno odločitev prostovoljca za vključitev v prostovoljstvo in za prekinitve sodelovanja v njem.
- organizacija ustrezno usposobi prostovoljca za opravljanje prostovoljskega dela. Posreduje mu informacije in temeljna znanja za naloge, s katerimi se bo srečal pri svojem delu,
- organizacija se lahko glede na naravo dela odloča o primernosti prostovoljca za določeno delo in ga po potrebi preusmeri ali mu pomaga pri izbiri drugega ustreznega prostovoljskega dela,
- organizacija poskrbi, da so o vlogi prostovoljca seznanjeni vsi v organizaciji in vsi vključeni v delo, ki ga opravlja,
- organizacija poskrbi za prepoznavnost z ustreznim simbolom, izkaznico ali čim drugim,
- organizacija in prostovoljec sooblikujeta program prostovoljskega dela in pogoje za njegovo izvajanje,
- v času sodelovanja organizacija nudi prostovoljcu podporo in sprotno ocenjevanje njegovega dela,
- organizacija je odgovorna za izvajanje programov prostovoljskega dela in še posebej za zaščito mladoletnih prostovoljcev,
- organizacija izdaja potrdila o opravljenem usposabljanju in prostovoljskem delu.

### **Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva 2006–2010**

Temeljno izhodišče politike socialnega varstva, tudi v obdobju 2006–2010, ostaja, da je naloga države in lokalnih skupnosti predvsem zagotavljati takšne razmere oz. pogoje, ki bodo posameznikom v povezavi z drugimi v družinskem, delovnem in bivalnem okolju omogočale ustvarjalno sodelovanje in uresničevanje njihovih razvojnih možnosti, da bodo s svojo dejavnostjo dosegali tako raven socialnega blagostanja, ki bo primerljiva z drugimi v okolju in ustrezala merilom človeškega dostojanstva. Kadar si posamezniki zaradi delovanja zunanjih in notranjih dejavnikov socialne varnosti in blagostanja ne morejo zagotoviti sami, so upravičeni do pomoči.

V predlogu NPSV v obdobju 2006 do 2010 je ena od strategij za doseg cilja:

- prispevati k večji vključenosti posameznikov in
- prispevati k povezanosti slovenske družbe

ter tudi

strategija B: Promocija in razvoj prostovoljstva.

Ukrepi:

1. Priprava predloga zakona o prostovoljstvu v sodelovanju z nevladnimi organizacijami, tako da bodo postavljeni pravni temelji za vzpodbujanje in razvoj dejavnosti. Vzporedno s tem pa tudi vodenje aktivnosti, ki bodo prispevale k uveljavitvi prostovoljstva kot vrednote in statusnega simbola.

2. Spodbujati raziskovanje posebnosti prostovoljnega dela v okviru raziskovalnih programov na področju družboslovja.

3. Priznavanje stroška za izobraževanje v ceno storitev, vodenje in koordiniranje prostovoljnih sodelavcev z namenom, da le-ti prevzamejo izvajanje storitev in programov, ki vsebujejo elemente družabništva, spodbujanja socialnih veščin in vključevanja v različne življenjske aktivnosti.

4. Uvedba podeljevanja državnega priznanja za prostovoljno delo na področju socialnega varstva najbolj zaslužnim prostovoljnim delavcem ali skupinam prostovoljnih sodelavcev enega programa ali izvajalca.

5. Uvedba različnih finančnih spodbud projektov z večjim deležem vključenih prostovoljcev v preventivne in razvojne programe.

6. Spodbujanje donatorstva na področju socialnovarstvenih storitev in programov skozi davčne mehanizme oz. na drug ustrezen način (upoštevanje donacij kot kriterija pri ocenjevanju poslovne odličnosti). (Uradni list RS, št. 39/2006)

## **NEFIKS**

Učenje v kontekstu družbe znanja opredelimo kot proces, katerega bistvo je osredotočenje na prevzemanje veščin in kompetenc, ki omogočajo učečemu posamezniku doseganje lastnih ciljev organizacije. Vseživljenjsko učenje opredelimo kot namerno izobraževalno aktivnost, ki teče s ciljem, da se izboljšajo posameznikovo znanje, spretnosti in veščine (Svetlik in Pavlin 2004a: 32).

V evropskem prostoru opredeljujejo izobraževanje trije dokumenti. Bolonjska deklaracija iz leta 1999 prinaša okrepljeno evropsko sodelovanje na področju visokega šolstva. Lizbonska strategija iz leta 2000 spodbuja socialno vključenost, medsebojno povezanost, mobilnost, zaposljivost in konkurenčnost. Kopenhagenska deklaracija iz leta 2002 pa povzema pomen posameznih procesov in želi doseči preglednost in kakovost poklicnega izobraževanja.

V Indeks neformalnega izobraževanja NEFIKS se vpisujejo dejavnosti, ki jih posameznik opravlja poleg šolskih in študijskih obveznosti. Je sistemsko orodje za beleženje neformalnega izobraževanja za mlade. Uporabnost indeksa je



večstranska, služi namreč osebni evidenci, v veliko pomoč pa je pri iskanju zaposlitve. Namenjen je različnim uporabnikom: dijakom, študentom, nezaposlenim in vsem drugim od 14-ega leta naprej.

## 4 CENTER ZA SOCIALNO DELO RADOVLJICA

Za opravljanje dejavnosti javnih služb s področja socialnega varstva se ustanovijo javni zavodi. Ustanovitelj je Republika Slovenija. Ustanovi se, če so zagotovljena sredstva za ustanovitev in začetek dela zavoda in če so izpolnjeni drugi z zakonom določeni pogoji. Z vpisom akta o ustanovitvi v sodni register pridobi zavod pravno sposobnost.

Socialnovarstveni zavod upravlja svet zavoda, ki ga po Zakonu o socialnem varstvu (Zakon o socialnem varstvu, Uradni list RS, št. 3/2007) poleg predstavnikov ustanovitelja in delavcev sestavljajo:

- predstavniki lokalne skupnosti v centru za socialno delo,
- predstavniki lokalne skupnosti in predstavniki oskrbovancev v domu za starejše,
- predstavniki invalidskih organizacij v posebnem zavodu in v varstveno delovnem centru,
- predstavniki zakonitih zastopnikov varovancev v posebnem zavodu in v varstveno delovnem centru,
- predstavniki staršev ali zakonitih zastopnikov otrok in mladoletnikov v domovih za otroke in socialnovarstvenih zavodih za usposabljanje.

Organi zavoda so direktor, svet zavoda ter strokovni svet.

Svet zavoda je kolegijski organ. Sestavo in številčno razmerje predstavnikov v svetu zavoda, način imenovanja ali izvolitve članov določi ustanovitelj z aktom o ustanovitvi. Naloge sveta so sprejemanje statuta oziroma pravil in drugih splošnih aktov zavoda, sprejemanje programov dela in razvoja zavoda ter spremljanje njihovega izvrševanja, določanje finančnega načrta in sprejemanje zaključnega računa zavoda, predlaganje sprememb ali razširitev dejavnosti ustanovitelju, posredovanje predlogov in mnenj o posameznih vprašanjih ustanovitelju ali direktorju zavoda ter opravljanje drugih z zakonom, aktom o ustanovitvi, s statutom ali pravili zavoda določenih zadev.

Strokovno delo in poslovanje socialnovarstvenega zavoda vodi in organizira direktor. Je poslovodni organ, ki vodi delo in poslovanje, predstavlja in zastopa zavod ter je odgovoren za zakonitost dela zavoda. Mandat traja 5 let. Imenuje in razrešuje ga svet zavoda s soglasjem ministra, pristojnega za socialno varstvo. Minister lahko v primerih, ki jih določa zakon, tudi sam razreši direktorja. V socialnovarstvenem zavodu, v katerem je z aktom o ustanovitvi poslovodenje in vodenje strokovnega dela zavoda ločeno, se za vodenje strokovnega dela imenuje strokovnega vodjo.

Strokovni svet je kolegijski organ zavoda. Njegove naloge so predvsem svetovanje zavodu in direktorju glede vsebinskega dela zavoda in pogojev za razvoj dejavnosti ter odločanje v okviru svojih pristojnosti, ki so določene v zakonu, pogodbi oziroma aktu o ustanovitvi, statutu in ostalih aktih zavoda.

Zakon o socialnem varstvu ureja vrste javnih socialnovarstvenih zavodov. Center za socialno delo opravlja naloge, ki so mu z zakonom poverjene kot javna pooblastila in naloge, ki mu jih nalagajo drugi predpisi. Opravlja tudi storitve socialne preventive, prve socialne pomoči, osebne pomoči, pomoči družini za dom in organizira skupnostne akcije za socialno ogrožene skupine prebivalstva. Poleg tega lahko za občino opravlja storitve pomoči na domu ter druge storitve, ki so potrebne za opravljanje socialnih stisk in težav v posameznem okolju.

Opravljanju socialnih stisk in težav so namenjene naslednje socialnovarstvene storitve:

Prva socialna pomoč, ki obsega pomoč pri prepoznavanju in opredelitvi socialne stiske in težave, oceno možnih rešitev ter seznanitev upravičenca o:

- možnih oblikah socialnovarstvenih storitev in dajatev, ki jih lahko uveljavi,
- obveznostih, povezanih z oblikami storitev in dajatev,
- mreži in programih izvajalcev, ki nudijo socialnovarstvene storitve in dajatve.

Osebna pomoč obsega svetovanje, urejanje in vodenje, katerih namen so razvijanje, dopolnjevanje, ohranjanje ter izboljševanje socialnih zmožnosti posameznika.

Pomoč družini obsega:

- pomoč za dom – strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani ter pri skrbi za otroke, usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju,
- pomoč na domu – socialna oskrba upravičenca ob invalidnosti, starosti in v drugih primerih, ko lahko tovrstna socialna oskrba nadomesti institucionalno varstvo,
- socialni servis – pomoč pri hišnih in drugih opravilih ob otrokovem rojstvu, bolezni, invalidnosti, starosti, nesrečah in drugih primerih, ko je pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje.

Institucionalno varstvo obsega vse oblike pomoči v zavodu, v drugi družini ali drugi organizirani obliki, s katerimi se upravičencem nadomeščajo ali dopolnjujejo funkcije doma in lastne družine, predvsem pa bivanje, organizirana prehrana ter varstvo in zdravstveno varstvo.

Vodenje in varstvo ter zaposlitev pod posebnimi pogoji obsegata organizirano celovito skrb za odraslo telesno in duševno prizadeto osebo, razvoj individualnosti, harmonično vključevanje v skupnost ter take oblike dela, ki omogočajo prizadetim ohranjanje pridobljenih znanj in razvoj novih sposobnosti.

Pomoč delavcem v podjetjih, zavodih ter pri drugih delodajalcih obsega svetovanje in pomoč pri reševanju težav, ki jih imajo delavci v zvezi z delom na delu in ob prenehanju delavnega razmerja ter pomoč pri uveljavljanju pravic iz zdravstvenega, pokojninskega in invalidskega zavarovanja, otroškega in družinskega varstva.

Centri za socialno delo se povezujejo v Skupnost centrov za socialno delo Slovenije. Naloge skupnosti so koordiniranje razvoja dejavnosti, sodelovanje pri oblikovanju politike socialnega varstva, sodelovanje pri opredeljevanju pogojev za opravljanje dejavnosti ter uresničevanje skupnih nalog pri opredeljevanju pogojev za opravljanje dejavnosti ter uresničevanje skupnih nalog in interesov izvajalcev na posameznem področju.

## **SPLOŠNI PODATKI**

---

Naziv:	Center za socialno delo Radovljica
Skrajšano ime:	CSD Radovljica
Sedež:	Kopališka cesta 10, 4240 Radovljica
Telefon:	04/53-71-400
Fax:	04/53-71-428
E-mail:	gpcsd.radov@gov.si
Internet:	www.csd-radovljica.si
Šifra dejavnosti:	88.990
Davčna številka:	82796335
Matična številka:	0005230128
Transakcijski račun:	Podračun 0100-6030305248 UJP Kranj
Direktorica:	Miloša KOS OVSENIK
Predsednica sveta zavoda:	Nadja GANTAR

---

Tabela 2: Splošni podatki CSD-ja Radovljica

Center za socialno delo je osrednja ustanova na področju socialnega varstva, ki zagotavlja nujne materialne vire ter druge prejemke, strokovno podporo in pomoč potrebnim pri zadovoljevanju osebnih in socialnih potreb.

Centar za socialno delo Radovljica je javni zavod na področju socialnega varstva, je srednje velik center, eden od 62-ih centrov za socialno delo v Sloveniji, ki jih je ustanovila Vlada Republike Slovenije.

Na lokalnem področju je teritorialno pristojno za izvajanje dejavnosti socialnega varstva za Upravno enoto Radovljica, ki obsega občine: Radovljica, Bled, Bohinj in Gorje.

Na regijskem področju je teritorialno področje upravnih enot: Jesenice, Kranj, Radovljica, Škofja Loka in Tržič in izvaja:

- regijsko interventno službo izven poslovnega časa centrov za socialno delo;

- varstvo otrok in mladostnikov, prikrajšanih za normalno družinsko življenje z možnostjo kratkotrajne namestitve.

