

Smjernice i pomagala za pružanje podrške međunarodnim volonterima u Jugoistočnoj Evropi

Predgovor

Svrha ovog priručnika je da ponudi pomoć svima onima koji pružaju podršku volonterima uključenim u međunarodnu volontersku službu u Jugoistočnoj Evropi. Radi se pokušaju transparentnog prikazivanja svih očekivanja vezanih za navedenu djelatnost te utvrđivanja standarda kvaliteta rada u toj oblasti, kao i predstavljanja liste praktičnih pomagala za sve angažovane u ovakvim projektima.

Izradu ovog priručnika bazirali smo na publikaciji objavljenoj u februaru 2011. godine od strane Protestantiskog foruma volonterskih službi u oblasti razvojne saradnje pod imenom “Vodič i set pomagala za mentore”, iz koje smo crpili nadahnuće za ovaj tekst i koju su razvili iskusni eksperti i praktični djelatnici kao i članovi međunarodne radne grupe pod vodstvom prof. dr. Josefa Freisea (see: www.ivs-quality-toolkit.org) iz Kelna.

Ponuđena pomagala su specijalno dizajnirana i prilagođena potrebama volonterske službe u Jugoistočnoj Evropi. Ovaj priručnik može biti od koristi u uspostavljanju stabilnog sistema podrške za volontere kao i pomoći u donošenju odluka pri izvršavanju dodijeljenih zadataka. Dogovori po pitanjima ko će raditi šta, u kojoj fazi volonterske službe su od krucijalnog značaja i komunikacija koja se tiče te tematike mora početi prije nego što volonter napusti svoju domovinu.

Prije svega se želimo zahvaliti Njemačkom ministarstvu za privrednu saradnju i razvoj (BMZ) na obezbjeđivanju finansijskih sredstava za ovaj priručnik u sklopu svog doprinosa “weltwärts”-programu (weltwärts – igra riječi u njem jeziku u značenju putovanje širom svijeta, svjetohod, op. prev.) Ovaj projekat predstavlja jedan važan korak kao i veoma nužan faktor u neprekidnom nastojanju BMZ-a i drugih angažiranih organizacija koje upućuju volontere u treće zemlje (u daljem tekstu – transferske organizacije op. prev.) da se poveća kvalitet međunarodnih volonterskih službi, što je jedan od značajnih instrumenata za izgradnju Jedinstvenog Svijeta!

mr. Ingrid Halbritter i mr. Hedwig Lambert

(Sarajevo/Rijeka, februar 2013.g.)





**SCHÜLER
HELFFEN
LEBEN**



Sadržaj

<u>Predgovor</u>	<u>1</u>
<u>Sadržaj.....</u>	<u>3</u>
<u>Uvod.....</u>	<u>4</u>
<u>Koju vrstu podrške očekuju.....</u>	<u>7</u>
<u>Različite vrste pomoći koje se pružaju volonteru.....</u>	<u>8</u>
<i><u>3.1 Podrška koja se treba pružiti prije dolaska volontera.....</u></i>	<i><u>9</u></i>
<i><u>3.2 Podrška koju treba pružiti neposredno nakon dolaska volontera u zemlju-domaćina....</u></i>	<i><u>9</u></i>
<i><u>Dočekivanje i prevoz volontera.....</u></i>	<i><u>9</u></i>
<i><u>Prvi koraci.....</u></i>	<i><u>9</u></i>
<i><u>3.3 Mentorstvo za vrijeme volonterske službe uključujući krizni menadžment i menadžment hitnih slučajeva.....</u></i>	<i><u>11</u></i>
<i><u>Prednosti i mane u slučaju kada je mentor član organizacije-domaćina.....</u></i>	<i><u>13</u></i>
<u>Intekulturalno učenje.....</u>	<u>15</u>
<u>Rezime.....</u>	<u>17</u>
<u>Dodatak: Pomagala.....</u>	<u>18</u>
<u>Tool 3.1.1. Spisak: Šta je volonteru potrebno prije nego otputuje u zemlju-domaćina. .18</u>	
<i><u>Dokumentarni filmovi.....</u></i>	<i><u>46</u></i>

Uvod

„Poslije više dugih godina provedenih u školi željela sam da napustim svoje uobičajeno okruženje i svakodnevicu i da upoznam novu kulturu i njene ljude, steknem nova i sasvim drugačija iskustva, naučim nešto o sebi i granicama koje mogu doseći i, nadam se, da radim nešto korisno i dobro!”

Johanna Schüller
volonterka, 2012/2013

“Učiti i dati svoj doprinos” je suština međunarodne volonterske službe koju predstavljaju četiri transferske organizacije uključene u izradu ovog priručnika i program “weltwärts”, finasiran od strane Savezne Republike Njemačke.¹

Šta očekujemo da mladi ljudi nauče za vrijeme svoje međunarodne volonterske službe?

Prije svega oni će naučiti nešto o zemlji u koju dolaze, o njenoj istoriji, temeljnim činionicima njene osobnosti, njenoj kulturi (kulturama), problemima u razvoju i izazovima s kojima se suočava, društvenim pitanjima i načinu života i, naravno, jezik koji se u njoj govori. Ova iskustva u učenju su od krucijalnog značaja za razvoj vrijednosti kao što su tolerancija i suosjećanje prema onima koji su drugačiji.

Kroz njihov rad u organizacijama koje će ih ugostiti i obezbijediti im radni angažman (u daljem tekstu organizacijama-domaćinima op. prev.), volonteri će steći radno iskustvo, živjeti sveobuhvatan život, te i razviti radne vještine kao što su npr. timski rad, komunikacijske vještine, odgovornost i pouzdanost.

Sva ova sveobuhvatna iskustva pri učenju su također i životne sposobnosti: po prvi put u svom životu, mladi volonteri žive bez svojih porodica i prijatelja. Poslije mnogih godina provedenih u školi oni sada trebaju da sami organizuju samostalni život u zemlji u kojoj nikad prije nisu bili, u kojoj se govori jezik koji oni u početku ne poznaju i u kojoj je zastupljena njima nepoznata kultura. To predstavlja najveći izazov i međunarodna volonterska služba u principu daje snažan poticaj dosljednom razvoju volonterove ličnosti.

Jedna od glavnih smjernica “weltwärts”-programa je da potakne interes za profesionalni angažman u razvojnim projektima i da time eventualno regrutira nove pripadnike osoblja angažovanog u državnim programima pomoći.

Šta su ciljevi onog aspekta volonterskog rada koji podrazumijeva davanje vlastitog doprinosa?

¹ Program “weltwärts“ (srp./hrv./bos.: svjetohod) Njemačkog ministarstva za privrednu saradnju i razvoj obezbjeđuje finansijska sredstva za međunarodne volonterske službe.

„Sretna sam što mi je toliko toga pruženo za vrijeme mog djetinjstva. Odrastala sam u sigurnom okruženju i mogla sam se razviti na različite načine i iskoristiti brojne mogućnosti. Uprkos tome, znam da postoji i druga strana svijeta gdje mnoga djeca vlastitim očima moraju posmatrati i suočavati se sa siromaštvom i besperspektivnošću. Moju jednogodišnju volontersku službu smatram jednim pokušajem da dam što je više moguće, ako ništa, barem da uputim osmijeh drugima ili da barem osjetim radost posmatranja života iz druge perspektive. (...)”

Franziska Rauber
volonterka 2012/2013

Volonter je zadužen da pruža podršku jednoj od lokalnih organizacija čiji rad služi opštem dobru, i to u svim mogućim aspektima.

To predstavlja priliku da se volonter praktično preda određenom cilju i da dâ svoj doprinos, na primjer, razvoju civilnog društva, da sudjeluje u obrazovnom procesu, kao i da se uključi u proces cjeloživotnog učenja, rada na pomirenju i izgradnji mira.

Osim ovih aspekta “učenja” i “davanja vlastitog doprinosa”, međunarodna volonterska služba predstavlja i instrument uspostavljanja i održavanja veza između ljudi širom planete. To je pokušaj praktičnog primjenjivanja ideje “međunarodne solidarnosti” i ideje “Jedinstvenog Svijeta”.