Struktura prebivalstva	OBČINE				UE	REGIJA	DRŽAVA
	Področje	Radovljica	Bled	Bohinj	Gorje	Radovljica	Gorenjska
Število prebivalcev (30. 6. 2007)	18.554	8.257	5.265	2.893	34.969	200.585	2.019.406
Starostna struktura nad 65 let (30. 6. 2007)	3.316	1.543	1.046	493	6.398	32.275	323.562
Delež starih nad 65 let (v %)	17,8	18,6	19,9	17	18,3	16,1	16
Število brezposelnih oseb (december 2007)	305	147	72	35	558	4041	68.411
Stopnja brezposelnosti (december 2007) v %	3,9	4,0	3,5	2,8	3,6	4,6	7,3
Povprečna plača neto (november 2007) v eur	829,39	896,94	707,2	844,84	837,71	929,19	945,34
Delovno aktivno prebivalstvo (november 2007)	7.167	3.456	1.328	409	12.355	73.766	867.449
Površina v km <sup>2</sup>	119	70	338	119	646	1929	20.273

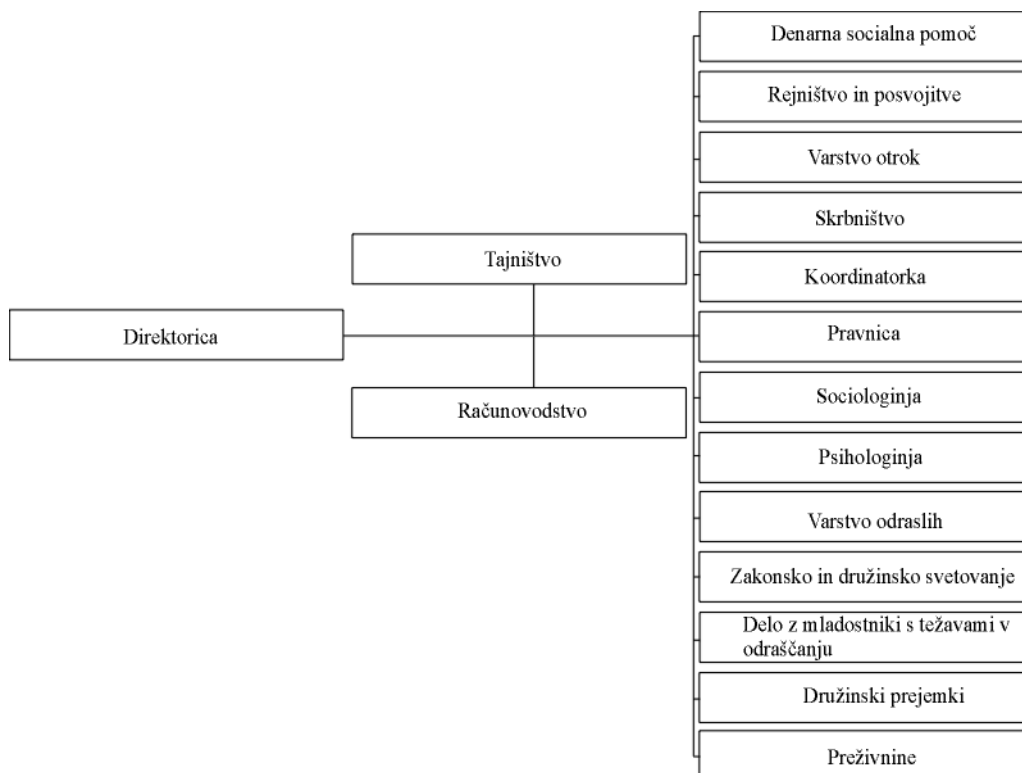
Tabela 3: Statistični podatki

Teritorialno področje, ki ga pokriva radovljiški center, je po obsegu 33 % površine gorenjske regije.

Izstopa visok delež starega prebivalstva, ki se še povečuje. Iz tabele je razvidno, da je stopnja brezposelnosti nižja v primerjavi z državo. Občina Bohinj izstopa z najnižjim povprečnim dohodkom med gorenjskimi občinami.

Posledično se kaže na splošno nižji socialno-ekonomski status prebivalstva.

Center za socialno delo Radovljica s sedežem v Radovljici, Kopališka cesta 10, ima dve dislocirani organizacijski enoti, na lokaciji Kranjska cesta 13 in v Lescah, Alpska cesta 15. V centru je 24 zaposlenih s strokovno izobrazbo: socialni delavec, psiholog, pravnik, upravni organizator, varstvoslovec, pedagog in socialni pedagog ...



Slika 1: Organigram

#### 4.1 ZAKONSKE PODLAGE

Dejavnost CSD-ja se izvaja na podlagi:

- Zakona o socialnem varstvu (zagotavlja socialnovarstvene storitve in socialne denarne pomoči, ki se opravljajo na centru ...),
- resolucije nacionalnega programa socialnega varstva 2006 do 2010,
- Zakona o zakonski zvezi in družinskih razmerjih (ureja zakonsko zvezo, razmerja med starši, otroki in drugimi sorodniki, posvojitev, rejništvo ter varstvo mladoletnih otrok ter oseb, ki niso sposobne same skrbeti zase, za svoje pravice in koristi),
- Zakona o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (na podlagi tega lahko uveljavljajo pravice do starševskega dodatka, pomoči ob rojstvu otroka, otroškega dodatka, dodatka za veliko družino, dodatka za nego otroka, delnega plačila za izgubljen dohodek, starševskega dopusta, starševskega nadomestila, pravice krajšega delovnega časa),
- Zakona o družbenem varstvu telesno in duševno prizadetih oseb,
- Zakona o kazenskem postopku,
- Zakona o izvrševanju kazenskih sankcij,
- Zakona o tujcih,
- zakonov, ki urejajo področje socialnega varstva in delovanje javnih zavodov,
- Konvencije ZN o otrokovih pravicah,
- Konvencije o varstvu človekovih pravic in temeljnih svoboščin.

Javna dela se izvajajo na podlagi:

- Zakona o zaposlovanju in zavarovanju za primer brezposelnosti.

Postopki se vodijo na podlagi:

- Zakona o upravnem postopku,
- pravilnika o normativih in standardih socialnovarstvenih storitev,
- Zakona o varstvu osebnih podatkov,
- etičnih načel zaposlenih na področju socialnega varstva,
- kodeksa.

Pri poslovanju centra se uporablja še določila:

- Zakona o javnih naročilih,
- Zakona o varstvu in zdravju pri delu,
- Zakona o delovnih razmerjih,
- kolektivne pogodbe za negospodarstvo,
- kolektivne pogodbe za področje zdravstva in socialnega varstva.

## **4.2 POSLANSTVO**

Udeleženci Centra za socialno delo Radovljica niso le tisti, za katere obstaja organizacija po svoji viziji in poslanstvu: socialno ogroženi, občani ... Udeleženci so zaposleni, prostovoljci, financerji oziroma vsi tisti, ki imajo močnejši vpliv od uporabnika.

Dejavnost je namenjena obema skupinama udeležencev. Prizadevanja so usmerjena v realizacijo rezultatov delovanja na podlagi:

- programov z namenom preprečevanja socialnih stisk (preventivni program),
- programov, storitev in prejemkov, ki so namenjeni ljudem v socialnih stiskah,
- javnih pooblastil, nalog in ukrepov, ki jih centrom za socialno delo nalagajo zakoni in drugi predpisi,
- povezovanja sistemov socialnega varstva na lokalnem nivoju, strokovna podpora drugim izvajalcem, spremljanje potreb in kreiranje novih programov.

Uspešnost in učinki izvajanja dejavnosti:

- večja socialna vključenost uporabnika in družine,
- nudenje socialnovarstvenih storitev in podpora samoaktivnosti,
- strokovna podpora oziroma pomoč pri preprečevanju in odpravljanju socialnih stisk,
- razvoj strokovnih socialnih mrež in preventivnih programov v lokalni skupnosti,
- širjenje pluralnosti,
- novi pristopi za izboljšanje kakovosti življenja.

### 4.3 STANJE IZVAJANJA DEJAVNOSTI

Pri izvajanju dejavnosti na socialnem področju se Center za socialno delo Radovljica srečuje s specifičnimi problemi in smernicami v okolju:

- Center za socialno delo Radovljica pri izvajanju javnih pooblastil in socialnovarstvenih storitev vse bolj pogosto uveljavlja aktivne oblike pomoči in podporo za samostojnost in odgovornost pri reševanju problemskih in kriznih situacij vsem, ki ugodnega socialnega položaja nimajo,
- največkrat se srečujejo z upravičenci, ki uveljavljajo pravico do družinskih prejemkov, z materialno ogroženimi ljudmi, otroki in mladostniki s posebnimi potrebami, s težavami v odraščanju, otroki, prikrajšanimi za normalno družinsko življenje, osebami s težavami v odnosih, s starostniki, invalidi, žrtvami nasilja, zasvojenici in osebami z duševno boleznijo ter drugimi socialno ogroženimi skupinami,
- v primerjavi s prejšnjimi petimi leti delovanja CSD-ja Radovljica sta bila obseg in problematika odvisna od gibanja in ukrepov na področju dela in zaposlovanja, družinske in stanovanjske politike, družbenih trendov in demografskih značilnosti,
- kompleksna problematika, ko se problemi med seboj povezujejo oz. izhajajo eden iz drugega, npr. slab učni uspeh, nizka izobrazba, manjše zaposlitvene možnosti, materialne težave, slaba samopodoba, ... Oseba je v brezizhodni situaciji in odvisna le od intervencij institucij, ki pa niso povezane med seboj.

V hitri spremembi družbe se spreminjajo vrednostne orientacije, odnosi se formalizirajo, posameznik ima veliko možnosti, obenem pa je prisotno tveganje in negotovost. Družba razdvaja tiste, ki imajo podporo za uspeh, in ostale, ki ne sledijo zahtevam in obupajo.

### 4.4 PROBLEMI DEJAVNOSTI

Ugotovitve in trendi (politični, ekonomski, socialni, demografski, tehnološki) imajo vpliv na organizacijo. Materialna stiska se stopnjuje, posledično narašča potreba po denarni socialni pomoči. Opredeljene so tudi možne reakcije na te trende:

- razlog je v brezposelnosti in splošno nižji socialno-ekonomski status prebivalstva. Država s sistemom ukrepov in aktivnosti aktivne politike zaposlovanja preprečuje brezposelnost. Zagotavlja denar in ga usmerja v izvajanje za ohranjanje delovnih mest, investira v širjenje delovnih mest, izobraževanje ... Država zagotavlja denarne spodbude za težje zaposlene kategorije oseb. V program aktivne politike zaposlovanja pa sodijo tudi javna dela, ki jih organizira Zavod RS za zaposlovanje. Od posameznika pa je odvisno, koliko se angažira za rešitev zaposlitve in materialnega problema. Glede na to, da se brezposelnost stopnjuje, pa moramo preveriti sistemske neusklajenosti resorjev socialne politike. Potrebujemo boljšo organiziranost socialnega varstva, skupine za samopomoč brezposelnim, programe za



motiviranje izobraževanja na perspektivnih delovnih področjih in organiziranje središč za iskanje delovnega mesta,

- pomemben dejavnik je tudi pomanjkanje socialnih stanovanj, porast brezdomcev. Center za socialno delo Radovljica se srečuje z vse več osebami z akutnimi stanovanjskimi težavami. Pri tem reševanju pa je center s pristojnostmi omejen. Brezdomci pa so zaradi različnih vzrokov zapadli v poseben način življenja oz. po spletu okoliščin ostanejo brez doma. Na tem področju bi bilo treba strniti dosedanje dobre izkušnje, vnesti spoznanja iz drugih uspešnih občin in s posameznimi projekti razviti novo metodologijo za reševanje trenutne akutne socialne problematike. Stanovanje je nujno potrebno za človekovo življenje. Pomembno bi bilo, da bi stanovanjska politika včlenjala več socialnih stanovanj,
- center beleži naraščanje števila starejših občanov. Opravlja pa specifične naloge na področju skrbi za starejše, ki so mu poverjene z zakoni kot javna pooblastila, npr. oprostitev plačila socialnovarstvenih storitev, denarne socialne pomoči ... Razvil je skupine za samopomoč, ki omogočajo socialno vključenost, medgeneracijsko sožitje in prostovoljno delo. Že dalj časa pa je problem v prezasedenosti in dolgi čakalni dobi lokalnega socialnega zavoda. Posledično to pomeni stisko za čakajočega in bližnje. Potrebno bi bilo bolj razviti storitev pomoči na domu.

#### 4.5 FINANCIRANJE

Center je v letu 2007 posloval na podlagi pogodb o financiranju z Ministrstvom za delo, družino in socialne zadeve, Občino Radovljica, Občino Bled, Občino Bohinj in novo Občino Gorje in še nekaterimi gorenjskimi občinami (Kranjska Gora, Jesenice, Škofja Loka ...). Center je pridobival sredstva iz drugih virov in sicer s kandidiranjem na javnih razpisih, pridobivanjem donacij, sredstev iz odloženega pregona in sredstev proračuna EU.

V Centru za socialno delo se prijavljajo na javni razpis za sofinanciranje programov socialnega varstva v letu 2008 s programom "Pomagam tebi in sebi", v okviru katerega sodelujejo prostovoljci oz. prostovoljke. K razpisu je potrebno priložiti izjavo vseh izvajalcev, da soglašajo z navedbami, da delujejo v programu kot izvajalci programa.

Pri izvajanju programov so imeli podporo v lokalni skupnosti, uspešno so sodelovali z osnovnimi in srednjimi šolami, drugimi izvajalci na lokalni ravni in širše, kot partnerji pri izvedbi projektov pa so sodelovali s Klubom radovljiških študentov, Društvom za kvalitetno starost – Čebelica, Društvom za zdrav osebnostni razvoj, Slovensko filantropijo, Belim obročem, ...).

Glede na vsebino in obseg dejavnosti je bilo financiranje v razmerju:

- Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve 88,47 %,
- občine 4,09 %,
- drugi viri financiranja 7,44 %,

- izredni prihodki 1,91 %, ki jih ocenjujejo kot zelo uspešen vir, s katerim so nabavili nova osnovna sredstva in donacije v materialu ter v obliki storitev.

Center za socialno delo Radovljica ocenjuje, da posluje gospodarno in racionalno. Pokazatelj je dejstvo, da so že več let prihodki višji od odhodkov. Uspešno pridobiva dodatne prihodke za izvajanje javne službe iz donacij in drugih dodatnih virov v višini nad 0,1 % celotnega prihodka zavoda. Kakovost sistematično spremlja z letnimi evalvacijami programov in uvaja model upravljanja kakovosti. V primerjavi s preteklimi leti se večje število zaposlenih vključuje v razvojne programe tudi na nacionalnem in mednarodnem nivoju. Na področju socialnega varstva širi programe in sodeluje v mednarodnih projektih v smislu priprave mladinskih izmenjav, Evropski prostovoljni službi, ...

## 4.6 KRIZNI CENTER ZA MLADE NA GORENJSKEM

### SPLOŠNI PODATKI

---

Naziv:	Krizni center za mlade »Kresnička«
Naslov:	Alpska cesta 15, 4248 Lesce
Telefon:	04/53-16-930
E-mail:	krizni.center@telemach.net
Internet:	www.kc-kresnička.si

---

Tabela 4: Splošni podatki Kriznega centra za mlade na Gorenjskem

Krizni centri za mlade (KCM) delujejo na podlagi Zakona o socialnem varstvu (Uradni list RS, št. 3/2007 - UPB2, 23/2007 - popr., 41/2007 - popr., 114/2006 - ZUTPG) in Nacionalnega programa socialnega varstva do leta 2005 (Uradni list RS, št. 31/2000), v katerem je načrtovana ustanovitev osmih kriznih centrov za mlade do leta 2005 in njihovo delovanje v okviru mreže javne službe – centrov za socialno delo. Njihovo delo je opredeljeno tudi v Resoluciji o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 (Uradni list RS, št. 39/2006).

Krizni center za mlade »Kresnička« je začel delovati 1. 11. 2004. Namenjen je za pomoč otrokom in mladostnikom med 6-im in 18-im letom starosti. Delo v kriznem centru obsega različna delovna področja. Vsebine dela z mladostniki se delijo glede na čas bivanja mladostnika v kriznem centru za mlade in na obdobje pobivalne skrbi zanj. Tako kot delo v času bivanja je tudi delo v času pobivalne skrbi strukturirano. Mladostnik prostovoljno pristopi v obravnavo oz. bivanje. Zaposleni kriznega centra v 24-ih urah po prihodu obvestijo starše. Ob vstopu podpiše izjavo s pravili in hišnim redom. S tem prevzame odgovornost za svojo odločitev. Za aktivno rešitev pri razreševanju lastnih težav je pomembno, da mladostniki definirajo stisko in jo sporočijo v razgovoru s staršem. Mladostnik je seznanjen, da je rok bivanja v KCM največ 21 dni.

#### **4.6.1 Interventna služba**

Regijska interventna služba opravlja svoje naloge za področje Gorenjske vsak dan po končanem poslovnem času prvega dne do 7. ure drugega dne; ob sobotah, nedeljah in praznikih ter dela prostih dnevih pa v času od 7. ure prvega dela prostega dneva do 7. ure prvega delovnega dne.

#### **4.6.2 Poslanstvo**

Neposredni cilj programa oziroma dela KCM-ja je bolj kakovostna in učinkovita pomoč mladostnikom ter njihovim družinam:

- nuditi zavetišče, zaščito in osebno pomoč mladim v primeru kriznih situacij (smrt staršev, medgeneracijski konflikti, fizično, psihično nasilje, ...),
- nuditi pomoč, ki bo temeljila na pravicah mladih,
- nuditi informacije o možnostih za reševanje stisk, na podlagi katerih se otroci oziroma mladostniki samostojno odločajo za katerokoli od ponujenih rešitev,
- raziskati vzroke za beg pri mladih,
- svetovalno delo s starši, mladostniki in vsemi člani družine,
- pripravljalni postopek za vrnitev otroka oziroma mladostnika v matično družino ali ustrezno drugo okolje,
- sodelovanje z vpletenimi institucijami, ki so potrebne za otrokovo korist,
- sodelovanje in delo v strokovnih timih, tudi kriznih.

#### **4.6.3 Posredni cilji programa**

- doseči uvid v problematiko in dinamiko odnosov v družini,
- doseči uvid v razne možnosti reševanja problematike,
- doseči odgovornejše reakcije posameznih članov družine,
- doseči, da mladi prevzemajo odgovornost za sprejemanje samostojnih odločitev.

#### **4.6.4 Uporabniki**

Uporabniki so otroci in mladostniki med 6-im in 18-im letom, ki se iz različnih vzrokov znajdejo v hudi psihosocialni stiski:

1. Mladostniki s krizami v odraščanju, ki se želijo začasno umakniti iz konfliktnega okolja (uporništvo staršem, medgeneracijski konflikti, krize identitete, slaba samopodoba, ...)
2. Mladostniki z reaktivnimi vedenjskimi motnjami (slabi partnerski odnosi med staršema, čustvena prikrajšanost, fizično in psihično nasilje, motnje hranjenja, ...)
3. Otroci in mladostniki, ki se znajdejo v trenutno ogrožajoči situaciji (smrt starša, bolezen v družini, ...)
4. Otroci in mladostniki, ki so že živeli izven matične družine in se iz kakršnih koli razlogov ne morejo vrniti v lastno družino.

V času bivanja v KCM-ju se mladostniki učijo socialnih veščin, ponujena jim je tudi pomoč pri učenju. Aktivno je organiziran njihov prosti čas, posebno med vikendi, ko hodijo na izlete, v kino, na ogled gledaliških predstav ali le na krajše sprehode.

#### **4.6.5 Metode dela**

- interdisciplinarni pristop,
- individualno in skupinsko delo,
- timsko delo z vključenimi zunanjimi sodelavci,
- delo s starši oziroma družino (bratje, sestre ...),
- sodelovanje z drugimi institucijami in neformalnimi skupinami,
- organiziranje dnevnih aktivnosti in dejavnosti.

Timsko delo zajema naslednje segmente:

- načrtovanje dejavnosti,
- redno spremljanje dejavnosti,
- ocenjevanje uspehov in neuspehov (razlogi),
- analizo posameznih primerov ali cele skupine,
- realizacijo posameznih nalog,
- posebno pozornost kriznim situacijam posameznika ali cele skupine,
- supervizijo,
- sodelovanje na kolegijih in strokovnih svetih matičnega CSD-ja,
- sodelovanje z zunanjimi sodelavci, ki sodelujejo pri delu s posameznim otrokom oziroma mladostnikom.

#### **4.6.6 Financiranje**

Največji del finančnih sredstev črpajo iz vladnih in občinskih virov. Vsako leto Krizni center za mlade »Kresnička« zbirajo sponzorska sredstva in donacije v finančni obliki ali v obliki izdelkov, ki jih proizvajajo podjetja. Veliko donatorjev se je pozitivno odzvalo in s prispevkom omogočilo učinkovito delovanje in pomoč otrokom, mladostnikom in njihovim družinam.

#### **4.6.7 Dodatni programi in aktivnosti v KCM-ju Kresnička**

Poleg osnovne dejavnosti v KCM-ju Kresnička nadaljujejo z razvojem dodatnih programov, s katerimi želijo razširiti in izboljšati možnosti pomoči otrokom, mladostnikom in njihovim družinam.

#### ***Modri telefon za otroke in mladostnike »Peter Klepec«***

»Odrasli smo zato tu, da ti prisluhnemo in pomagamo« je vodilo modrega telefona »Peter Klepec«.

## **Posvetovalnica Kresnička**

Namen posvetovalnice je:

- krepiti vlogo in vključenost družine kot celote pri reševanju socialnih stisk,
- izvajanje svetovalnega in terapevtskega dela z mladimi, družinami,
- pridobivanje pozitivnih socialnih izkušenj,
- doseči uvid v problematiko in dinamiko odnosov v družini,
- doseči uvid v možnosti reševanja problematike,
- prevzemanje odgovornosti posameznih članov družine za svoje odločitve,
- odpiranje in razvijanje možnosti druženja ter medsebojne pomoči pri reševanju življenjskih kriz in razpotij zunaj uradnih institucij.

Program poteka kontinuirano, 1-krat tedensko po 2 uri. izvaja se uspešno in predstavlja dopolnilno storitev na področju socialnega varstva.

»Razigrane nedelje« so namenjene mladostnikom v času bivanja oziroma po bivanju v kriznem centru. Obsegajo ustvarjalne delavnice, različne športne aktivnosti, krajše izlete in obisk kulturnih prireditev.

## **Dnevni center**

V okviru dnevnega centra potekajo v sodelovanju s Centrom za socialno delo Radovljica naslednji programi:

- »Pomagam tebi in sebi« je preventivni program, namenjen otrokom in mladostnikom s težavami v odraščanju, ki jih obravnava Center za socialno delo Radovljica. Namen je z osebno in učno pomočjo preprečevati, razreševati in odpravljati socialne stiske, osamljenost ter izključenost otrok in mladih. Prostovoljecem daje možnost pridobivanja izkušenj za delo z ljudmi, samoiniciativnost ter osebno in poklicno odgovornost oziroma izboljšanje kvalitete lastnega življenja,
- »Za srečo otrok v drugačnih družinah« je program, namenjen otrokom, ki odraščajo v družinah z nižjim socialno-ekonomskim statusom in imajo še vrsto psihosocialnih težav. Vključujejo jih v tedenske ustvarjalne delavnice, organizirani so pohodi, športne igre, poletni in medgeneracijski tabori,
- »Pravice otrok – odkrivajmo in preprečujmo vse oblike zlorab« je program, namenjen sedmošolcem s poudarkom na osveščanju o pravicah otrok ter informiranju otrok, staršev in učiteljev o vseh vrstah zlorab, o ustreznem ravnanju pri odkrivanju le-teh in o oblikah pomoči. Otroci se ob tem seznanijo s kriznim centrom za mlade.

## **Evropska prostovoljna služba – EVS**

Krizni center za mlade je v letu 2005 pridobil status gostiteljske organizacije za EVS in projekte namerava kontinuirano izvajati. Projekt evropske prostovoljne službe se izvaja, ker je pomoč mladega prostovoljca z veliko energije in entuziazma izredno zaželena in ker lahko obogati mladostnike in zaposlene.

Za otroke in mladostnike je to nekaj posebnega in vzbuja veliko zanimanja. Priložnost imajo, da spontano spoznajo oddaljeno kulturo, religijo in način življenja. V letu 2007 je v projektu sodeloval prostovoljec iz Turčije, v letu 2008 pa je sodelovala prostovoljka iz Španije.

## 5 PROSTOVOLJNO DELO V CENTRU ZA SOCIALNO DELO RADOVLJICA

### 5.1 PRIDOBIVANJE PROSTOVOLJCEV ZA DELO

Pridobivanje prostovoljcev za delo na socialnovarstvenem področju je zelo povezano s človekovo in strokovno kakovostjo dela.

Sodelovanje prostovoljcev zagotavljajo:

- interesi, pripravljenost in motivacija,
- ustrezno vabljenje potencialnih prostovoljcev k sodelovanju,
- ustrezen izbor prostovoljcev,
- skladnost koncepta projekta in delovnih pristopov s težnjami, sposobnostmi in znanjem, izkušnjami ter možnostmi prostovoljcev,
- ustrezno usposabljanje in vodenje prostovoljcev,
- ustrezna organizacija in organiziranost projekta,
- materialni pogoji.

Interesi in pripravljenost skupine, v kateri iščejo prostovoljce za delo na določenem področju, so pogoj za izvedljivost projekta. Že pri pripravi predloga projekta je treba oceniti in upoštevati interese, pripravljenost in motive ciljne skupine potencialnih prostovoljcev. Privlačnost projekta za potencialne prostovoljce še najbolj učinkovito in zanesljivo ocenimo z osebnimi stiki v formalnih, polformalnih in povsem neformalnih okvirih, kot so razgovori s študenti in dijaki, vaje, sestanki, razgovori z osebami, s katerimi prihajamo v stik v delovnih ali prijateljskih odnosih.

Priporočljivo je, da vabilo za prostovoljce vsebuje navedene elemente, seveda pa je odvisno od projekta in konkretnih okoliščin, kako obsežno bo:

- opredelitev projekta,
- podatki o organizaciji,
- priprave za delo,
- pogoji, ki jih morajo izpolnjevati prostovoljci,
- delovne dolžnosti in moralne obveznosti prostovoljnega delavca,
- posebne obremenitve in problemi, s katerimi se lahko srečajo prostovoljci v konkretnem projektu,
- koristi, ki jih bo prostovoljni delavec imel od udeležbe v projektu,
- družbeni pomen projekta.

Ob ustni predstavitvi je zelo zaželeno, če organizatorji ustvarijo za vprašanja in diskusijo odprto vzdušje. Zaželeno je razčlenjena predstavitev vsebine in izhodišč projekta z informacijami, kot so:

- prikaz narave in obsega problemov, ki jih konkreten projekt prostovoljnega dela obravnava,
- teorije in tolmačenja, ki pojasnjujejo vzroke in dinamiko problemov,

- različni strokovni, družbeni in organizacijski pristopi k obravnavanju problemov,
- podrobnejši oris delovnega koncepta načrtovanega projekta s posebno osvetlitvijo morebitne inovativnosti,
- prikaz enakih in sorodnih projektov prostovoljnega dela pri nas in v tujini,
- prikaz vsebine in načina konkretnega dela prostovoljcev z otroki in sodelovanja z drugimi osebami.

Nekateri prostovoljci posvečajo družbeni razsežnosti svojega dela več pozornosti kot strokovnjaki in jih to še dodatno motivira za delo.

Mentor oz. strokovni sodelavci morajo pojasniti vse obveznosti, ki so za prostovoljce manj zanimive oziroma manj privlačne. Opredeliti je potrebno področja, na katerih prostovoljci, strokovnjaki in organizatorji enakopravno soodločajo o delu.

Dobra predstavitev kandidatom omogoča odločitev, ali jim delo ustreza oziroma so primerni za projekt. Daje možnost, da se za sodelovanje prijavljajo ustrezni kandidati ter realno prikaže celoten program in področja problematike.

Center za socialno delo Radovljica se poslužuje različnih načinov pridobivanja prostovoljcev:

- široko usmerjene akcije (plakati, radio ...),
- ciljno usmerjene akcije,
- delegirano zbiranje,
- metoda koncentričnih krogov.

Strokovne sodelavke se strinjajo, da je smiselno izbirati kandidate za določen projekt, ki so vezani na določene roke, dela oziroma naloge in planirati pridobivanje prostovoljcev. Načrt bi moral biti inovativen, sporočilo pa namenjeno ciljni populaciji.

Za izvajanja programa »Pomagam tebi in sebi« so imeli v preteklih letih težave pri pridobivanju prostovoljcev. Tesno sodelujejo s Fakulteto za socialno delo in s strokovno delavko CSD-ja za denarno socialno pomoč, ki program predstavi eventualnim prostovoljcem. Opažajo, da zanimanje za prostovoljno delo upada. Center za socialno delo Radovljica se vsako leto ob začetku šolskega leta usmeri v organizirano pridobivanje novih potencialnih prostovoljcev na področju UE Radovljica. Ena bolj odmevnih akcij je bila v letu 2006. Izdelani so bili plakati in letaki z geslom »Bodi to, kar si! Bodi dejaven! Postani prostovoljec!«, ki so jih razobesili po fakultetah v Ljubljani in v Kranju ter v središčih na lokalnem področju, kjer se zbirajo mladi. Ciljna populacija pa niso samo mladi. V želji, da bi pridobili tudi starejše potencialne prostovoljce, objavljajo prispevke v lokalnih časopisih in na lokalnih radijskih postajah. Skratka, vabilo, ki vsebuje čim več informacij, opravi že dober del naravne izbire. Mediji imajo veliko vlogo pri popularizaciji prostovoljnega dela in projektov, ki se izvajajo na CSD-ju Radovljica.

V letu 2007 je sodelovalo 16 prostovoljcev, ki so nudili pomoč pri preprečevanju, razreševanju in odpravljanju socialnih stisk 23-im otrokom in mladostnikom s



težavami v odraščanju. Običajno v CSD-ju Radovljica deluje povprečno 20 prostovoljcev, ki so različne starosti (od 21 do 50 let) in nekateri že zaposleni.