Kako se koristi ovaj priručnik

Slijedeće stranice sadrže uputstva i objašnjenja. Svako poglavlje počinje sa uvodom u temu. Podpoglavljja su obogaćena citatima volontera i praktikanata kao i primjerima *dobre prakse*; u njima se navode i objašnjavaju pomagala, koja ćete pronaći u dodatku na samom kraju knjige. Pomagala koja se nalaze u dodatku predviđena su za štampanje ili kopiranje te da se potom koriste u praksi. Ona se također mogu i downloadovati u word-formatu sa internet-stranice www.ivs-quality-toolkit.org.

Poglavlje 2 se bavi očekivanjima koja imaju volonteri i transferske organizacije prema svim onima koji su angažovani u sistem podrške volonterima. Poglavlje 3 definiše različite faze volonterske službe i nudi širok set pomagala koja se mogu koristiti prije, i neposredno nakon dolaska volontera u zemlju u kojoj će volonter vršiti svoju međunarodnu volontersku službu (u daljem tekstu zemlja-domaćin op. prev.). Ideje o tome kako pružiti podršku volonteru za tokom cijele njegove/njene službe mogu se pronaći u podpoglavljju 3.3 gdje se uvodi pojam “mentorstvo”. Razvoj ličnosti kroz interkulturalno učenje je tema poglavlja 4.

Ovaj priručnik je svojevrsan set pomagala potrebnih za navedeni rad. U principu su transferske organizacije i organizacije-domaćini već izgradile vlastite odgovarajuće sisteme podrške za svoje volontere. One ovdje mogu pronaći inspiraciju, nove ideje i efektivna pomagala u svrhu

povećanja kvalitete sistema podrške, kao i odabrati ono što im je potrebno te odabrane sadržaje prilagoditi.

Koju vrstu podrške očekuju...

“Najbolja pomoć koju volonter može dobiti je pružena ruka podrške koja volonteru olakšava da pronađe vlastitu ulogu na novom radnom mjestu. Važno je da volonter zna šta treba činiti i kako stvari trebaju izgledati. Potrebno je da najprije sami volonteri dobiju pomoć kako bi poslije mogli pomoći drugima.”

Franziska Rauber
volonterka 2012/2013

Prije nego što sam započela moju jednogodišnju volontersku službu, za mene je bilo važno da imam kontakt sa ljudima koji su bili u Bosni i koji mogu odgovoriti na moja pitanja i koji su mi pomogli da se emocionalno i praktično pripremim. Kada sam došla u Bosnu bila sam iznenađena siromaštvom djece s kojom radim i nestabilnom vlasti, to nisam očekivala. Imala sam toliko novih utisaka, pozitivnih i negativnih, da mi je trebao neko s kim mogu razgovarati o tome i koji posjeduje znanje o toj zemlji.”

Almuth Richter
volonterka 2012/2013

“Bilo je divno znati da postoje osobe na koje mogu računati kada imam probleme.”

Jenny Steeger
volunterka 2012/2013

... volonteri:

Volonteri trebaju pomoć i traže je u svim fazama njihovog angažmana: prije nego napuste svoju zemlju, neposredno poslije dolaska u zemlju-domaćina, za vrijeme volonterske službe i pri povratku kući.

Ovo su glavna područja u kojima je potrebna podrška:

- Smještaj, zdravstvo, prevoz i komunikacije
- Dozvola za boravak u zemlji-domaćinu, odgovarajuće administrativne procedure i potrebni dokumenti
- Učenje jezika
- Određivanje/pojašnjenje zadataka i odgovornosti u radu u organizaciji-domaćinu
- Produblivanje znanja o zemlji-domaćinu i mogućnost iznošenja iskustava (razgovori)
- Rješavanje međuljudskih konflikata
- Krizne situacije i hitni slučajevi
- Povratak u domovinu

...transferske organizacije:

Sve transferske organizacije uključene u izradu ovog priručnika kao i sponzor projekta priručnika program "weltwärts", (finansiran od strane Njemačke) slažu se u tome da profesionalna i pedagoška podrška pružena volonterima predstavlja ključni faktor u postizanju visoke kvalitete volonterske službe. Ta očekivana podrška može biti opisana na slijedeći način:

- Volonteri održavaju kontakt sa transferskom organizacijom i organizacijom-domaćinom u periodu prije dolaska u zemlju-domaćina.
- Volonterima se pruža podrška i sve relevantne informacije neposredno po njihovom dolasku
- Minimalno jedna osoba koja je ustanju pružiti sve vrste podrške, treba stoji na raspolaganju za čitavo vrijeme volonterske službe
- Minimalno jedna osoba treba stoji na raspolaganju za iznošenje iskustava i razgovore
- Sprovedba i podrška interkulturalnom učenju

Različite vrste pomoći koje se pružaju volonteru

Kao što je izloženo u poglavlju 2, postoje potrebe i očekivanja od strane volontera kao i od strane transferske organizacije. Osim toga i organizacija-domaćin ima svoje interese i očekivanja. Treba postojati jasna komunikacija kako bi se osiguralo da svaka od strana uključenih u proces zna šta su njene odgovornosti i koja su njena prava. Potrebna je precizna, redovna i otvorena komunikacija, pa čak i pismeni sporazumi kako bi se izgradio efektivan sistem podrške.

Postoje različite vrste podrške koja se pruža volonteru. Minimalni zahtjevi volontera se tiču regulisanja boravišnog statusa, pronalaska odgovarajućeg smještaja i obezbjeđivanja prehrane te pristupa osnovnim potrepštinama i uslugama. Koliko je podrške potrebno mimo tih osnovnih potreba zavisi od ličnosti volontera i individualnim potrebama kao i na tome što nudi organizacija-domaćin (aktivnosti, zadaci, osoblje itd.).

Hronološki gledano, postoje dvije faze volonterske službe u kojima je potrebna podrška svakom volonteru: prije odlaska iz domovine i neposredno poslije dolaska u zemlju-domaćina. Podrška koja je za vrijeme službe pružena od strane jednog ili više mentora može biti ključni faktor za poboljšanje procesa učenja na svim stranama. Također može biti od koristi kada se volonteru omogući da da vlastiti odgovarajući doprinos organizaciji-domaćinu u njenom djelovanju i aktivnostima.

Glavni izazov s kojim se suočavamo kada uspostavljamo sistem podrške je, potreba da se između angažovanih partnera i osoblja međusobno raščisti, ko je zadužen za koju vrstu podrške. Da li je to transferska organizacija, organizacija-domaćin ili treće lice? Svaki od ovih mogućih aktera treba jasno da zna šta treba da radi i kako da to postigne. U ovom poglavlju navedeno je kako izgledaju elementi takvog sistema podrške: Podpoglavlje 3.1 vas informiše o tome šta treba učiniti prije

odlaska, dok 3.2 opisuje šta treba biti učinjeno pri dolasku. 3.3 nudi savjete kako pružiti podršku volonteru za čitavo vrijeme službe.

3.1 Podrška koja se treba pružiti prije dolaska volontera

Uglavnom svaki volonter prolazi kroz period u trajanju od 3 do 6 mjeseci u kojem se vrše sve vrste priprema za odlazak iz domovine i započinjanje volonterske službe u inostranstvu. Postoje dva dominantna osjećaja: uzvuđenje i nesigurnost uz veliki broj neodgovorenih pitanja.

Ovaj drugi osjećaj može biti ublažen ranim kontaktom sa nekim iz zemlje-domaćina, bilo to osoblje organizacije-domaćina, nezavisni mentor ili ostali volonteri.

Preporučljivo je da osoba ispred transferske organizacije koja nosi sveobuhvatnu odgovornost za cijeli projekat unaprijed raspodjeli odgovarajuće dužnosti i zadatke.

Pomagalo:

3.1.1. Spisak potreba koje ima volonter prije njegovog/njenog odlaska

3.2 Podrška koju treba pružiti neposredno nakon dolaska volontera u zemlju-domaćina

Volonter/ka je napustio/la svoj dom i sve što mu/joj je poznato. Kada ta osoba zna da će je neko čekati na aerodromu/želj. stanici to joj ostavlja osjećaj sigurnosti. Pošto dobar početak utire put za uspješnu volontersku službu, dolazak treba biti pažljivo i unaprijed organizovan. Vrlo je važno dočekati volontera, iskazati mu/joj dobrodošlicu i otpratiti ga/je do predviđenog smještaja. U toku prvih dana nakon dolaska, potrebno je organizovati mnoge stvari. Uvijek treba biti jasno ko će biti taj ko će pružiti podršku volonteru pri kojoj obavezi u toku ovih dana.