Center za socialno delo Radovljica sprejme vsakega zainteresiranega kandidata. Čeprav vsak prostovoljec ni sposoben za vsako delo, pa velja načelo, da je za vsakega možno najti pravo delo. Organizator poleg kriterijev za sprejem upošteva še izbor na osnovi usklajenih parov – usklajevanje lastnosti prostovoljca in lastnosti otroka. Pomemben je tudi uvodni razgovor, ki pa je namenjen vprašanju motivacije. Motivi sežejo od egoističnih do altruističnih.

## 5.2 MOTIVACIJA

Že v sami opredelitvi prostovoljnega dela zasledimo, da je to delo, za katerega prostovoljci niso plačani in ga ne opravljajo po službeni dolžnosti. Delo opravljajo iz lastnih namigov v pričakovanju koristi zase, želja pomagati samemu sebi v smislu druženja, občutka krivde, dodatnega izobraževanja ... Motivi se razlikujejo od posameznika, projekta in okolja.

Anica Mikuš Kos govori o intrinzični ter ekstrinzični motivaciji. Pri intrinzični motivaciji gre za zadovoljstvo, nematerialne koristi, možnost uporabiti svoje znanje, veščine v koristne namene, udeleževanje potrebe po smiselni dejavnosti, ki nekomu koristi za obogatitev lastnega življenja. Pri ekstrinzičnih motivih gre za »zunanje« koristi – pridobivanje ugleda, spoštovanje, boljše možnosti za zaposlovanje. Ta delitev je shematska, saj je željo prostovoljcev pridobiti znanja in izkušnje težko razporediti v notranjo in zunanjo, saj so lahko tudi blago, ki ga je možno unovčiti na trgu delovne sile. (Mikuš Kos 2002: 78)

V Centru za socialno delo Radovljica je bila izvedena raziskovalna naloga na temo prostovoljnega dela, ki vključuje vprašanje, zakaj so se prostovoljci odločili za prostovoljno delo z otroki in mladostniki družin, obravnavanih na CSD-ju Radovljica ali v Kriznem centru za mlade »Kresnička«. Raziskava je vključevala 11 prostovoljcev, katerih motivi se prepletajo in se med delovanjem lahko spreminjajo. Vsi so se za prostovoljno delo odločili zaradi pridobivanja dodatnih izkušenj in novih znanj. Pomemben motiv je tudi želja po pomoči ljudem v stiski, ki jo je izrazilo 9 prostovoljcev. Pri več kot polovici prostovoljcev je na njihovo odločitev vplivala možnost, da kreativno in zdravo preživijo prosti čas ter obenem osebnostno rastejo. Ostali motivi malenkost zaostajajo, kot na primer druženje in pridobivanje novih prijateljev ter notranji duhovni nagib. Možnost, da s prostovoljnim delom opravijo predmet prostovoljnega dela na FSD-ju, kot motiv omenja 1 prostovoljec, prav tako vključitev v prostovoljno reševanje osebnih problemov skozi reševanje tujih.

Predpostavljam, da je najpomembnejši motiv prostovoljcev v Centru za socialno delo Radovljica pridobivanje dodatnih izkušenj in novih znanj, želja po pomoči ljudem v stiski, možnost, da kreativno in zdravo preživijo prosti čas ter obenem osebnostno rastejo, notranji duhovni namig, druženje in pridobivanje novih prijateljev. Tudi najnovejše raziskave o motivaciji za prostovoljno delo v Evropi kažejo, da kot

najpogostejši motivi izstopata želja po prijetnih doživetjih in želja po pridobivanju novih izkušenj.

Prostovoljecem je najbolj všeč ravno delo z otroki in mladostniki, sodelovanje z njimi, rezultati, odkritost mladih ter možnost udejanjanja svojih idej skupaj z idejami, ki jih izrazijo otroci, ter spoznanje osebnostnih značilnosti pri udeležencih ustvarjalnih delavnic. Pomembna jim je možnost pomoči sočloveku, sprejemanje, veselje drugih, sreča sebe in drugih, druženje z mladimi, zadovoljstvo otrok, napredek pri socialnih veščinah, pridobivanje dodatnih izkušenj in novih znanj, učenje o udeležencih in o sebi ter duhovna rast.

Sklepam, da so prostovoljci zadovoljni z organizacijo in pogoji izvajanja prostovoljnega dela v CSD-ju Radovljica. Njihove pozitivne izkušnje vplivajo na nadaljnje delovanje in zbuja željo po še večjem obsegu prostovoljnega dela. Kako zelo pomembno je zagotoviti okoliščine, ki spodbujajo trajno prostovoljno delo, opazimo, ko prostovoljec predčasno prekine prostovoljno delo. Posledice občutijo uporabniki, projekt, organizacija, skupnost in sklepam, da tudi oseba, ki je prekinila delo. Vsekakor pa proti temu pripomore organizator tako, da upošteva želje in potrebe prostovoljcev. Zelo pomemben motivacijski faktor je odnos med prostovoljcem in otrokom ter medsebojni odnosi med udeleženci projekta. Motivacija za vztrajanje pri delu je tudi nagrada oziroma priznanje za koristno delo, povratna informacija, ki pozitivno vpliva na izboljšanje kvalitete izvajanja prostovoljnega dela. V Centru za socialno delo Radovljica se trudijo in omogočajo srečanje prostovoljcev s strokovnjaki z različnih področij. Predvsem sodelujejo s Slovensko filantropijo – Združenjem za promocijo prostovoljstva. Velik pomen pa predstavlja javna predstavitev projekta preko različnih medijev.

### **5.3 USPOSABLJANJE IN IZOBRAŽEVANJE**

Za delovanje prostovoljcev je pomembno njihovo usposabljanje in izobraževanje. Za normalno delo z otroki, ki so obravnavani na CSD-ju Radovljica, so potrebna posebna znanja in veščine. Primer: za druženje oziroma konstruktivno preživljanje prostega časa otrok je potrebno poznavanje njihovih značilnosti, kot so osamljenost, socialna stiska, izključenost otrok. Izobrazba in vsebina usposabljanja sta odvisni od zahtevnosti dela. Usposabljanje zagotavlja želeno kvaliteto in manjšo možnost napak, katerih posledice občutijo otroci oziroma uporabniki, prostovoljci in organizacija.

Po zaključenem izbirnem postopku CSD Radovljica v sodelovanju s Slovensko filantropijo, Društvom za razvijanje prostovoljnega dela in preventivnega dela organizira dvodnevno začetno izobraževanje. Prostovoljci dobijo osnovne informacije o izhodiščih za prostovoljno delo, o ciljih pomoči, o vsebini in načinih pomoči ter o svoji vlogi. Uvodno izobraževanje obsega naslednje teme: sektorji v družbi ter njihov pomen za izvajanje prostovoljnega dela, motivacija za prostovoljno delo, stigmatizacija, komunikacija, pravice in dolžnosti prostovoljca, etični kodeks prostovoljnega dela.

Na skupnem informativnem sestanku je prostovoljcem predstavljen Center za socialno delo Radovljica in krizni center s poudarkom na področju varstva otrok in družine. Nato sledi predstavitev programa »Prostovoljno delo«, opredelitev namena in načina dela, opredelitev posameznih vlog udeležencev v programu in področij prostovoljnega dela. Opredelijo se pogoji, ki jih morajo izpolnjevati, delovne dolžnosti in moralne obveznosti prostovoljcev. Prostovoljcem so predstavljene koristi, ki jih pridobijo z delom, npr.: pridobitev znanja, izkušenj, priznanje prostovoljnega dela kot študijske prakse, možnost uporabe izkušenj in gradiva za praktične vaje in seminarske naloge, izkustvo skupinskega dela, emocionalno in moralno zadovoljstvo ... Opozorjeni so na posebne obremenitve in probleme, s katerimi se srečajo pri delovanju. Pri delovanju prostovoljca mora biti posebna pozornost namenjena zaščiti otrok, ki so prejemniki pomoči. Številni imajo negativne izkušnje, zato je neustrezno ravnanje lahko še dodatna negativna izkušnja. Pomembno pa je, da v kriznih situacijah organizator zaščiti prostovoljca.

Nadaljnja usposabljanja potekajo ob delu, navezujejo se na splošna in specifična znanja s področij, na katerih prostovoljci delujejo. Običajno so na CSD-ju Radovljica organizirana predavanja in razgovori na temo »Vloga in namen nepoklicnega prostovoljnega dela z otroki in mladostniki in etični vidiki dela z otroki«, »Komunikacija in uspešno reševanje problemov«, »Učne težave, emocionalni in socialni vplivi na učenje, individualne razlike pri učenju«. Nadaljnja predavanja za diskusijo pripravijo prostovoljci sami. Teme so vezane na vsebino prostovoljnega dela oziroma so namenjene osebni rasti članov skupine.

Za kakovostno delovanje prostovoljcev, ki obiskujejo otroke in jim nudijo osebno oporo ter učno pomoč, je potrebna podpora oziroma suport, strokovna in osebna. V ta namen se prostovoljci redno dobivajo enkrat mesečno na mentorskih sestankih oziroma superviziji, običajno v četrtek zadnji teden v mesecu. Individualni pogovori pa se organizirajo po potrebi. Anica Mikuš Kos meni, da je supervizija lahko način, s pomočjo katerega se je mogoče dogovarjati za določene standarde dela in jih vzdrževati, si izmenjavati informacije in razvijati spretnosti, ki so v skladu s cilji projekta. Na ta način ohranjajo motivacijo, si izmenjajo izkušnje, razrešujejo težave in iščejo rešitev problemskih situacij, sprotno evalvirajo. Prostovoljec dobi občutek varnosti, možnost, da izraža svoje občutke in se dodatno izobražuje, kar vpliva na njegovo delo. Skupinska supervizija omogoča prihranek časa organizaciji, podporo posamezniku, povratne informacije s strani skupine in supervizionarja. V skupini je potrebno vzpostaviti tako vzdušje, da se prostovoljci radi udeležujejo supervizij, srečanja pa je potrebno dopolniti z vsebinami, ki se navezujejo na aktualne teme. V veliko pomoč pri delu je mentor, ki vodi prostovoljno delo in je strokovna oseba z veliko razumevanja. Mentor posreduje spremembe oziroma povratno informacijo. Za takojšnjo pomoč je dosegljiv osebno oziroma po telefonu. Prednost individualne supervizije je v tem, da prostovoljec s svojim problemom ni izpostavljen pred skupino. Poznamo tudi mentorske supervizije, ki pa so primerne za študente na praksi, pripravnike ali prostovoljne sodelavce. Ni nujno, da je težava odpravljena, ampak je pomemben prispevek prostovoljca za boljšo psihosocialno kakovost otrokovega življenja. Supervizija bi morala biti usmerjena v razjasnjevanje vlog, odgovornosti, nalog, dogovorih o nekih standardih, ki naj bi jih zadovoljevalo delo prostovoljcev, spremljanje dela in prepoznavanje obremenjenosti, ugotavljanje potreb in dodatno

usposabljanje. Na superviziji bi bilo koristno večkrat ponoviti pravne in moralne obveznosti varovanja zaupnih podatkov o uporabnikih. Dandanes je varovanje podatkov o otrocih in njihovih družinah zelo pomembno in v službah, ki delujejo z ljudmi, zakonska obveznost. Za odkrivanje neustreznih prostovoljcev je nujno spremljanje dela, ki deluje kot kontrolni mehanizem. Pri organiziranem prostovoljstvu se srečamo s sklopom dogajanj. Vendar ne poudarjamo administrativnega vidika dejavnosti. Zbiranje podatkov bi omogočilo pregled centru za socialno delo, toda večina prostovoljcev nerada evidentira svoje delo. Dnevnik dela pogosto oddajo prostovoljci, kateri želijo povrnjene stroške dela. V nasprotnem primeru pa organizator ne zahteva dokumentacije prostovoljnega dela. Organizator bi moral najti način, da prostovoljca ne bi obremenjeval z zapisovanjem o opravljenem delu. Na skupnih srečanjih bi sprotno poudarjal pomen evidentiranja prostovoljnega dela in spodbujal.

Septembra 2007 je Center za socialno delo Radovljica s pomočjo finančne dotacije evropskega programa »Mladi v akciji« organiziral mednarodno usposabljanje za mladinske delavce z naslovom Prostovoljci proti socialni izključenosti. Izobraževanje je potekalo v Bohinju z 20-imi mladinskimi delavci, ki delajo na področju neformalnega dela z mladimi, iz devetih evropskih držav. Namen projekta je bilo iskanje in oblikovanje učinkovitih strategij za pridobivanje prostovoljcev za delo z mladimi. Primer: pridobivanje in motiviranje prostovoljcev, opredelitev nalog in odgovornost, spremljanje in nagrajevanje prostovoljcev, priprava in vodenje projektov, organizacija timskega dela ... Pomembna tema je bila spodbujanje mladih, ki se soočajo s socialno izključenostjo, da sodelujejo v različnih podprogramih »Mladi v akciji« in s tem pripomorejo k postopnemu socialnemu vključevanju.

#### **5.4 VSEBINE POMOČI PROSTOVOLJCA**

V Centru za socialno delo delujejo prostovoljci pri socialni podpori in pomoči posameznikom in skupinam. Vsebine pomoči so odvisne od posameznikov, ki so vključeni v različne dejavnosti, predvsem pa od otrokove oziroma mladostnikove potrebe, od programa in prostovoljca.

Pomoč prostovoljcev predstavlja za otroke:

- učno pomoč,
- konstruktivno preživljanje prostega časa oziroma družabništvo v prostem času,
- čustveno in socialno podporo,
- pridobivanje pozitivnih izkušenj in vzpodbujanje pozitivne samopodobe,
- pogovarjanje – razvijanje socialnih veščin,
- razreševanje in odpravljanje socialne stiske, osamljenosti in izključenosti uporabnikov.

Osnovna delovanja so odvisna od predznanja oziroma veščin prostovoljca in obsegajo naslednja področja:

- športna, umetniška, socialna, pedagoška znanja,
- odnos,
- popestritev vsakdanjika.

Odnos spodbuja motivacijo za odpravljanje problemov. Odvisen je od lastnosti prostovoljca, ki ima sposobnost empatije, razumevanja, sprejemanja ... Poleg te prvine pa je za pomoč pomembno znanje in pa veščine. Med prostovoljcem in mladim se pogosto oblikuje prijateljski medsebojni odnos, ki se izgrajuje v skupnih dejavnostih. Vendar se prostovoljstvo razlikuje od prijateljstva. V prijateljstvu imamo enakovreden položaj, medtem ko v odnosu med uporabnikom in prostovoljcem teče enosmerna pomoč. Pri delu poudarjamo spontanost, entuziazem in željo pomagati.