Dočekivanje i prevoz volontera

Ko će pokupiti volontera na aerodromu/stanici? Ova osoba mora biti u kontaktu sa volonterom prije njegovog/njenog odlaska. Ista osoba mora znati kada i gdje tačno će volonter doputovati i koliko će imati prtljaga. Detalji kao što su veličina izabranog vozila mogu biti presudni.

Potrebna je i prethodna razmjena fotografija kako bi se međusobno prepoznali, razmjena brojeva mobilnih telefona što osigurava da će komunikacija biti uspostavljena u slučaju zadržavanja ili drugih promjena.

Prvi koraci

Smještaj: Ono što je najhitnije u trenutku dolaska je pitanje smještaja. Volonter se treba upoznati sa stanodavcem, cimerima ili porodicom koja će ga ugostiti. Nakon što se upozna sa mjestom gdje će živjeti, volonteru je potrebno omogućiti da se malo odmori i da se adaptira prije nego što istraži novu okolinu i riješi primarne obaveze kao što je registriranje kod policije.

Komunikacija: Od samog početka volonter mora znati na koji način će komunicirati sa svojom porodicom kao i sa osobama unutar zemlje-domaćina: Gdje može koristiti internet, kupiti karticu za mobilni telefon te koju telekom-kompaniju treba izabrati?

Novac: Gdje se nalazi najbliža banka ili mjenjačnica u kojoj se može pribaviti domaća moneta, gdje se nalaze prodavnice u kojima se mogu kupiti živežne namirnice kao i ostale potrepštine, gdje se mogu dobiti ostale potrebne usluge? Ako to prilike zahtijevaju, volonteru je potreban i savjet kod koje banke će otvoriti račun i koji su dokumenti za to potrebni.

Registracija kod policije: Svaki stranac mora u određenom roku prijaviti policiji svoje boravište. Neko mora otpratiti volontera do mjesta prijavljivanja i objasniti mu šta treba da uradi te koji dokumenti su potrebni.

Informacije o odgovarajućoj infrastrukturi: Idući korak je da volonter upozna lokalnu infrastrukturu: gdje može ići u kupovinu, kako koristiti sredstva javnog prevoza (gdje da kupi karte, kako da pročita red vožnje...), na koje eventualne opasnosti mora obratiti pažnju (vidi pomagala 3.3.5 i 3.3.6), gdje i kako može provoditi slobodno vrijeme i koji su kulturni sadržaji u tom mjestu (sport, klubovi za mlade, kulturne ustanove, bogomolje i vjerske institucije, kina, pozorišta, biblioteke, lokalna kulturno-umjetnička društva odn. horovi, orkestri, restorani.)

Projektna organizacija/organizacija domaćin: Volonter treba biti pažljivo upoznat sa organizacijom-domaćinom, njenom vizijom i misijom, aktivnostima i osobljem, načinom rada i komunikacije. Pomagalo 3.2.3. će vam pomoći da uzmete u obzir sve relevantne aspekte. Volonterova posebna prava, obaveze i konkretni zadaci mogu se definisati i odrediti pomoću trilateralnog sporazuma koji će služiti kao referentni dokument za sve koji sudjeluju u projektu. (vidi pomagalo 3.2.4.)

Praktična obuka u službi: Najvjerojatnije će volonteru biti potrebna praktična obuka u službi da bi bio/bila sposoban/sposobna da obavi svoj posao kao što se to od njega/nje očekuje. Potrebno je dati osnovna uputstva, neko od članova osoblja se treba pobrinuti za to da važne stvari budu pažljivo objašnjene volonteru i da bude spreman da odgovori i na ostala pitanja.

Učenje lokalnog/lokalnih jezika i o lokalnoj kulturi/kulturama: Potrebno je organizovati kurs lokalnog jezika ili informisati volontere kako i gdje mogu naučiti lokalni jezik/jezike. Ali nije dovoljno samo naučiti jezik. Također je potrebno i pružiti informaciju o pitanjima lokalne kulture npr. o pravilima oblačenja, o komunikaciji sa kolegama kao i o odnosu prema pretpostavljenima sa poštovanjem. Više aspekata interkulturalnog učenja i društvenog obrazovanja biće predstavljeno u poglavlju 4. Mnoga pitanja će s vremenom iskrsnuti, što je i očekivano. Veoma je važno da volonter ima nekoga s kim će razgovarati! Ovaj aspekt je tema slijedećeg poglavlja o mentorstvu (3.3).

Pomagala:

- 3.2.1. Lista savjeta kako pripremiti volonterov dolazak
- 3.2.2. Lista stvari koje volonter mora znati neposredno poslije dolaska
- 3.2.3. Spisak uputstava za upoznavanje volontera sa organizacijom-domaćinom
- 3.2.4. Predložak sporazuma između volontera, transferske organizacije i organizacije-domaćina
- 3.2.5. Primjer sporazuma između volontera, transferske organizacije i organizacije-domaćina

3.3 Mentorstvo za vrijeme volonterske službe uključujući krizni menadžment i menadžment hitnih slučajeva

„Po mom mišljenju mentor treba biti osoba koja je dostupna i može djelovati kao neutralna kontakt-osoba u slučaju problema i kriza. Dobar mentor mora biti u stanju da razumije volonterovu tačku gledišta. Nije važno da mentor govori njemački jezik. Međutim on/ona mora biti svjestan/svjesna kulturnih razlika i biti u stanju da ih “prevede” i objasni volonterima. Druga stvar koja je meni veoma važna, je to da mentor uživa poštovanje kod ostalih aktera uključenih u projekat, što podrazumijeva transfersku organizaciju kao i organizaciju-domaćina, te volontere i projektno osoblje. U konačnici, ne očekuje se od mentora da uradi sve za volontera: u ovom slučaju više se radi o savjetovanju i vođenju – mentor ne mora biti volonterov “zabavljač”.

Anne Kerber,

koordinatorica jedne od njemačkih transferskih organizacija

Ako ćemo opisivati idealnu volontersku službu, tom slučaju volonter je zadovoljan svim aspektima života, njegov/njen doprinos organizaciji-domaćinu je svrsishodan i ispunjava ga/je i svi faktori koji su uključeni u projekt prolaze kroz jedan veoma dragocjen proces učenja. Jedna ili više osoba – takozvanih mentora – mogu dati odlučujući doprinos da se takvo nešto i postigne.

Volonteru su potrebne povratne informacije, podaci i obavještenja, savjeti ili jednostavno neko s kim će podijeliti mišljenja, (projektne) ideje i emocije kao i neko s kim će podijeliti iskustva kroz koja je prošao/la. Ovo je grubo opis mogućih mentorovih funkcija. Riječ mentor je grčkog porijekla i izvorno se odnosi na jedan lik iz Homerovog spjeva Odiseja. Ta osoba je prijatelj heroja Odiseja koji daje savjete i nadzire njegovog sina Telemaha za vrijeme odsustva njegovog oca. Ideja o dobronamjernoj iskusnijoj osobi na pravom mjestu u pravo vrijeme, osobi koja pruža podršku manje iskusnoj osobi ili osobi sa manje znanja predstavlja srž razumijevanja pojma mentorstva koji se koristi u daljem izlaganju.

Može se desiti da samo jedna ili više osoba preuzme ove uloge za vrijeme volonterske službe. Ipak, preporučljivo je da jedna osoba bude imenovana kao lični mentor koji je cijelo vrijeme u redovnom kontaktu sa volonterom i koji treba biti na raspolaganju kad god iskrsnu pitanja, problemi ili krize. Ovo uključuje i privatne krizne situacije, npr. zdravstveni problemi ili nezgode, problemi koji su nastali na radnom mjestu, konflikti sa osobljem, ostalim volonterima ili

cimerima, ali također i krize koje podrazumijevaju političku situaciju uključujući probleme javne bezbjednosti, prirodne katastrofe, epidemije i sl.