Anica Mikuš Kos in Dušica Pogačnik v svojem delu Prostovoljci in varovanje duševnega zdravja otrok navajata nekatere metode dela, ki jih pogosto izvajajo prostovoljci pri delu z otroki:

- zaupen pogovor,
- igra,
- metode sproščanja,
- metode razvijanja koncentracije,
- metode razvijanja socialnih veščin,
- učenje socialno sprejemljivega izražanja agresivnosti,
- igranje vlog,
- muzikoterapija,
- gibalna terapija,
- učenje metod učenja,
- pomoč pri delu za šolo.

Prostovoljci se včasih poslužijo napačnega pristopa, ki za uporabnika ni primeren. V tem primeru se morajo posvetovati s strokovnjakom. Osnovno načelo je delovati v korist uporabnikom. K temu pa prispevajo ustrezna uvodna izobraževanja in vodenje prostovoljcev, sprotni nadzor oziroma delo vsaj dveh ali več prostovoljcev v skupini ... Prostovoljci Centra za socialno delo Radovljica otrokom nudijo osebni stik. Vplivajo na odročja, ki so bila v preteklosti zanemarjena. Na primer v strogih družinah, kjer vlada red in poslušnost, se zavzemajo za komunikacijo, zaupanje ... Med pritiski otrokovega okolja zagotavljajo pogoje za učenje in konstruktivno preživljanje prostega časa. Prostovoljci z veliko energije in optimizma pomagajo pridobivati delovne navade in metode učenja, obenem pa se pogovarjajo o temah, ki uporabnika zanimajo. Na rednih srečanjih poskrbijo, da se poleg učne pomoči sprostijo z drugimi dejavnostmi.

## **5.5 ODNOSI V OKVIRU PROJEKTA ORGANIZIRANEGA PROSTOVOLJNEGA DELA**

### **5.5.1 Odnos v razmerju mentor, prostovoljec**

Mentor oziroma koordinator prostovoljnega dela je oseba, ki je povezana s prostovoljci in je mnenja, da prostovoljec kljub nestrokovni izobrazbi ob usposabljanju lahko prispeva v dobrobit otrokom. Za sodelovanje s prostovoljcem je fleksibilen, odprt in timski delavec. V odnosu do prostovoljca je pripravljen nositi odgovornost za delovanje prostovoljcev ter odgovornost za celotno delovanje organiziranega prostovoljnega dela. Pomembno je, da pozna metode usposabljanja in vodenja skupine prostovoljcev. Med prostovoljci in strokovnjaki oziroma mentorjem so odnosi dobri, ker sodelujejo in se vzajemno spoštujejo. Nekateri ne sodelujejo in so neangažirani v odnosu do prostovoljnega dela. Mentor aktivno nastopa in je neposredno vključen v projekt. Od njega je odvisna kvaliteta dela. Njegova primarna funkcija je, da uvede prostovoljca v delo, ga ustrezno informira in mu je pripravljen pojasniti nejasnosti oziroma vprašanja, ki se porajajo prostovoljcu. Naloga mentorja je, da v sodelovanju z drugimi strokovnimi delavci (učitelj, socialni delavec, psiholog ...) prostovoljcu predstavi otroka, družino in specifičnosti konkretne družine ter svoja opažanja. Poskrbi, da delujejo v primernih pogojih. Spremlja delo in ga po potrebi usmerja. Nudi individualno oziroma skupinsko pomoč v obliki poslušanja in odzivanja na mnenja, predloge. V kriznih situacijah prostovoljca je opora in podpora. Spodbuja in rešuje nastale situacije. Motivira in skrbi za pozitivno energijo v skupini prostovoljcev. Zagotovi primerno priznanje ali nagrade prostovoljcem. V primeru, da deluje mentor kot nadrejeni z različnimi ukazi, se porajajo slabi odnosi. Za učinkovito delovanje morata oba delovati enakovredno. Prostovoljca sprejme kot pomočnika za izvajanje nalog projekta. Prostovoljec je aktiven član skupine in s svojimi predlogi in aktivnostmi sooblikuje potek mentorskih sestankov. Odnos mora temeljiti na zaupanju. Možen vpliv na slabši odnos ali nesprejemanje izvira lahko iz osebnostnih lastnosti posameznikov. Anica Mikuš Kos v svojih delih omenja, da nekateri strokovnjaki občutijo krivdo v odnosu do prostovoljca v primerih, ko se prostovoljci srečujejo s težjimi primeri. Prostovoljcem prija, da kot partnerji sodelujejo pri sooblikovanju delovnega procesa. Plačano osebje ne bi smelo prostovoljca smatrati kot konkurenta. Za odpravljanje različnih bojzani bi morali opredeliti potrebe, v katerih bodo delovali prostovoljci, zagotoviti sodelovanje obeh strani, jasne dogovore nalog strokovnjakov, primere dobrih praks, ki so pripomogle k pozitivnim spremembam, pa bi posredovali drugim organizacijam.

### **5.5.2 Odnos v razmerju uporabnik, prostovoljec**

Prostovoljec v projektih centra za socialno delo nastopa med strokovnjakom in otrokom. Sodelovanje je povezano, saj je strokovnjak obenem mentor. Pomembni vrednoti prostovoljca sta zanesljivost, odgovornost, zaželeno pa so tudi strpnost, kreativnost, zaupnost, družabnost in solidarnost. Merilo za uspešno delovanje je sprejemanje pomoči. Sodelovanje s prostovoljcem morajo potrditi starši in uporabnik pomoči. V današnjem času je manj predsodkov na področju nudenja pomoči. Pri uporabnikih se pojavljajo različni motivi za iskanje tovrstne pomoči. Eden od razlogov je lahko, da je to edina možnost, ki je na razpolago v primeru socialno šibkejših

družin ali da otrok ne želi obravnave specialistov. Govorimo, da se pomoč strokovnjaka in prostovoljca prekrivata. Prostovoljci, ki niso strokovnjaki, na različne načine motivirajo in pozitivno vplivajo na otoka. V odnosu do njega niso obremenjeni s konflikti v njegovem okolju, gradijo zaupljiv odnos, ga podpirajo v kriznih situacijah, motivirajo učenje, vzpodbujajo različne aktivnosti, razširjajo socialni prostor in zaupanje vase. Namen prostovoljčeve pomoči otroku je odnos. Omogoča spontano sproščanje energije, spodbuja spoprijemanje s težavami in koriščenje pomoči. Pomembne so lastnosti prostovoljca, ki mora imeti sposobnosti empatije, sprejemanja drugega, razumevanja, spontanosti ... Pri delu pa ne smemo zanemariti znanja, ki ga uporablja. Če je odnos med obema udeležencema pozitiven, ni dvoma, da se ne razvije v prijateljstvo, čeprav je obveznost pomoči enostranska. Prostovoljec vzpodbuja otroke in stori vse, da bi bili sproščeni, razigrani, kar pa ni pogosto cilj strokovnjakov, čeprav se razveselijo tudi sprememb, katerih niso pričakovali, na primer izboljšanje učnega uspeha. Pomembno je, da na začetku ugotovijo potrebe in pričakovanja uporabnikov.

Na srečanjih prostovoljcev redno obravnavajo otroke, ki potrebujejo pomoč prostovoljca. Glede na potrebe otroka po pogovoru mentor predlaga prostovoljca oziroma pričakuje odločitev udeležencev v skupini. Sledi srečanje s strokovno osebo, starši, prostovoljcem in mentorjem, kjer se spoznajo in opredelijo cilje in predloge, kako bi lahko potekala nadaljnja srečanja. Stiki med prostovoljci in otroki potekajo enkrat tedensko po dve šolski uri do konca šolskega leta. Med temi obiski, ki lahko potekajo v Kriznem centru Kresnička ali na domu uporabnikov, se prostovoljci z njimi učijo, pogovarjajo, obišejo kino, gledališče, kolesarijo, rolajo, sprehajajo, počnejo stvari, ki so za otroke lahko prijetne in koristne. Otroci ob pomoči spreminjajo strategije, ki so jih vodile k neuspehu. Pomembno je, da so stiki redni, ob dogovorjenem času. Na ta način jih jemljemo resno. Dobijo občutek, da so pomembni zanje. Otrokovih pomanjkljivosti ni potrebno poudarjati, pomembna je podpora otrokovih zmožnosti. Gradi se zaupen odnos. Otroci delijo svoje strahove in se pogovarjajo. Pogovor je usmerjen v sedanost in prihodnost. V skupnih doživetjih se odnos utrjuje.

### **5.5.3 Odnos v razmerju starši, mentor, prostovoljec**

Prvo srečanje s starši, mentorjem in prostovoljcem je pri individualnem pogovoru. Predstavljen jim je potek dela in vrsta nujenja pomoči. Večkrat so akcije usmerjene samo k otroku in k staršem, ki tudi potrebujejo pomoč. Starše bi lahko opredelili kot posredne uporabnike. Zato bi na centru za socialno delo lahko organizirali skupine za vključevanje staršev. Odnosi so na začetku drugačni, skozi delovanje pa se spreminjajo. Kaj je vzrok takim spremembam? Na starše vpliva dogajanje, ki prinese pozitivne spremembe pri otrocih. Dobijo zaupanje v prostovoljca in so se pripravljene pogovarjati tudi o drugih stvareh. Na drugi strani pa imamo starše, ki se ne strinjajo z delovanjem prostovoljca. Njihovi interesi se razlikujejo. Srečamo se s starši, ki obiske izrabljajo v lastno korist, imajo previsoka, nerealna pričakovanja in želijo takojšen napredek pri delovanju. Starši, ki niso zainteresirani za pomoč oziroma jo odklanjajo, so tisti, ki ne želijo vpogleda v družinsko življenje. Včasih pa so ti otroci najbolj potrebni pomoči prostovoljca. Pri delovanju prostovoljca se odnosi lahko poglobijo oziroma se vzpostavijo dolgotrajni odnosi, kar pa je odvisno od samih

potreb prejemnikov pomoči. Za učinkovite odnose je potrebno, da imajo prostovoljni delavci znanje teorije dinamike medčloveških odnosov in komunikacije v medčloveških situacijah, s katerimi naj bi si pomagali, ko pride do motenj. Pri prostovoljnih delavcih je prednost v individualnem odnosu, v okviru katerega lahko pomoč poteka v skladu z ritmom življenja in dela, v nasprotju z institucijo, ki zahteva rezultate ob minimalnem obsegu dela. Prostovoljni delavec pa v te odnose vnaša bogato vsebino, človeško toplino, kreativno domiselnost in ni omejen na norme terapevtskega odnosa. Delo je prilagojeno na eni strani potrebam otroka, družine kot celote ter na drugi strani tudi sposobnostim prostovoljca. Med potekom dela mora biti nenehno prisotno dogovarjanje in usklajevanje med strokovnim delavcem, prostovoljcem, otrokom in družino. Vloga uporabnika je pomembna pri strukturiranju skupaj preživetega časa s prostovoljcem v smislu dajanja pobud in predlogov, pri tem je zaželena čimvečja aktivnost in konstruktivnost uporabnika. Skupinsko delo pa ima še večje prednosti, odnosi v skupini so vir energije, ki je potrebna posameznikom za življenje in osebno rast, prisotna je velika možnost socialnega učenja. Odnos med vsemi tremi udeleženci mora biti sproščujoč in odkrit. V primeru nezadovoljstva moramo udeležencem projekta omogočiti možnost pritožbe. Uporabniki programa bi s pritožbo lahko zamenjali prostovoljca. Prostovoljci bi imeli možnost pritožbe zoper mentorja v programu.

## **5.6 PRAVICE IN OBVEZNOSTI PROSTOVOLJCA**

Center za socialno delo organizira prostovoljsko delo na podlagi izraženih potreb svojih uporabnikov. Omogoča prostovoljsko delo na podlagi sklenjenega tripartitnega dogovora med Centrom za socialno delo Radovljica in prostovoljcem ter uporabnikom. Dogovor o sodelovanju s prostovoljcem točno opredeli zahteve in obveznosti organizatorja ter pravice in dolžnosti prostovoljca in je rabsodnik v primeru spora oziroma problemov. Vsak posameznik, ki se želi vključiti kot prostovoljec, ima možnost, da izbira, na katerem področju bo deloval, hkrati s tem pa ima pravico do osnovnih znanj, ki so mu za to delo nujno potrebna.

Prostovoljec opravlja prostovoljno delo najmanj eno šolsko leto, kar pomeni od oktobra do junija, in sicer najmanj dve šolski uri ure na teden. Center za socialno delo poskrbi za mentorsko vodenje in spremljanje prostovoljskega dela, kar pomeni, da nudi podporo pri izvajanju prostovoljskega dela. Mentor posreduje tudi vse potrebne informacije o delu in o uporabniku, ki mu nudi pomoč. Prostovoljec mora za vsakršno dejavnost, akcijo, ali pobudo, ki je zunaj dogovora, dobiti pristanek mentorja in ne sme v imenu organizacije početi ničesar samovoljno.

Prostovoljec pri svojem delu spoštuje pravice in posebnosti vseh, ne glede na raso, barvo kože, spol, narodnostno ali etnično poreklo, jezik, gmotni ali družbeni položaj, življenjski stil, spolne, politične ali verske usmerjenosti, socialni izvor, zmanjšane duševne ali telesne sposobnosti ali kakšne druge okoliščine.

CSD lahko postavi pogoje pristopa posameznikov k prostovoljskemu delu v pravilniku.



Organizacija prostovoljca usposobi ter organizira nadaljnja usposabljanja za delo, kar pomeni, da se udeleži uvodnega usposabljanja, po potrebi pa tudi nadaljnjih izobraževanj. O tem se dogovarja z mentorjem ali organizacijo.

Prostovoljec mora upoštevati zaupnost podatkov uporabnika. Zbira lahko le tiste (osebne) podatke, ki jih potrebuje za svoje delo. Podatke lahko posreduje tretji pristojni osebi le:

- če je uporabnik ali njegov skrbnik informiran o namenu zbiranja podatkov in da svoj pristanek,
- če tako določa zakon,
- če za to obstajajo konkretni varnostni, moralni, zdravstveni ali etični razlogi.

Prostovoljec je redno prisoten na srečanjih z mentorjem.

Na opravljanje prostovoljskega dela prostovoljec prihaja točno, oziroma mentorja, uporabnika/uporabnico ali organizacijo pravočasno (tj. najmanj 24 ur pred predvideno dejavnostjo/aktivnostjo) obvesti o svoji odsotnosti, razen če je drugače dogovorjeno. O svojem delu vodi dnevnik, v katerega zapisuje, poleg opravljenega števila ur, tudi kratek opis opravljenega dela in ga mesečno redno oddaja mentorici/mentorju.