Slijedeći citat rezimira idealan unutrašnji stav mentora koji poštuje volontere:

„Za mene je najvažnije da je mentor zajedno sa volonterima angažovan na izgradnji povjerenja tako da mu se volonteri mogu povjeriti i s njim podijeliti određene informacije u trenutku kada imaju probleme. Od dobrog mentora očekujem da u svako vrijeme bude dostupan/dostupna volonterima. U konačnici, mentor ne bi trebao imati patrijarhalni stav već bi više trebao biti jedna vrsta prijatelja i imati ravnopravan odnos sa volonterom. Nije samo volonter taj koji uči u cijelom procesu, već je i mentor taj koji uči od volontera.”

William Stanley

projekt-koordinator u jednoj od organizacija-domaćina

Slijedeći pasus navodi minimalne zahtjeve koje trebaju ispuniti osobe koje djeluju kao lični mentori, iznosi prednosti i mane onih mentora koji su članovi organizacije-domaćina i daje primjere dobre prakse.

Minimalni zahtjevi koje mentori trebaju ispuniti:

- **Sposobnost komunikacije:** Trebao bi postojati bar jedan zajednički jezik na kojem se mentor, članovi organizacije-domaćina i volonter mogu sporazumijevati.
- **Dostupnost za redovnu komunikaciju** sa transferskom organizacijom, organizacijom-domaćinom i volonterom: posebno u slučaju kada mentor nije član organizacije-domaćina, ona/ona ipak mora biti u stanju da održava komunikaciju vezanu za sastanke “oči u oči” ili barem imati vremena i znanja da stupi u kontakte sa svim partnerima koji koriste komunikacijske medije.
- **Senzibilnost:** Mentor bi trebao biti sposoban/bna da se stavi u poziciju volontera. Mentor koji je i sam bio/la u inostranstvu bit će u boljoj poziciji da pokaže saosjećanje sa volonterom.
- **Osjetljivost prema oblastima koja se tiču kulturalnih pitanja i pitanja ravnopravnosti spolova:** Mentor treba posjedovati znanje o kulturnim razlikama i sposobnost da ih objasni volonteru. Neke ideje o tome kako pružiti podršku u procesu interkulturalnog učenja vam stoje na raspolaganju u poglavlju 4.
- **Materijalna naknada i troškovi:** Mentorstvo ne bi trebalo prouzročiti troškove za mentora. Svi eventualni troškovi bi trebali biti pokriveni. Mentor bi trebao imati budžet koji će potrošiti zajedno sa volonterima ili eventualno zaprimiti odgovarajući predujam za to. Postignuti dogovori između sudionika projekta pomažu da se izbjegnu potencijalni troškovi.

Prednosti i mane u slučaju kada je mentor član organizacije-domaćina

„Ono što očekujem od dobrog mentora je posvećenost i stajanje na raspolaganju onda kada je volonteru potrebna pomoć. Ova posvećenost je posebno važna u prvim fazama volonterske službe kad volonter počne sa projektom ili kada stigne u stranu zemlju. To podrazumijeva praćenje volontera u njegovim prvim fazama. Poslije je potrebno stalno provjeravati kako je volonter, kao i biti spreman umiješati se, pa čak i biti posrednik između organizacije-domaćina, transferske organizacije i volontera - ukoliko je to potrebno.”

Agela Starovoytova
bivša mentorica

Pozicija mentora	Prednosti	Mane
mentor član osoblja organizacije-domaćina <input type="checkbox"/>	<p>Visok stepen pristupačnosti jer je prisutan jer je mentor u svakodnevnom kontaktu sa volonterima</p> <p><input type="checkbox"/> Povjerenje i prihvatanje od strane organizacije-domaćina. Mentor ima mogućnost da na svom radnom mjestu iznese probleme vezane za volontera</p>	<p>U nekim slučajevim volonter neće moći da diskutuje o problemima koji nastaju za vrijeme svakodnevnih radnih zadataka sa potpunom otvorenošću pošto to može izazvati konflikte vezane za uloge na poslu unutar organizacije</p> <p><input type="checkbox"/> Mentor bi čak mogao biti previše fokusiran na rad volontera.</p>
mentor je neko izvan organizacije-domaćina <input type="checkbox"/>	<p>Mentor se nalazi na određenoj distanci od svih drugih sudionika: organizacije-domaćina, transferske organizacije i volontera</p> <p><input type="checkbox"/> kao rezultat toga on/ona je dobar medijator u slučaju problema</p> <p><input type="checkbox"/> Mentorova odgovornost je prevashodno pružanje opšte podrške volonteru, ne samo podrške koja se tiče rada. Slobodne aktivnosti i sticanje opšteg znanja u ovom slučaju igraju značajniju ulogu..</p>	<p>Mentor nije svakodnevno dostupna kontakt-osoba i može stanovati veoma daleko od mjesta gdje volonter radi.</p> <p><input type="checkbox"/> Mentor možda neće uživati stopostotnu podršku i prihvatanje od strane organizacije-domaćina, a također može biti i problema sa protokom informacija.</p> <p><input type="checkbox"/> Kao osoba sa strane mentor može biti smatran nadzornim organom organizacije-domaćina</p>

Dobra praksa za mentore:

Postoji šest kategorija aktivnosti koje jedan ili više mentora sprovode prema volonterima: 1) mjesečni izvještaji, 2) redovni zakazani razgovori, 3) ad-hoc-podrška 4) priručnik sa uputstvima za hitne slučajeve, 5) čuvanje kopija relevantnih dokumenata, 6) zajednički osvrti na prethodni period i evaluacija. Mentor može biti član osoblja organizacije-domaćina ili nezavisna osoba koja radi na volonterskoj bazi i koja – ako je moguće – živi na području gdje se nalazi organizacija-domaćin. Također je izvodljivo da oblast rada mentora međusobno dijele dvije ili tri osobe.

1) Mjesečni izvještaji: Volonter podnosi mjesečne izvještaje mentoru/ima kao i odgovornoj osobi u transferskoj organizaciji. Pisanje izvještaja je dragocjena mogućnost promišljanja o vlastitoj situaciji; može se uporediti sa pisanjem dnevnika. Izvještaji trebaju sadržavati sve aspekte volonterskog života (rad, slobodno vrijeme, društvene kontakte, smještaj, zdravlje itd.) i treba pružiti realističnu sliku njegovog/njenog mentalnog stanja. Čitanjem izvještaja mentor se informiše o tome šta se zbiva u svim aspektima volonterovog života i može pravovremeno uočiti nadolazeće probleme. U tom smislu od suštinske važnosti je da se volonter može u potpunosti osloniti na povjerljivost izvještaja! Oni ni u kom slučaju ne smiju biti objavljeni ili proslijeđeni trećim licima (vidi pomagalo 3.3.1).

2) Redovni zakazani razgovor: Drugi element su redovno zakazani razgovori. U idealnom slučaju, svakog mjeseca i to na dan koji je prethodno utvrđen, (npr. prvog ponedjeljka u mjesecu), volonter se susreće sa svojim mentorom. Sastanak se može održati i u neformalnom okruženju (npr. u kafiću) i to bez nekog posebnog konkretnog razloga (npr. nekog problema koji treba riješiti). Vrlo je važno uspostaviti vremenski okvir kao i mjesto na kojem će se volonter i mentor osvrnuti na prethodni period (vidi pomagalo 3.3.2).

3) Ad-Hoc-podrška: Treći element je ad-hoc-podrška koju pruža mentor u slučaju problema u međuljudskim odnosima kao i unutarnjih problema volontera. Ono što je najvažnije u situaciji kad je volonter u duševnoj krizi ili konfliktu je podrška u svrhu upčavanja njegovih/njenih neispunjenih potreba te pomoć u cilju pronalaska kreativnih rješenja. Pomagalo 3.3.3. pruža strukturu koja može biti od koristi pri razgovoru namijenjenom definisanju strategije za promjenu postojećeg stanja. Navdena struktura zasniva se na nenasilnoj komunikaciji Marshalla Rosenberga.