Organizacija prostovoljca lahko nagradi tako, da mu ponudi možnost udeležbe na različnih tematsko primernih seminarjih, izobraževanjih, mu izroči denarno nagrado ipd. V Centru za socialno delo Radovljica poleg ustne nagrade vsako leto pripravijo skupen izlet ali piknik in izdajo potrdilo za opravljeno delo. Leta 2006 so si ogledali muzej v Bohinjski Bistrici, naslednje leto pa so gostili v gostilni Psnak in raziskovali okolico Zgornje Radovne. V letu 2007 so zaključno srečanje izvedli na Pokljuki, nato je sledila pogostitev in prijetno druženje v piceriji na Bledu.

V primeru prekinitve prostovoljskega dela prostovoljec oziroma prostovoljska organizacija svojo odločitev sporoči najmanj 14 dni pred predvidenim prenehanjem sodelovanja, razen če je drugače dogovorjeno.

Center za socialno delo Radovljica je na podlagi sklenjenega dogovora med organizacijo in prostovoljcem dolžan prostovoljcu povrniti stroške, povezane z izvajanjem prostovoljskega dela. Stroške nakazuje na osebni račun prostovoljca. Vračajo se dejanski potni stroški, kar CSD natančno opredeli v dodatnem členu pravilnika.

Za povračilo stroškov prevoza, nočitev in dnevnic sta določena pogoja, da se dohodnina ne plača in akontacija dohodnine ob izplačilu ni potrebna, to sta:

- stroški so ustrezno dokumentirani: za nakup vozovnice imamo shranjen račun, kjer se vidi znesek, po možnosti je izdan na ime prostovoljca,
- drugi pogoj je višina povračila teh stroškov. Le-ta namreč ne sme presegati višin, ki jih je določa Uredba o višini povračil stroškov v zvezi z delom in drugih dohodkov, ki se ne všttevajo v davčno osnovo (Ur. l. RS, št. 140/2006).

Material za izvedbo aktivnosti zagotavlja mentor. Morebitni materialni stroški, nastali po predhodnem dogovoru z mentorjem v breme prostovoljca, se mu vračajo na podlagi predložitve originalnega računa z davčno številko CSD-ja.

Prostovoljcu pripada denarna protivrednost za malico v vrednosti 2 evrov, če opravlja prostovoljsko delo neprekinjeno več kot štiri ure.

Prostovoljec ima pravico od CSD-ja dobiti potrdilo na podlagi opravljenega prostovoljskega dela, ki vsebuje število opravljenih ur ter naravo in izvedbo dela, če je o svojem delu redno vodil dnevnik.

Organizacija je dolžna zaščititi prostovoljca v primeru konfliktov ali nesoglasij. V primeru, da vseeno pride do kakršnihkoli konfliktov ali nespoštovanja pravic s področja prostovoljskega dela v okviru CSD-ja, se prostovoljci lahko obrnejo na osebo, ki jo v ta namen določi CSD.

Pred opravljanjem prostovoljskega dela prostovoljec podpiše dogovor o sodelovanju za individualno delo z otrokom ali mladostnikom, ki je strokovna odločitev koordinatorja, ob upoštevanju predlogov šole, staršev, uporabnikov, in izjavo o tajnosti podatkov. Oblikovanje konkretnih oblik pomoči je s strani prostovoljca samostojna dejavnost ob sprotne spremljanju koordinatorja. Zaželeno je samoiniciativnost in ustvarjalnost prostovoljca pri razvijanju osebnega odnosa in vnašanje različnih oblik dejavnosti prostovoljca.

Prostovoljec, prostovoljska organizacija in organizacija se morajo držati dogovora o prostovoljskem delu, ki je opredeljen v pravilniku. Dela v okviru namena, ciljev in vrednot organizacije, izpolnjuje opredeljena in dogovorjena dela. Med delovanjem je pomembno korektno obnašanje do uporabnikov, plačanega osebja in soprostovoljcev.

Prostovoljcu bi morali biti zagotovljeni ustrezni pogoji, ki mu omogočajo varnost in zdravje pri opravljanju dejavnosti, zavarovanje prostovoljcev za odgovornost in poškodbe pri delu (prostovoljec, uporabnik).

Ne sme mu biti kratena pravica, da odkloni delo, ki se mu zdi moralno nesprejemljivo.

## **5.7 METODOLOGIJA EVALVACIJE PROSTOVOLJNEGA DELA**

V pričujočem poglavju povzemam članek dr. Blaža Meseca, ki je svoje celotno delovno življenje posvetil razvoju stroke socialnega dela. »Evalvacija v širšem pomenu besede je postopek, v katerem na osnovi zbranih podatkov o projektu prostovoljnega dela ugotavljamo, v kolikšni meri je v skladu z veljavnimi pravnimi normami ali običaji in zahtevami okolja, v kolikšni meri in kako učinkovito dosega cilje ter kakšni so njegovi namerni in nenamerni učinki. V ožjem pomenu besede se evalvacija nanaša samo na doseganje ciljev in oceno učinkov.«

Podrobnejše pojasnilo:

- evalvacija je postopek, ki ga običajno sestavljata dve vrsti opravil: zbiranje podatkov o programu ali projektu prostovoljnega dela in ocenjevanje njegove ustreznosti. Podatki zbiranja morajo biti relevantni, zbiratelji pa natančni, sistematični. Ocenjevanje ustreznosti je dejanje presoje, stanje, ki ga podajo zbrani podatki, primerjamo z vrednostnim kriterijem ali zaželenim stanjem ali pa na določen interes,
- predmet evalvacije je program ali projekt prostovoljnega dela,
- evalvacija ima več ciljev: ugotovi, ali je program v skladu z veljavnimi pravnimi normami in ali je program uspešen in učinkovit, oziroma so cilj dejanski učinki.

Motive za evalvacijo delimo na zunanje in notranje. Zunanji motivi so odgovornost socialnih zavodov do javnosti v smislu upravičenja porabe sredstev. Drugi razlog pa izvira iz suma nekvalitetnega dela. Stroka se s tem zavaruje pred negativnimi mnenji. Vse pogosteje se srečujejo z negativnimi stereotipi.

Notranji motivi so ravno tako kot zunanji pomembni za evalvacijo. Gre za etične zahteve, za katere je potrebno sprotno preverjanje kvalitetnega dela s klienti in ali poteka delo v skladu z etičnimi standardi stroke. Na drugi strani pa je neprestana zahteva po razvoju proučevanja prostovoljnega dela, torej preverjanje uspešnosti ukrepov, metod in programov v določenih kontekstih. Na ta način je mogoče graditi teoretične modele za prakso.

Na Centru za socialno delo Radovljica je cilj evalvacije ugotovitev, ali je prišlo do sprememb. Najpomembnejše merilo za evalvacijo kakovosti izvedbe programov oziroma projektov prostovoljnega dela je po mojem mnenju zadovoljstvo uporabnikov, prostovoljcev in izpolnitev realnih ciljev projekta. Glede na to, da so vključeni otroci s problematičnim vedenjem in učnimi težavami, je vprašanje, ali se je stanje ublažilo in ali bi po določenem času morda tudi izginilo. Prva povratna informacija so informacije prostovoljcev, ki mladostnikom nudijo pomoč. Na podlagi evalvacijskega vprašalnika za prostovoljce CSD dobi vpogled, kako otrok sprejema pomoč in doživlja srečanja, s katerimi dejavnostmi zapolnita srečanja ter kaj otrok pridobi v odnosu s prostovoljcem. Odgovori na slednja vprašanja, kako doživljajo prostovoljci srečanja z otrokom, kaj pridobijo s prostovoljnim delom in kakšni so občutki pri vzpostavitvi delovnega odnosa z otrokom, dajo vedeti o doživljanju delovanja prostovoljca. Za nadaljnje delo pa so pomembne informacije uporabnikov in šole, ki kažejo na večjo vključenost mladostnikov v skupino, napredek in večjo motiviranost pri učenju ter premagovanje težav.

## **5.8 UČINKI PROSTOVOLJNEGA DELA**

Učinki prostovoljnega dela so lahko prisotni pri uporabnikih, družini, prostovoljcih, mentorjih, Centru za socialno delo Radovljica, okolju, ki je lahko neposredno ali posredno vključeno v delovanje.

Ocena in analiza poteka dela in učinkov prostovoljnega dela morata biti sproti in omogočata preglednost. Sprotno identificirata probleme in reševanje, sprotne spremembe in popravke. Imata pomen prenosa dobrih izkušenj za prihodnje projekte.

Posebno pozornost namenjajo analizi pozitivnih in negativnih učinkov. S tem so prostovoljci obveščeni na začetku delovanja. Njihov namen ni odvrnitev od dela. Evalvacijo učinkov delovanja prostovoljnega dela na otroke dobimo z opazovanjem, oceno staršev, učiteljev, strokovnjakov in z izpolnjevanjem različnih metod raziskovanja. Pri ostalih udeležencih pa najpogosteje uporabimo vprašalnike in ocenjevalne lestvice. V praksi je evalvacija učinkov udeležencev skupinska analiza, kjer v skupini analizirajo projekt in njegove učinke, ali individualni intervjuji.

Na podlagi lastnih izkušenj bom opisala pozitivne učinke otrok ob delovanju prostovoljca. Po mojem mnenju mladostnik oziroma otrok v odnosu s prostovoljcem pridobi naslednje:

- težave, zaradi katerih se je vključil v projekt, se zmanjšajo,
- boljšo komunikacijo in reševanje konfliktov,
- izboljšanje samopodobe,
- prevzemanje odgovornosti,
- spoznanje, koliko zmorejo, oziroma razvoj lastnih talentov,
- konstruktivno preživljanje prostega časa in razširitev splošne razgledanosti,
- večjo motiviranost za učenje, boljše delovne navade.

Učinki delovanja prostovoljcev na družino:

- vpliv na pogled in sprejemanje otrokovih težav,
- spremembe v odnosu do otrok,
- zadovoljstvo,
- razbremenitev,
- zaupanje v delovanje prostovoljcev,
- družina postane bolj odprta.

Učinki delovanja na prostovoljca:

- razvoj osebnih kompetenc prostovoljcev,
- občutek lastne koristnosti,
- pridobivanje socialnih in komunikacijskih spretnosti,
- razvoj osebnih vrednot, kot so strpnost, vztrajnost, fleksibilnost,
- izkušnje za osebni in poklicni razvoj,
- sprememba odnosa do institucije,
- socialna rast.

Učinki na mentorja:

- izkušnje,
- vlaganje znanja v prostovoljce,
- sodelovanje,
- uvid učinkovitosti nepoklicnega pristopa.

Učinki na center za socialno delo:

- prepoznavanje potreb uporabnikov,
- odpravljanje institucionalnih pravil,
- povezovanje s skupnostjo,
- mreženje s podobnimi organizacijami,
- problemi zaradi nestrokovnih pristopov,
- večja odprtost za prostovoljno delo,
- lajšanje dela poklicnemu osebju.

Učinki na okolje oziroma skupnost:

- integriranost posameznika v skupnost,
- občutek varnosti v skupnosti in medsebojna povezanost ljudi,
- promocija solidarnosti in prostovoljstva,
- uvajanje preverjenih nestrokovnih pristopov v sistem socialne politike,
- razvoj otrok iz prikrajšanih okolij,
- prostovoljno delo nadomešča delo, ki bi ga družba morala plačati.

## 5.9 PROBLEMI PROSTOVOLJNEGA DELA

V današnjem času, ko nam način življenja ne dovoljuje, da bi se dotaknili drugih, ko hrepenimo po materialnih dobrinah in iščemo priznanje za delo, je prostovoljno delo Centra za socialno delo Radovljica pomembna komponenta za kvalitetno življenje in dobrobit otroka ali mladostnika. Organizirano prostovoljstvo pa se lahko sreča z negativnimi lastnostmi, ki predstavljajo problem oziroma motnje delovanja. Pomisleki prihajajo s strani udeleženi v projektu prostovoljnega dela.

Tako kot večina organizacij tudi CSD Radovljica ugotavlja možne probleme:

- neustrezna motivacija, napačna pričakovanja, življenjske spremembe. Posamezniki se vključujejo v prostovoljno delo na osnovi mešanice razlogov, ki so odsev osebnih potreb in želj. Te se sčasoma in z delom spreminjajo. Delajo, dokler je zadovoljen vsaj del njihovih potreb oziroma želja,
- problemi finančne narave, pomanjkanje finančnih sredstev predstavlja vezanost na razpise in pridobivanje sponzorjev,
- pomanjkanje prostovoljcev, nemotiviranost mladih za prostovoljno delo, pomanjkanje kadrov in sredstev,
- priprava, usposabljanje, podpora, supervizija potrebuje dodaten čas,
- glede na to, da prostovoljci niso strokovno usposobljeni, je kvaliteta storitev v nekaterih primerih sporna,
- obvladovanje prostovoljcev in plačanih sodelavcev,
- sodelovanje med prostovoljci in plačanimi sodelavci,
- kljub seznanjenosti z etičnim kodeksom ni vedno zagotovljeno varovanje tajnosti podatkov,

- delovanje ni usmerjeno z nekimi pravili in moralnimi obveznostmi, prostovoljec lahko samovoljno izbira prijeme, za katere ni nujno, da so najboljši za uporabnika, za slabe odločitve ni sankcioniran. To pomeni dodatno obremenitev za mentorja oziroma organizatorja prostovoljnega dela,
- včasih je prostovoljec v situaciji, ko rešuje problem, ki je zanj pretežak,
- ob nudenju učne pomoči ni nujno, da so inštruktorji dobri,
- prostovoljec ne sprejema kritike,
- z nepričakovanim prenehanjem srečanj otrok doživlja razočaranje,
- obremenjenost,
- odgovornost prostovoljcev,
- pomanjkanje motivacije,
- pride do situacije, ko so moteni odnosi med udeleženci,
- izkoriščanje prostovoljcev,
- realne pristojnosti prostovoljskih upravljalnih organov,
- organizacijski problemi, nezadovoljstvo prostovoljcev s slabo organiziranim delom, neangažiranosti zaposlenega osebja,
- pomanjkljivo obveščanje javnosti,
- prenehanje sodelovanja zaradi spremembe življenjske situacije.

Na začetku prostovoljnega dela vodi delo in motivacijo pozitivna povratna informacija uporabnikov, opravljanje šolske prakse, ugodni pogoji dela ... Na nadaljnje delo vpliva osebna rast, rezultati dela ... Problemi izhajajo iz posameznika, pride do naveličanosti izvajanja programa, rutinskega dela, slabega sodelovanja z vodjo, nestrokovnega vodenja skupine oziroma supervizij.

Glede na navedene ugotovitve je vprašanje, kakšna je rešitev problema in kako lahko preprečimo nastale težave. Ne moremo podati univerzalne rešitve. Možne so alternative, ki lahko olajšajo tveganje delovanja. Te rešitve bi morali iskati v sodelovanju z vsemi udeleženci. Pomembno bi bilo, da so vključeni tudi uporabniki programa. Prvi korak je osredotočenost na problem, sledi analiza in alternative, reševanje slednjega.

Po mojem mnenju bi morali upoštevati, da je pripravljenost za delovanje prostovoljno delo. Obstajajo pomisleki, ali to predstavlja sistemsko rešitev. Za optimalno delo bi morali zagotoviti in opredeliti pojme:

- ustrezna motivacija,
- jasna opredelitev vlog, nalog, odgovornosti in pravic prostovoljca,
- politika organizacije, dobro in učinkovito organizirano prostovoljno delo,
- aktivno sodelovanje v procesih odločanja znotraj CSD-ja,
- kvalitetno usposabljanje pred in med opravljanjem prostovoljnega dela. Posledično vpliva na kvaliteto dela oziroma sodelovanje z uporabnikom,
- supervizije, podpora organizacije je pomembna za nadaljevanje in zadovoljstvo s prostovoljnim delom,
- klima– energija, ki jo vlagajo koordinatorji in prostovoljci v projekt,
- spremljanje projekta,
- stiki organizatorja z neposrednimi uporabniki,

- ugled prostovoljnega dela, širjenje informiranosti in ozaveščenosti o pomenu in namenu prostovoljnega dela na različne javnosti in posameznike s svojim zgledom in delovanjem,
- promocija prostovoljstva, razvit pozitiven in aktiven odnos do prostovoljnega dela,
- spodbuda nezaposlenim za prostovoljno delovanje,
- podpora za sprejetje zakona o prostovoljstvu. Podlaga za opravljanje organiziranega prostovoljnega dela,
- finančna podpora dejavnosti, povezane s prostovoljnim delom,
- izboljšanje položaja prostovoljcev, na primer zavarovanje prostovoljcev za primer nezgode pri delu, zdravstveno zavarovanje, varstvo pri delu, zaznavanje potreb po razvijanju, organiziranju prostovoljskih programov in prostovoljnega dela v CSD-ju Radovljica,
- ustrezno nagrajevanje koordinatorjev prostovoljnega dela.

## 6 INTERVJU

Podatke o prostovoljnem delu v CSD-ju Radovljica sem pridobila preko ključnih oseb. Vključene so štiri osebe: strokovni delavki CSD-ja Radovljica, prostovoljka in uporabnik. Poglobljeni intervju odprtega tipa omogoča neposreden osebni stik in pridobitev dejanskih potreb prostovoljnega dela. Z odprtimi vprašanji je bila nakazana smer pogovora, sicer pa poteka dialog v obliki pogovora. V tekstu so imena intervjuvancev spremenjena.

Program prostovoljnega dela v CSD-ju Radovljica teče že od leta 1986 kot dopolnilo strokovnemu delu in kot odziv na potrebe lokalne skupnosti. Programi so se tekom let vsebinsko preoblikovali, dopolnjevali in prilagajali možnostim, družbenim spremembam ter potrebam uporabnikov. Ga. Anica je strokovna delavka za delo z mladostniki s težavami v odraščanju na CSD-ju Radovljica. Vanj se je vključevala kot prostovoljka – študentka, kasneje kot ko-mentorica, sedaj pa že nekaj let kot mentorica.

*S kakšnimi ovirami se srečujete pri izvajanju in vključevanju v prostovoljno delo?*

Ga. Anica: »Težave so del izvajanja projekta, torej pričakovane: časovne omejitve pri prostovoljcih, mentorjih, včasih tudi uporabnikih, še pogosteje pa vsebinske: postavljanje okvira in razmejevanje prostovoljnega dela, skrb za čustveno razbremenitev – predvsem takrat, ko prostovoljno delo ne steče, odprtost pri medsebojni komunikaciji, ...«

*Ali mislite, da so prostovoljci ustrezno usposobljeni za delo v projektih?*

Ga. Anica: »Prostovoljci, ki jih vključujemo v delo, se vključujejo v dejavnosti, za katere se odločijo na podlagi pridobljenih informacij in se čutijo kompetentni. Praviloma so pripravljeni na soočanje z ovirami, problemi, ker so del procesa. Prostovoljno delo razumemo kot možnost za usposabljanje in izobraževanje ob delu s tem, da je mentor odgovoren za odnos in vsebino dela.«

*Ali prostovoljno delo omogoča finančne prihranke organizaciji?*

Ga. Anica: »Program prostovoljnega dela v Centru za socialno delo Radovljica je dopolnilna dejavnost strokovnega dela in ne nadomešča rednega dela. Poleg tega je Center za socialno delo javni zavod, redna dejavnost je financirana iz proračuna, sredstva za dodatne preventivne programe pridobivamo na občinskih in republiških razpisih. Prostovoljci opravljajo delo prostovoljno, uporabniki pa so do storitve upravičeni brezplačno.«

*Kateri dejavniki po vašem mnenju predpostavljajo ovire za uspešno delovanje programov? Ali se strinjate, da je pogost problem prostovoljstva finančne narave? Kako je v CSD-ju urejeno financiranje prostovoljstva?*

Ga. Anica: »Delo strokovnih delavcev – mentorjev in koordinatorja sodi v okvir rednega dela, za pokrivanje stroškov prevozov in dodeljevanje morebitnih nagrad prostovoljcem pa pridobivamo sredstva iz občinskih in republiških razpisov. Finančna sredstva vsaj za povrnitev potnih stroškov zadnja leta uspevamo zagotoviti, zato



menimo, da pri prostovoljnem delu finance kot problem niso v ospredju. Prostovoljno delo namreč razumemo kot neplačano delo, oziroma je plačano v obliki izkušenj, novih spoznanj, doživetij, ...«

*Osnova kakovostnega in varnega delovanja je stalno spremljanje dela prostovoljcev. Kakšno je vaše mnenje o poteku supervizij?*

Ga. Anica: »Delo prostovoljcev spremljamo preko individualnih razgovorov in mentorskih skupin, supervizija ni predvidena oziroma je le-ta zagotovljena mentoricama. Pri spremljanju dela prostovoljcev so zagotovo še rezerve, vse možnosti niso izrabljene, saj je udeležba na mentorskih sestankih, ki so prvenstveno temu namenjeni, sorazmerno slaba, za individualne kontakte pa je potrebno vložiti več napora in časa.«

*Kako ocenjujete medsebojne odnose zaposlenega osebja v razmerju do prostovoljcev ter uporabnikov?*

Ga. Anica: »Zaposleni v CSD-ju smo do sodelovanja s prostovoljci odprti, razvoj posameznega odnosa pa je odvisen od mnogih dejavnikov: motiv prostovoljca, pričakovanja vseh vključenih, ...«

*Ali je prostovoljec med opravljanjem dela ustrezno zavarovan v primeru poškodb oziroma na kakšen način je urejeno zavarovanje prostovoljca?*

Ga. Anica: »Ne.«

Ga. Branka je sociologinja, ki poleg rednega dela organizira področje prostovoljnega dela. Pozornost posveti pridobivanju prostovoljcev in njihovemu usposabljanju.

*Koliko prostovoljcev deluje v CSD-ju Radovljica?*

Ga. Branka: »V tem šolskem letu od 18 do 20. Prostovoljci se vključujejo tekom celega šolskega leta.«

*Ali je prostovoljno delo v CSD-ju Radovljica primerno organizirano?*

Ga. Branka: »Prostovoljci se vključujejo v več dejavnosti CSD-ja: učna pomoč, druženje, delo v KC-ju, sodelovanje pri organizaciji dveh taborov, sodelovanje pri izvedbi mesečnih ustvarjalnih delavnic, ...«

*Kakšne rešitve bi omogočale še bolj uspešno delovanje prostovoljstva v vaši organizaciji?*

Ga. Branka: »Zaenkrat program teče v okvirih, ki jih zmoremo glede na človeške in materialne vire, kar določa načine in obseg izvajanja. Rezervo vidimo v povezovanju s Slovensko filantropijo, predvsem na področju permanentnega izobraževanja.«

*Kakšne smernice bi predlagali za vzpodbujanje in vključevanje v prostovoljno delo?*

Ga. Branka: »V okviru svojega dela skrbimo za promocijo prostovoljnega dela. V jesenskem času izvedemo širšo akcijo za pridobivanje novih prostovoljcev (plakati, oglasi v lokalnih časopisih, prispevki na lokalnih radijskih postajah, letaki). Vključeni

smo v mrežo prostovoljskih organizacij – Prostovoljstvo.org. Precej prostovoljcev pa dobimo s širjenjem dobrih izkušenj, na neformalen način.«

Prostovoljka Anja je prostovoljno delovala v krogu prijateljev in družine. Začetke oziroma prve izkušnje je spoznala v vzgojnem zavodu. S prostovoljnim delom v CSD-ju Radovljica se je seznanila med urejanjem zadev v omenjeni organizaciji. Odločila se je za delo v Kriznem centru za mlade Kresnička v okviru programa »Pomagam tebi in sebi«.

*Kdaj in kako si prvič prišla v stik s prostovoljnim delo v CSD-ju Radovljica? Kaj je tisto, kar te je pritegnilo?*

Prostovoljka Anja: »Nekega zimskega dne sem potrebovala določene informacije. Na podlagi pogovora je strokovna delavka usmerila vprašanje na temo prostovoljstva. Kot absolventki mi je pomagalo koristno zapolniti čas, pridobiti izkušnje ter znanja kot referenco za zaposlitev.«

*S kakšno obliko prostovoljnega dela se ukvarjaš v CSD-ju Radovljica?*

Prostovoljka Anja: »Delujem v okviru programa »Pomagam tebi in sebi« v smislu druženja, konstruktivnega preživljanja prostega časa in nudenja učne pomoči. Občasno se udeležujem skupnih projektov CSD-ja Radovljica. Običajno gre za pomoč pri zbiranju prispevkov, predstavitve in promocije prostovoljstva na radiu ter stojnici.«

*Koliko ur tedensko delaš prostovoljno?*

Prostovoljka Anja: »V študijskem obdobju sem se redno srečevala z uporabnico učne pomoči trikrat tedensko po dve uri. Po dogovoru pa sem nudila pomoč mladostnikom, nastanjenih v Kresnički. Trenutno sem zaposlena, zato se za termine dogovorimo po potrebi.«

*Kako si zadovoljna s programom, v katerega si vključena? Ali izpolnjuje tvoja pričakovanja?*

Prostovoljka Anja: »Ciljna skupina so mladi in otroci, ki se soočajo z različnimi problemi. Izvedba programa je uspešna s strani izvajalcev in prostovoljcev. Rezultat dobrega dela je uspeh uporabnikov na šolskem in družabnem področju. Program izpolnjuje moja pričakovanja, ker mi daje možnost prilagajanja urnika z uporabnikom. Moti me, da se v poletnem času zgodi, da Krizni center za mlade Kresnička ni dostopen. Predvsem bi moralo biti boljše obveščanje o izredni situaciji oziroma odzivni čas hitrejši.«

*Kakšni se ti zdijo odnosi med zaposlenim osebjem in prostovoljci? Kakšen odnos imaš z uporabniki?*

Prostovoljka Anja: »Sem zagovornica korektnih medčloveških odnosov, ki so pogoj sodelovanja v organizaciji. Ocenjujem, da so odnosi enakopravni in kolegialni. Sama sem bila deležna lepega sprejema, kar mi daje občutek pripadnosti. Izmenjava informacij je vedno potekala obojestransko. Opažam, da se pojavlja razlika med prostovoljci, kateri opravljajo to delo kot študijsko obveznost.

Med samim delovanjem sem imela dober odnos z uporabniki. Mogoče zaradi tega, ker imam možnost spoznavanja na manj uraden način. Odnos je iskren in prijateljski, kar ne omogoča podrejenega položaja uporabniku.«

*Usposabljanje prostovoljcev ob delu je obveznost organizacije do prostovoljcev, ker je osnova ustrezno opravljanje dela za zaščito uporabnikov, prostovoljcev in CSD-ja Radovljica. Ali si zadovoljna z vsebinami usposabljanja? Kakšni so tvoji predlogi vsebin za ustrezno izobraževanje prostovoljcev?*

Prostovoljka Anja: »Uvodno izobraževanje je bilo vodeno s strani Društva za razvijanje preventivnega in prostovoljnega dela in Slovenske filantropije – Združenja za promocijo prostovoljstva. Z vsebino izobraževanja sem bila delno zadovoljna. Motilo me je, da so bile zadeve posplošene in se niso dotikale področja delovanja prostovoljcev CSD-ja Radovljica. Menim, da bi bilo učinkovitejše uvodno izobraževanje vodeno s strani izvajalcev prostovoljstva v konkretni instituciji. Teme bi se navezovale na situacije, mnenja oziroma uporabne vaje bi izvajali prostovoljci te iste organizacije.«

*Osnova kakovostnega in varnega delovanja je stalno spremljanje dela prostovoljcev. Kakšno je tvoje mnenje o poteku supervizij?*

Prostovoljka Anja: »Skupinska srečanja z mentorjem potekajo enkrat mesečno. Na teh srečanjih večino časa namenimo razdelitvi nalog oziroma kdo izmed udeležениh bi lahko sprejel novega uporabnika. Manj časa namenimo evalvaciji. Prostovoljci se med delom srečujemo z različnimi problemskimi situacijami, katerim bi morali posvetiti več časa. Glede na današnjo družbo bi morali srečanja zaključiti z etičnim kodeksom, s poudarkom varovanja podatkov.«

*Prostovoljec je motiviran s spoštljivim odnosom, priznanji, socialnimi dogodki. Ali CSD Radovljica v času delovanja dovolj pozornosti nameni prostovoljcem?*

Prostovoljka Anja: »Spodbujanje prostovoljcev k vključevanju in nadaljevanju v prostovoljnem delu CSD-ja Radovljica je preko socialnih dogodkov ob zaključku šolskega leta in novem letu. Ob teh dogodkih srečanja potekajo sproščeno. Pomembna motivacija je spoštljiv odnos organizatorjev prostovoljnega dela. Predpostavljam, da zaposleni CSD-ja Radovljica ne poznajo vseh prostovoljcev, ki delujejo v njihovi organizaciji. Nagrada za prostovoljno delo z uporabniki je dosežen cilj oziroma rezultat vloženega dela v smislu spričevala. Potrdilo o prostovoljnem delu predstavlja obliko reference za zaposlitev in študij.«

*Kateri dejavniki predpostavljajo ovire za uspešno delovanje oziroma kje so najpogostejše težave prostovoljstva v CSD-ju Radovljica? Kakšne so rešitve za odpravljanje problemov?*

Prostovoljka Anja: »CSD Radovljica organizira osnovno izobraževanje. Podpore si prostovoljci nudimo med seboj, z izmenjavo izkušenj. Posvečati bi se morali strokovnemu razvoju prostovoljcev. Rešitev vidim v kvalitetnem uvodnem izobraževanju in nadaljnjem izobraževanju ter osebni podpori.