4) Priručnik s uputstvima za hitne slučajeve: Četvrti element je priručnik koji svaka od transferskih organizacija treba sastaviti i pravovremeno aktuelizirati. Taj priručnik sadrži ključne informacije koje se tiču hitnih slučajeva (vidi pomagala 3.3.4-3.3.7)

5) Čuvanje relevantnih dokumenata: Peti element mentorstva je zaštitna mjera u svrhu ograničavanja eventualnih šteta koje bi nastale npr. krađom: Mentor čuva kopije svih relevantnih volonterovih dokumenata (vidi pomagalo 3.3.8).

Osvrti na protekli period i evaluacija: Šesta i posljednja kategorija je osvrt na protekli period i evaluacija. Ovaj priručnik preporučuje održavanje tri sastanka na kojima bi se vodili razgovori u cilju evaluacije volonterske službe: prvi razgovor poslije 4 do 6 sedmica, drugi razgovor nakon 4 – 5 mjeseci i treći neposredno prije odlaska volontera (vidi pomagala 3.3.9-3.3.11).

Pomagala:

- 3.3.1 Smjernice za mjesečne izvještaje koji se podnose mentoru
- 3.3.2 Ključna pitanja za redovne sastanke
- 3.3.3 Četiri koraka ka prepoznavanju potreba volontera
- 3.3.4 Smjernice po pitanju sadržaja priručnika s uputstvima za hitne slučajeve
- 3.3.5 Knjižica-priručnik za hitne slučajeve
- 3.3.6 Preventivna lista Njemačkog konzulata za krizne situacije (za volontere državljane Njemačke)
- 3.3.7 Lista fotokopiranih dokumenata koju treba čuvati mentor
- 3.3.8 Prva evaluacija (poslije mjesec dana): ključna pitanja
- 3.3.9 Druga evaluacija (poslije 4-5 mjeseci): ključna pitanja
- 3.3.10 Posljednja evaluacija prije kraja volonterske službe: ključna pitanja

Intekulturalno učenje

Kako pristupiti novim kolegama – koga pozdraviti stiskom ruke, kod koga se ljubi u obraz jedamput, kod koga dvaput a kod koga triput? Koje teme treba izbjegavati kada razgovaramo sa komšijama, kolegama i strancima na ulici?

Koja se uloga očekuje od žene a koja od muškarca? Koji zadaci se smatraju ženskim a koji muškim. Kakvo je mišljenje o manjinskim kulturama ili etničkim manjinama? Kakvo je mišljenje o strancima koji dolaze iz bogatijih zemalja? Koja su vjerovanja i ubjeđenja zastupljena na datom području i koja očekivanja postoje u vezi s njima? Kako volonter treba da se nosi sa siromaštvom svojih vršnjaka kao i lokalnog stanovništva?

Volonteri će se suočavati sa kulturološkim razlikama u svim područjima života. Razvijanje svijesti o vlastitim kulturološkim obrascima kao i razumijevanje kulture zemlje-domaćina jedni su od glavnih ciljeva volonterske službe. Taj proces može se nazvati interkulturalnim učenjem. Interkulturalno učenje nastaje kada se volonter upozna sa različitim društvenim, političkim i

kulturološkim realnostima zemlje-domaćina, te ako spozna sličnosti i razlike u odnosu na situaciju koja vlada u njegovoj/njenoj vlastitoj zemlji i razumije odakle one potiču.

Postoje mnoge mogućnosti podrške interkulturalnom učenju. Obrazovne manifestacije na kojima eksperti govore o odgovarajućim temama, kao što su politička situacija ili historijska pozadina određenih pojava, mogu biti jednako važne kao i učešće na nekom porodičnom slavlju, posjeta nekom seoskom području u cilju upoznavanja sa načinom života na selu ili posjete drugim nevladinim organizacijama u regionu. Ako je projekt na kome volonter radi lociran u gradskom okruženju važno je da volonter upozna stvarnost seoskog života i obratno. Što je veći dijapazon iskustava to će se jasnije formirati volonterov utisak o zemlji-domaćinu.

Muzika, literatura i filmovi su jedno od podesnih sredstava za tu svrhu. Oni prenose motive, pripovijesti, riječi i estetske obrasce ljudi koji su ih producirali i samim tim oni utiču i na one koji ih konzumiraju. Poželjno je ohrabriti volontera da se upozna sa zemljom-domaćinom i na ovaj način.

Primjeri dobre prakse i ideje:

1. Organizovati obrazovne manifestacije
2. Posjetiti razvojne projekte u regionu u kojem je volonter angažovan a koje su različite od onih koje sprovodi organizacija-domaćin
3. Posjetiti druge volontere i organizacije u kojima rade
4. Pozvati volontere da učestvuju u porodičnim manifestacijama vjerskog ili kulturnog karaktera (na primjer na obilježavanju krsne slave kod pravoslavaca)
5. Organizovati posjete proizvođačima poljoprivrednih proizvoda (npr. med, maline)
6. Boraviti na selu nekoliko dana
7. Učestvovati u kulturnim, političkim i vjerskim događajima
8. Pratiti igrane i dokumentarne filmove
9. Čitati knjige
10. Stupiti u kontakt sa lokalnim stanovništvom a ne provoditi vrijeme isključivo sa drugim međunarodnim volonterima

Rezime

Uspješna volonterska služba osposobljava one koji su u njoj angažovani, da razviju sposobnosti učenja. U najboljem slučaju će svi, ne samo volonteri, već i osobe s kojima oni stupaju u kontakt naučiti nešto jedni od drugih.

Ovaj priručnik predstavlja pokušaj pružanja podrške procesu učenja. Njegov fokus leži na izgradnji efektivnog sistema podrške koja bi omogućila da volonterska služba bude uspješna i za volontera kao i za transfersku organizaciju i organizaciju-domaćina.

Ključni faktor za uspjeh je jasna komunikacija između učesnika projekta i to u sljedećim oblastima:

- Ciljevi volonterske službe
- međusobna očekivanja
- zajednički kriteriji koji definišu šta predstavlja kvalitet
- koje vrste podrške i pomoći treba pružiti volonteru
- raspodjela uloga, funkcija i zadataka među akterima koji učestvuju u projektu
- dogovori o tome koja će se pomagala koristiti za koju svrhu

Mi vjerujemo da internacionalna volonterska služba može biti moćno sredstvo realizacije internacionalnog dijaloga, doprinijeti razumijevanju među narodima i solidarnosti u ovom našem svijetu koji je samo jedan – Jedinstveni Svijet!

Dodatak: Pomagala

Tool 3.1.1. Spisak: Šta je volonteru potrebno prije nego otputuje u zemlju-domaćina

Napomena: Ovaj spisak se zasniva na pretpostavci da volonter već zna u kojoj će zemlji i organizaciji biti angažovan.

Smještaj: Adresa i kontaktni podaci smještajnih prostora koji su obezbijedjeni za volontere u zemlji-domaćinu; informacija o tome koja vrsta smještaja je obezbijedjena za određenog volontera.

Kontakt-osoba/e: Kontaktni podaci (e-mail-adresa i brojevi mobilnih telefona kao i kućna adresa) jedne ili više osoba te njihove funkcije/uloge koje obavljaju u zemlji-domaćinu i dotičnoj organizaciji

Opis posla: Detaljan opis zadataka za koje će volonter biti zadužen u organizaciji-domaćinu

Viia: Informacija o tome koji su dokumenti potrebni za odobravanje boravka (vizu) u zemlji-domaćinu

Zdravstveno osiguranje: Dokument izdat od strane zavoda za zdravstveno osiguranje koji potvrđuje da je volonter osiguran i da njegovo osiguranje pokriva troškove koji mogu nastati za vrijeme boravka u zemlji-domaćinu

Kontaktni podaci vezani za zdravstveno osiguranje: Kontaktni podaci vezani za zdravstveno osiguranje u slučaju potrebe za ljekarskim tretmanom (broj hitne pomoći)

Naknada troškova za zdravstveno osiguranje: Formulari koje izdaje zavod za zdravstveno osiguranje u svrhu naknade manjih troškova ljekarskog tretmana

Vakcinacija: Informacija o tome koja je vakcina potrebna za vrijeme boravka u zemlji-domaćinu i gdje se mogu pribaviti u domovini

Certifikati za vakcinaciju: Intenacionalni sertifikati za vakcinaciju (Po pravilima Svjetske Zdravstvene Organizacije (WHO), sertifikati koji su izdati u Njemačkoj mogu se automatski koristiti kao međunarodni dokumenti)

Odjeća: Informacija o odgovarajućoj odjeći koju će volonter ponijeti sa sobom u zemlju-domaćina

Novac: Informacija koja valutu i koju količinu gotovine volonter treba nositi sa sobom

Plaćanje drugim sredstvima: Informacija koja kreditna/bankovna kartica je najpodesnija za korištenje u toku boravka u zemlji-domaćinu

Putni i identifikacijski dokumenti: Važeća lična karta i pasoš čiji datum isteka nastupa najmanje 15 mjeseci nakon ulaska u zemlju-domaćina.

Organizacija putovanja: Informacija koja prevozna sredstva će volonter koristiti pri putovanju u zemlju odredišta, vrijeme polaska, vrijeme i mjesto dolaska

Program dolaska: Informacija o tome šta će se dogoditi neposredno nakon volonterovog dolaska, (npr. predviđeni sastanci, daljnji lokalni transport do odredišta itd.)

Carinska deklaracija: Informacija o tome koje predmete volonter smije unijeti u zemlju bez obaveze prijavljivanja na carinskoj kontroli

Dolazak, doček i prevoz: Ime i kontaktni podaci o osobi koja će volontera dočekati na autobuskoj ili željezničkoj stanici odn. aerodromu

Mjesto susreta: Informacija o tome gdje će volonter moći pronaći osobu koja će ga/je dočekati u slučaju da se međusobno mimoiđu pri njegovom/njenom dolasku.

Vremenske razlike: Informacija o vremenskoj zoni/razlikama između zemlje u kojoj živi i zemlje-domaćina

Informacije o zemlji: Geografski podaci kao i informacije o, istorijskoj, političkoj, ekonomskoj i socijalnoj situaciji u zemlji-domaćinu kao i preporuke za korištenje odgovarajuće literature i izvora na internetu (također vidi poglavlje 4: Interkulturalno i opšte učenje).

Pomagalo 3.2.1 Spisak: Pripreme za dolazak volontera u zemlju domaćina

Smještaj: Potrebno je organizovati odgovarajući smještaj koji može biti, ukoliko to okolnosti zahtijevaju, privremenog karaktera ili stalni smještaj za čitavo vrijeme službe. U principu, ovo pitanje treba biti riješeno u dogovoru između transferske organizacije i organizacije-domaćina.

Kontakt-osoba/e: Potrebno je odrediti jednu ili više kontakt-osoba unutar i izvan organizacije-domaćina u svrhu uspostavljanja kontakta sa volonterom minimalno mjesec dana prije dolaska.

Dolazak, doček, transport: Odrediti osobu koja će volontera dočekati na stanici ili aerodromu i odbaciti do prvog odredišta.

Ploča sa imenom: Pripremiti ploču sa čitko napisanim imenom (ime volontera) koju će sa sobom nositi osoba koja će ga/je dočekati

Prevoz i prtljag: Provjeriti kod volontera koliku će količinu prtljaga nositi sa ciljem organizovanja prevoznog sredstva sa odgovarajućim prostornim kapacitetom.

Tool 3.2.2 Spisak: Informacije i podrška koju volonter treba dobiti neposredno poslije dolaska u zemlju-domaćina

Kontakt-osobe: Kontaktni podaci, dostupnost i odgovornosti kontakt-osobe/a.

Smještaj: Očekivanja koja ima stanodavac i/ili cimeri; kućna pravila; informacije o vremenu i načinu plaćanja, iznosu stanarine, potrebni predlošci i dokumenti.

Komunikacija: Informacije o tome gdje i kako volonter može koristiti internet i kupiti mobilne telefonske prepaid-kartice.

Registracija pri policiji: Informacije o tome koji su dokumenti potrebni za registraciju pri policiji i gdje i kako se navedena registracija vrši (napomena: u zemljama Jugoistočne Evorpe registracija se mora izvršiti u roku od 24 sata od dolaska stranog državljanina u zemlju odredišta). Za vrijeme registracije volonter obavezno mora biti u pratnji odgovorne osobe!

Razmjena valuta: Informacije o tome u koju svrhu volonter može razmijeniti eure u lokalnu valutu odn. koristiti bankomate/banke.

Bankovni poslovi: Informacije o tome koji su dokumenti volonteru potrebni da bi otvorio lokalni nerezidentni bankovni račun; preporuka o tome pri kojoj banci volonter treba otvoriti bankovni račun (ukoliko je potrebno)

Kupovina: Informacije o tome gdje volonter može kupiti hranu i ostale potrepštine.

Lokalni prevoz: Informacije o tome gdje volonter može pronaći redove vožnje za lokalni prevoz, gdje se nalaze najbliže željezničke i autobuske stanice, te kako kupiti karte.

Loalna infrastruktura: Informacije o relevantnoj infrastrukturi: kapacitetu za slobodne aktivnosti i kulturni sadržaji (sport, omladinski klubovi, kulturna udruženja i domovi kulture, bogomolje i vjerske institucije, kina, potorišta, biblioteke, horovi, orkestri, restorani).

Pitanja bezbjednosti: Informacije o bezbjednosnim rizicima i potencijalnim opasnostima kao i preporuke o odgovarajućem ponašanju (pogledaj pomagala 3.3.5 i 3.3.6).

Kopije ključnih dokumeata: Ključna dokumenta (lična karta, pasoš, certifikati o vakcinaciji, vozačka dozvola) se kopiraju a kopije se čuvaju u organizaciji-domaćinu ili kod mentora.

Informacije za hitne slučajeve: Brojevi i adrese za hitne slučajeve (policija, hitna pomoć, bolnice, vatrogasna služba, odgovarajuća ambasada; provjeri pomagala 3.3.5 i 3.3.6).

Upoznavanje sa organizacijom-domaćinom i raspored aktivnosti: Informacije o tome šta je predviđeno za nekoliko idućih dana; upoznavanje sa osobljem organizacije-domaćina;

definisanje dužnosti i odgovornosti kao i pojašnjavanje drugih pitanja koja nalaže trilateralni ugovor (vidi pomagalo 3.2.4).

Učenje lokalnog/ih jezika: Organizovati kurseve jezika kao i ostale mogućnosti da se nauči lokalni jezik.

Smještaj u udomiteljskoj porodici: Organizovati, ukoliko je takva vrsta smještaja predviđena, boravak kod udomiteljske porodice

3.2.3 Spisak obaveznih aspekata upoznavanja volontera sa organizacijom-domaćinom

Vizija, misija i ciljevi

- Šta je je dugoročna vizija organizacije-domaćina?
- Šta je njena misija? Šta su srednjoročni i kratkoročni ciljevi njihovih aktivnosti?
- Šta je konkretno planirano u idućih 6 mjeseci?

Ciljna grupa

- Koja je ciljna grupa?
- Šta je važno znati o njima?

Tim/spoljni saradnici/okruženje

- Ko je odgovoran za koje zadatke?
- Koje ljude volonter treba upoznati izvan organizacije? Ko je važan za organizaciju? Koje su njihove uloge i funkcije?
- Relevantne informacije o okruženju u kojem organizacija radi (npr. politička situacija, reputacija organizacije)

Zadaci volontera

- Koje je trenutno stanje stvari u tekućim projektima i aktivnostima?
- Koja su najvažnija područja rada u organizaciji?
- Koja su područja rada volontera?
- Koje aktivnosti treba pratiti volonter?
- U kojim aktivnostima/projektima volonter može asistirati i/ili saradivati sa ostalim članovima tima?
- Koje su moguće (nove) aktivnosti s kojima volonter može početi?

Raspored aktivnosti

- Koji su to nastupajući datumi na koje treba obratiti pažnju?

Komunikacija

- Koja vrsta sastanaka se redovno održava?
- Kako funkcionise razmjena informacija?
- Gdje volonter može naći podršku u slučaju da ima neka pitanja ili nove ideje?
- Koja su očekivanja s volonterove strane, a koja očekivanja imaju lokalni članovi tima vezano za njihov način rada i okruženje?
- Kako se odvija proces donošenja odluka?