Spodbuda za delo je povratna informacija. Od koordinatorjev pričakujem večje zanimanje oz. spremljanje dela, ustrezen nadzor in sankcioniranje.

Uporabnikove potrebe in simpatije se skozi delovanje spreminjajo. Potrebe bi morali zaznati v sodelovanju s posameznikom, prostovoljcem ter mentorjem. Opredelitev problema bi vplivala na spremembo ciljev oz. strategij srečanj.

Menim, da nisem primerno zavarovana v primeru nesreče med opravljanjem prostovoljnega dela. Ustrezna rešitev zavarovanja bi omogočila jasno reakcijo na problemsko situacijo in razbremenila osebno odgovornost.«

Janez obiskuje Osnovno šolo Antona Janše s prilagojenim programom. Je najstnik z motnjo vedenja in osebnosti, govorno jezikovno motnjo in učenec s primanjkljaji na posameznih področjih učenja. Tedensko se srečuje s prostovoljko Katjo, ki ga vzpodbuja h kvalitetnejšemu preživljanju prostega časa, drugačni komunikaciji in mu nudi učno pomoč. Navdušen je nad parno lokomotivo. Zbira gradivo in modele parne lokomotive. Vsak teden se v obdobju vožnje muzejskega vlaka odpelje z njim. Nekega dne bi rad postal strojnik na parni lokomotivi.

*Kako si izvedel, da se lahko družiš s prostovoljcem?*

Janez: »Povedala mi je socialna delavka.«

*Ali so ti všeč srečanja s prostovoljcem?*

Janez: »Srečanja so mi všeč.«

*Kaj pričakuješ od prostovoljca?*

Janez: »Od prostovoljca pričakujem, da je prijazen.«

*Ali imaš dober odnos s prostovoljcem? Kaj te moti?*

Janez: »Odnos s Katjo je v redu. Nič me ne moti.«

*S kakšnimi aktivnostmi zapolnita čas, ki ga preživita skupaj? Kaj imaš najrajši od tega? Ali kaj pogrešaš na skupnih srečanjih?*

Janez: »Skupaj greva na kopanje, izlete, igrava košarko, se učiva, obiščeva knjižnico, kolesariva ... Najrajši imam vožnjo s parno lokomotivo. Pogrešam vlak.«

*Ali si se kaj spremenil, odkar se srečuješ s prostovoljcem?*

Janez: »Zelo sem se spremenil.«

## 7 ZAKLJUČEK

Prostovoljno delo pojmuje v sodobnem času in se razlikuje od dobrodelništva. V času, ki ga živimo, je pozitiven in aktiven odnos do prostovoljnega dela zelo pomemben. Prostovoljne službe so za moderno družbo pomembne vrednosti pri reševanju nekaterih problemov. Eden od razlogov za izbiro prostovoljnega delovanja je na strani strokovnega in birokratskega delovanja socialnih institucij.

Številni prostovoljci se v prostem času posvečajo oblikam prostovoljnih dejavnosti, ki koristijo uporabnikom in družbi. Motivi temeljijo na vrednotah nesebičnosti in solidarnosti. Prostovoljne dejavnosti imajo številne prednosti, kot so aktivno preživljanje prostega časa, razvoj socialnih spretnosti in znanja, pridobivanje in posredovanje izkušenj. Spodbujajo osebni razvoj oz. spoznavanje samega sebe, kar jim omogoča boljše možnosti pri iskanju zaposlitve in aktivno sodelovanje v družbi. Na prostovoljca vpliva motiv, da se počuti koristnega, občutek odgovornosti za druge. Smisel je v tem, da ko opravljajo delo za druge, delajo tudi zase. Vemo, da prostovoljne dejavnosti niso plačane in se ne opravljajo zaradi finančne koristi, prostovoljcem se povrnejo le nastali stroški. Plačanega dela pa ni mogoče nadomestiti z prostovoljnimi.

Pri snovanju diplomskega dela sem ugotovila, da prostovoljno delo še ni priznано. Položaj prostovoljcev je poleg tega pogosto problematičen, zlasti z vidika socialne varnosti ali zavarovanja. Potrebno se je zavzemati za sprejetje zakonodajnega predpisa, ki bo jasno opredeljeval pravni status prostovoljcev in vsakemu priznal pravico do prostovoljnih dejavnosti. Pogosto informacije ne pridejo do zainteresiranih skupin. Potrebno bi bilo razširiti informacije z uporabo različnih medijev, preko mobilne telefonije, spletnih strani, prijaznih do uporabnika ... Menim, da je potrebno spodbuditi mlade, dalj časa brezposelne osebe, upokojene in socialno izključene osebe k vključevanju v področja socialnih dejavnosti. Na podlagi intervjuja sem dobila občutek, da prostovoljno delo v CSD-ju Radovljica izpolnjuje pričakovanja udeležencev. Zadovoljni prostovoljci pri prostovoljnem delu dlje časa vztrajajo. Ustrezno nagrajevanje je motivacija za nadaljevanje. V lokalnem okolju se kažejo potrebe po razvijanju novih dodatnih programov in aktivnosti na področju socialnega varstva. Pogoj, da se prostovoljno delo razvija, je v osveščenosti in podpori javnosti, pridobivanju finančnih virov, izobraževanju, organizacijski podpori in raziskavi.

## LITERATURA

- ARNOL MILOŠEVIĆ, Vida, POŠTRAK, Milko. Uvod v socialno delo. Ljubljana, Študentska založba 2003.
- DRUCKER, F. Peter. Managerski izzivi v 21. stoletju. GV založba, 2001, Ljubljana.
- HINTERBURER, Hans. Strategische unternehmensfuehrung, II. Strategisches denken- vision, Unternehmenspolitik, Strategie6. aufl. Berlin. Walter de Gruyt, 1996.
- HORAK, Christian. Controlling in Nonprofit Organizations. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag, 1995.
- JANČIČ, Zlatko. Celostni marketing. Ljubljana, Fakulteta za družbene vede, 1996.
- JANČIČ, Zlatko. Celostni marketing. Ljubljana, FDV, 1999.
- KNEZ-RIDEL, Jožica. Družbena odgovornost malih in srednje velikih podjetij. Slovenski podjetniški observatorij 2002, 2. del. Inštitut za podjetništvo in management malih podjetij, Ekonomsko-poslovna fakulteta Univerze v Mariboru.
- KOS MIKUŠ, Anica. Prostovoljno delo pri varovanju zdravja in v zdravstvu. Ljubljana, Slovenska fundacija, oktober 1997.
- KOS MIKUŠ, Anica. Prostovoljci in varovanje duševnega zdravja otrok. Ljubljana, Slovenska filantropija, junij 2002.
- KOVAČ, Polonca. Zakaj in kako uvesti evropski model kakovosti common assessment framework - CAF tudi v slovensko upravo. URL=»[http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju\\_dokumenti/doc/kovac\\_doc.doc](http://www.mju.gov.si/fileadmin/mju.gov.si/pageuploads/mju_dokumenti/doc/kovac_doc.doc)«
- KREK JE. Izbrani spisi. Celje, Mohorjeva družba, 1993.
- KVATERNIK, Peter. Prostovoljno delo-Teološki temelji in pastoralna aplikacija prostovoljstva v Cerkvi. Skripta za visokošolski strokovni program. Ljubljana, 2007.
- LEŠNIK MUSEK, Kristijan. Od poslanstva do vizije zavoda in neprofitne organizacije. Inštitut za psihologijo osebnosti, 2003.
- LEVIČAR, Robert. Vodnik po nevladnih organizacijah v Sloveniji. Ljubljana, Agencija za razvojno iniciativo, 1999.
- MARCH, J.G. in H.A. Simon. Organizations New York. John Wiley & sons, 1958.
- MEGGISON, L.C., MOSLEY D.C., PIETRI, P.H. jr. Managament. Harper Row, New York, 1986,
- MESEC, Bojan. Življenski ciklus neprofitne organizacije. Ljubljana, Fakulteta za socialno delo, 2006.
- MOŽINA, Stane et al. Management. Radovljica, Didakta, 1994.
- PICCHI, Mario. Zakaj smo prostovoljci. *Socialno delo*, XXXI, 1995, *Projekt človek*. Ljubljana, Inštitut Antona Trstenjaka.
- POTOČNIK, Vekoslav. Trženje storitev. Ljubljana, Gospodarski vestnik, 2000.
- RAMOVŠ, Jože. Slovenska sociala med včeraj in jutri. Ljubljana, Inštitut Antona Trstenjaka, 1995.

- ROSSUM, Constance: How to assess your nonprofit organisation with Peter Drucker's five most important questions. San Francisco, Jossey Bass Publishers, 1993.
- RUS, V. Management v neprofitnih organizacijah. Didakta, Radovljica 1994.
- SCHWARZ, Peter: Management in Nonprofit Organisationen, 2. Aufl. Bern, Paul Haupt, 1996.
- SVETLIK, Ivan in PAVLIN, Samo. Izobraževanje in raziskovanje za družbo znanja. Teorija in praksa, Letnik 41, 2004.
- TAVČAR, Mitja I. Strateški management nepridobitnih organizacij. Fakulteta za management Koper, 2005.
- TAVČAR, Mitja I., TRUNK ŠIRCA, Nada. Management nepridobitnih organizacij. Visoka šola za management Koper, 2000.
- TAVČAR, I. Mitja. Strateški načrt organizacije. Gradivo za vaje, Koper, Visoka šola za management, 1998.
- ZBORNİK PRISPEVKOV SOCIALNO DELO 40. Zvezek 6, 2001.
- Zbornik prispevkov 2. slovenski kongres prostovoljstva. Ljubljana, februar 1999.
- Zbornik prispevkov 3. slovenski kongres prostovoljstva. Ljubljana, oktober 2001.

## VIRI

- Davčna uprava RS, Prostovoljno delo, Pojasnilo DURS, št. 4210-1168/2006. URL=[http://www.durs.gov.si/si/davki\\_predpisi\\_in\\_pojasnila/dohodnina\\_pojasnila/drugi\\_dohodki/prostovoljno\\_delo/](http://www.durs.gov.si/si/davki_predpisi_in_pojasnila/dohodnina_pojasnila/drugi_dohodki/prostovoljno_delo/) 08. 12. 2006.
- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu. (Uradni list RS, št.59/2002)
- Krizni centri za mlade in otroke. URL=<http://www.mddsz.gov.si/index.php?id=6799&L=sl>
- POSLOVNO POROČILO 2007. Radovljica, Center za socialno delo Radovljica, 2008.
- Predlog zakona o prostovoljnem delu. URL=[http://www.sodeluj.net/picceetrust/images/stories/projekti/prostovoljstvo/besedilo\\_clenov-zpd\\_predlog.pdf](http://www.sodeluj.net/picceetrust/images/stories/projekti/prostovoljstvo/besedilo_clenov-zpd_predlog.pdf) 08. 12. 2006
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 (Uradni list RS, št. 39/2006).
- Slovenska filantropija, Prostovoljstvo. URL=<http://www.prostovoljstvo.org/>
- Urad za mladino MOL. Povzetek raziskovalnega poročila Prostovoljno delo mladih v Ljubljani. URL=[http://www.ljubljana.si/si/mescani/za\\_mlade/publikacije/73099/podrobno.html](http://www.ljubljana.si/si/mescani/za_mlade/publikacije/73099/podrobno.html), 01. 02. 2006.
- Zakon o socialnem varstvu (Uradni List RS, št. 3 – uradno prečiščeno besedilo).
- Zakon o zavodih (Uradni list RS, št. 12/91, 17/91, 55/92, 66/93, 8/96, 36/2000).



## SEZNAM SLIK IN TABEL

Tabela 1: Vrste neprofitnih organizacij (Trunk Širca in Tavčar, 1998: 6–7) _____	5
Tabela 2: Splošni podatki CSD-ja Radovljica _____	30
Tabela 3: Statistični podatki _____	31
Tabela 4: Splošni podatki Kriznega centra za mlade na Gorenjskem _____	36
Slika 1: Organigram _____	32

## SEZNAM UPORABLJENIH KRATIC

	<b><i>Pomen kratice</i></b>	<b><i>Prevod kratice</i></b>
CSD	Center za socialno delo	
CAF	Common Assessment Framework	Skupni ocenjevalni okvir za organizacije v javnem sektorju
EU	The European Union	Evropska unija
EVS	European Voluntary service	Evropska prostovoljna služba
FSD	Fakulteta za socialno delo	
IAVE	International Association for Voluntary Efforts	Mednarodna prostovoljska zveza
ICNPO	Classification of Nonprofit Organizations	Mednarodna klasifikacija nepridobitnih organizacij
ISO	International Organization for Standardization	Organizacija za standardizacijo
KCM	Krizni center za mlade	
MDDSZ	Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve	
NEFIKS	Neformalni indeks	
NPSV	Nacionalni program socialnega varstva	
TQM	Total Quality Management	Menedžment celovite kakovosti
UE	Upravna enota	
Ur. I. RS	Uradni list Republike Slovenije	
ZJZP	Zakon o javno-zasebnem partnerstvu	
ZN	Združeni narodi	
ZPDZC	Zakon o preprečevanju dela in zaposlovanja na črno	
ZUTPG	Zakona o usklajevanju transferjev posameznikom in gospodinjstvom	

## SLOVAR TUJIH IZRAZOV

Prevodi iz angleškega jezika:

Benchmarking	referenčne norme
Ehrenamt	častna služba
Hobby	konjiček, hobi
multiple objectives	multipli oz. večstranski cilji
multiple public	mnogotera javnost organizacij
nonprofit association	neprofitna organizacija
non-profit corporation	neprofitna organizacija
Nonprofit distributing organizations organization	neprofitna organizacija
public scrutiny and nonmarket pressures	odprtost za javnost in možni netržni pritiski
Salvation Army	Armada rešitve
Shareholders	lastniki, delničarji
Stakeholders	zainteresirani udeleženci

## **IZJAVA O AVTORSTVU IN NAVEDBA LEKTORJA**

Študentka Katja Markelj izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom izr. prof. dr. Andreje Kavar Vidmar in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

Lektorica diplomskega dela je Mateja Erman Repe.

V Ljubljani, dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_