Pomagalo 3.2.4 Trilateralni sporazum između volontera, transferske organizacije i organizacije-domaćina

Informacije o volonteru:

Ime i prezime volontera:

Adresa:

Broj telefona:

E-mail-adresa:

Početak službe:

Kraj službe:

Informacije o transferskoj organizaciji:

Ime organizacije:

Adresa:

Ime, prezime i funkcija odgovorne osobe:

Broj telefona:

E-mail-adresa:

Ime i prezime mentora:

Broj telefona:

E-mail-adresa:

Informacije o organizaciji-domaćinu:

Ime organizacije:

Adresa:

Ime, prezime i funkcija odgovorne osobe:

Broj telefona:

E-mail-adresa:

1) Informacije o radnom mjestu:

1. Radno mjesto (Ime organizacije-domaćina, lokacija)

2. Broj radnih sati u sedmici:

3. Broj praznika/neradnih dana u 20__ /20__ :

4. Procedura u slučaju bolesti:

5. Područje (područja) rada:

6. Opis zadataka uključujući i vremenske okvire za svako područje rada:

7. Dodatni dogovori vezano za druge zadatke/dužnosti/odgovornosti:

2) Dogovori o kontaktu između volontera i odgovorne osobe iz organizacije-domaćina

8. Početni razgovor sa:

9. Redovni razgovor sa:

Učestalost razgovora:

Ostale odredbe:

10. Evaluacijski sastanci sa:

3) Finasijski aspekti volonterove službe

11. Džeparac obezbjeđuje:

Iznos/mjesec:

12. Smještaj finansira:

Iznos/mjesec:

13. Životne troškove finansira:

Amount/month:

14. Kurs jezika/časove jezika finansira:

Iznos: _____,_____ EUR

15. Ostali dogovori:

4) Kako se odnositi prema problemima/konfliktima i nesporazumima?

Mjesto, vrijeme:

Volonter

Predstavnik
organizacije-domaćina

Predstavnik
transferske organizacije

(Ime i prezime)

(Ime i prezime)

(Ime i prezime)

(Potpis)

(Potpis)

(Potpis)

Pomagalo 3.2.5 Primjer trilateralnog ugovora između volontera, transferske organizacije i organizacije-domaćina

Informacije o volonteru:

Ime i prezime voontera: Christine Maurer
Adresa: Patriotske Lige 25, Sarajevo
Broj telefona: 061/2049283
E-mail-adresa: Christine.Maurer@yahoo.de

Početak službe: 01.07.2012
Kraj službe: 30.09.2013

Informacije o transferskoj organizaciji:

Ime organizacije: NGO „Volunteer“
Adresa: Grabenstr. 16, 70398 Stuttgart
Ime, prezime i funkcija of odgovorne osobe: Adelheid Schröder (koordinatorka volonterskih službi)
Broj telefona: 0711/8283726
E-mail-adresa: Adelheid.Schroeder@volunteer.de

Ime mentora: Indira Müller
Broj telefona: 061/199 742
E-mail-adresa: Indira.Müller@yahoo.com

Informacije o organizaciji-domaćinu:

Ime organizacije: Škola za djecu sa posebnim potrebama „Otok mira“
Adresa: Prvomajska ulica 19, 71000 Sarajevo
Broj telefona: 033/2945888
Ime, prezime i funkcija of odgovorne osobe: Asim Ferhatović (direktor)
E-mail-adresa: A.Ferhatovic@gmail.com

1) Informacije o radnom mjestu

6. **Radno mjesto** (Ime organizacije-domaćina, lokacija)

Škola za djecu sa posebnim potrebama „Otok mira“, Sarajevo/BiH (adresa: vidi iznad)

7. **Broj radnih sati u sedmici:** 27,5

8. **Broj praznika/neradnih dana u 2012/2013:** 27

- 9. Procedure u slučaju bolesti:** Odmah informisati direktora u slučaju izostanka zbog bolesti na broj mobitela 061/827762; obezbijediti potvrdu od ljekara u slučaju izostanka zbog bolesti koji je duži od 3 dana.

10. Područje (područja) rada:

- 1. razred (6-godišnjaci)
- Dnevni centar za djecu s posebnim potrebama

6. Opis zadataka uključujući i vremenske okvire za svako područje rada:

- 1. 1. razred (6-godišnjaci): 8 – 13:00 h
 - Pomagati djeci pri njihovim obrazovnim zadacima
 - Pomagati učitelju da održi mir i red u učionici
 - Asistirati učitelju pri obrazovanju djece
 - Pomagati djeci pri ispunjavanju njihovih fizičkih potreba (ishrana, higijena)
2. Dnevni centar: 14:00 – 17:00 h
- Nadgledati djecu
 - Asistirati učitelju za vrijeme njihovih pedagoških aktivnosti
 - Razvijati vlastite ideje za slobodne aktivnosti (igre, sportske aktivnosti, ručni rad)

10. Dodatni dogovori

Zadaci koji su vezani za rad sa idućim volonterom:

- Biti u kontaktu s njim/njom putem e-maila prije dolaska novog volontera
- Biti na raspolaganju za vrijeme cijelog obučavanja za navedeni posao (2 sed.)
- Pokupiti ga/je na aerodromu/želj. ili autosbuskoj stanici
- Objasniti mu/joj zadatke na poslu

2) Dogovori o kontaktu između volontera i organizacije-domaćina:

11. Početni razgovor sa: direktor, g-đa Suzana Halilović (učiteljica) and Indira Müller (mentorica)

12. Redovni razgovori sa: g-đa Suzana Halilović

Učestalost: mjesečno (prvi ponedjeljak u mjesecu)

Other regulations:

Volonter podnosi mjesečne izvještaje i šalje ih (otp. 1. str.) putem e-maila Indiri Müller (Indira.Mueller@volunteer-service.org)

10. Evaluacijski sastanak sa: direktor, g-đa Suzana Halilović, Indira Müller

3) Finansijski aspekti volonterove službe

16. Džeparac obezbjeđuje: NGO „Volunteer“ (transf. organizacija)

Iznos/mjesec: XX,XX EUR

17. Smještaj finansira: NGO „Volunteer“

Iznos/mjesec: XX,XX EUR

18. Životne troškove finansira: NGO „Volunteer“ i Škola „Otok mira“

Iznos/mjesec: XX,XX EUR (NGO „Volunteer“)

Volonter ima pravo na jedan besplatan obrok dnevno u školi.

19. Kurs jezika/časove jezika finansira: Škola „Otok mira“

Iznos: Kurs jezika drži učiteljica, besplatno

20. Ostali dogovori: Škola „Otok mira“ plaća mjesečnu kartu za javni prevoz.

4) Kako se odnositi prema/problemima ili nesporazumima?

Prva osoba koju treba obavijestiti o problemima ili nesporazumima je g-đa Suzana Halilović; ako to bude odgovaralo okolnostima biće uključena i mentorica Indira Müller

Mjesto, datum: 03.09.2012

Volonter

**Predstavnik organizacije-
domaćina**

Mentor

Christine Maurer

g-din Asim Ferhatović

Indira Müller

Pomagalo 3.3.1 Smjernice za mjesečne izvještaje

Svrha izvještaja:

Volonter se osvrće na protekli period tako što piše o svojoj cjelokupnoj situaciji.

Mentor je informisan o tome šta se dešava u svim aspektima volonterovog života i može pravovremeno uočiti nadolazeće probleme.

Sadržaj izvještaja:

- situacija na poslu (zadaci, odnosi sa kolegama, mogući problemi)
- Stanje vezano za smještaj (lokacija, odnos sa stanodavcem i cimerima)
- Aktivnosti u slobodno vrijeme
- Kontakti sa prijateljima i poznanicima
- Učenje lokalnog jezika
- Fizičko i duševno zdravlje
- Duševno stanje
- Vlastite ideje kako riješiti moguće probleme u gore pomenutim područjima
- Predstojeći planovi i zadaci

Oblik izvještaja:

Najbolji oblik pisanja izvještaja je putem e-maila. Ne postoje posebne smjernice koje se tiču formata.

Učestalost izvještavanja:

Izvještaj treba poslati u toku prvih pet dana u mjesecu odgovornom mentoru i to se treba desiti prije redovno zakazanih razgoora (vidi element 2).

Pomagalo 3.3.2 Redovni zakazani razgovori – Ključna pitanja

Sveukupna situacija:

- Da li možete, molim Vas, spontano procijeniti vašu opštu situaciju koristeći ocjene od 1 do 5 (1 je najlošija a 5 najbolja ocjena)?
- U slučaju “loše” ocjene (1-3): Šta po Vašem mišljenju treba promijeniti da se dobije bolja ocjena?
- Da li smatrate da su Vaša očekivanja u vezi sa Vašom volonterskom službom ispunjena?
- Da li se prošlog mjeseca nešto desilo što vas je duboko dotaklo (pozitivno ili negativno)?

Sitauacija na poslu:

- Šta trenutno radite?
- Kako vam odgovara Vaše radno vrijeme?
- Kako se nosite sa količinom posla?
- Šta mislite o svom zadatku/zadacima? Da li je posao pretežak? Ili ne predstavlja dovoljan izazov za Vas?
- Da li zadaci i zaduženja odgovaraju Vašim sposobnostima, talentima i iskustvima?
- Da li biste željeli raditi nešto drugo? Ako da, šta?
- Da li imate nekih ideja o nečemu sasvim novom što biste željeli ponuditi?
- Da li vam je iko ponudio savjet ili pomoć u izvršenju Vaših zadataka?
- Da li dobijate pozitivne ili negativne povratne informacije od Vaših kolega i/ili pretpostavljenih?
- Da li osjećate da ste se uklopili, da ste prihvaćeni i da Vas vaše kolege i pretpostavljeni cijene?
- Kako se osjećate u kontaktu sa klijentima ili korisnicima za koje radite?
- Možete li opisati šta dobijate a šta dajete?
- Da li postoji zdrava ravnoteža između “davanja” i “uzimanja”?
- Da li Vam je potrebna neka podrška u vezi s Vašim poslom? Trening? Obučavanje? Savjetovanje? Literatura?

Stanje izvan posla:

- Šta radite u slobodno vrijeme?
- Kako Vam se dopadaju Vaše slobodne aktivnosti?

- Da li osjećate da ste se uklopili i koliko dobro ste se uklopili?
- Da li postoji zdrava ravnoteža između posla i privatnog života?
- Da li možete komunicirati sa porodicom, prijateljima i rođacima iz Vaše domovine?
- Ako potrebe nisu zadovoljene: Šta treba učiniti da se zadovolje Vaše potrebe?

Praktična pitanja:

- Koliko Vam odgovara lokacija Vašeg smještaja?
- Kako se osjećate u Vašem smještaju? Kakav je odnos prema cimerima/cimerkama? Vašem stanodavcu?
- Kako biste ocijenili Vašu finansijsku situaciju?
- Treba li Vam bilo kakva pomoć što se tiče Vaše fizičkog zdravlja?

Situacija vezana za znanje jezika:

- Šta mislite o svom znanju lokalnog jezika?
- Da li ste zadovoljni Vašim napretkom u učenju jezika?
- Na koji način pokušavate da poboljšate Vaše znanje jezika?
- Treba li Vam podrška?

Situacija u zemlji:

- Kako se osjećate u ovoj zemlji? U mjestu gdje živite?
- Da li se osjećate bezbjedno?
- Da li postoji nešto što biste željeli znati, ili naučiti vezano za kulturu ove zemlje?

Posebna pitanja prije Božića:

- Da li je planirano da radite za vrijeme božićnih i novogodišnjih praznika?
- Da li ste planirali otići kući za vrijeme praznika?
- U slučaju da ostanete u zemlji-domaćinu, imate li nekih ideja kako biste proveli Božić i Novu godinu u ovoj zemlji?

Pomagala 3.3.3 Četiri koraka za uočavanje potreba

Ako se osoba osjeća loše ili je u krizi, u većini slučajeva potrebe nisu ispunjene. Međutim, osobe koje nisu ispraksirane vrlo često ne mogu lako uočiti te neispunjene potrebe i donijeti odluku o strategijama njihovog ispunjenja.

U slijedećem fiktivnom razgovoru mentor pokušava pomoći volonteru da uoči neispunjene potrebe koristeći principe nenasilne komunikacije po metodama Marshalla B. Rosenberga:

Fiktivni razgovor

Volonter: Nisam zadovoljan svojim smještajem. Htio bih unajmiti neki drugi stan.

Mentor: Možeš li mi tačnije tačnije reći šta je uzrok da se osjećaš loše?

Volonter: Ne slažem se sa svojom cimericom. Hoću da živim s drugim ljudima.

Mentor: Šta je u stvari problem?

Volonter: Ona je tako depresivna. Jednostavno je ne mogu podnijeti.

Mentor: Možeš li mi detaljnije ispričati svoja opažanja? **(1. korak, pokušava da dobije informaciju o konkretnim opažanjima)**

Volonter: Stalno je u svojoj sobi, i tamo "četa" sa svojim prijateljima kod kuće.

Mentor: Da li se osjećaš usamljena kad je u svojoj sobi? (2. korak: pokušava da spozna kako se volonter osjeća)

Volonter: Naravno da sam usamljena! Cijelo vrijeme provodim sama sa sobom! Nemam nikoga s kim bi mogla razgovarati kad se vratim s posla!

Mentor: Da li bi željela da s njom provodiš vrijeme, da zajedno kuhate, jedete i imate prijateljske razgovore? (3. korak: pokušava da uoči volonterove potrebe)

Volonter: Da. Toliko toga ima da se kaže, a nikoga s kim bih to mogla podijeliti!

Mentor: Da li želiš da imaš cimericu koja će te saslušati i s kojom možeš podijeliti iskustva koja si stekla u toku dana?

Volonter: Upravo tako! Ali moju cimericu jednostavno ne zanima šta se u mom životu dešava!

Mentor: Da li postoji neko drugi s kim možeš podijeliti svoja iskustva? Neki drugi prijatelji ili poznanici?

Volonter: Da, ima jedna djevojka na poslu s kojom se odlično slažem.

Mentor: Šta misliš da je pozoveš kod sebe na večeru ili da s njom izađeš na piće? (4. korak: pokušava da pronađe alternativnu strategiju u cilju ispunjenja volonterovih potreba)

Volonter: Da, to je tačno, mogla bih to uraditi... Pozvaću je sutra da navrati do mene da pogledamo film i zajedno večeramo!

Pomagalo 3.3.4 Koji dio sadržaja Priručnika za postupanje u hitnim slučajevima treba posebno uzeti u obzir

1. Kompletni kontaktni podaci osobe koja snosi odgovornost za volontera u hitnim slučajevima
2. Kontakt-telefon u transferskoj organizaciji za hitne slučajeve, uključujući radno vrijeme kancelarije, imena kontakt-osoba
3. Tel. broj za hitne slučajeve pri zavodu za zdravstveno osiguranje kao i informacija u kojim slučajevima se navedeni broj može koristiti (npr. u slučaju da zdravstveno osiguranje treba platiti troškove direktno, onom ko pruža medicinske usluge)
4. Lista informacija koje treba prosljediti zavodu za zdravstveno osiguranje u hitnom slučaju (npr. nezgoda):
Ime i prezime volontera, datum rođenja, dijagnoza, ime i adresa bolnice, broj zdr. osiguranja transferske organizacije
5. Kompletni kontaktni podaci Njemačke ambasade u zemlji-domaćinu uključujući i radno vrijeme
6. Lista praznika za vrijeme kojih je Njemačka ambasada zatvorena
7. Tel. broj za hitne slučajeve pri Ministarstvu vanjskih poslova u zemlji iz koje volonter dolazi
8. Link web-stranice Ministarstva vanjskih poslova u zemlji iz koje volonter dolazi (informacije koje ta zemlja pruža o zemlji-domaćinu)
9. Informacije o Službi za registraciju državljana pri Ministarstvu vanjskih poslova (za Njemačku: <https://service.diplo.de/elefand/registration.do>), vidi pomagalo 3.3.6.
10. Opšte informacije:
 - Obavezno informisati sve relevantne osobe u slučaju promjena kontaktnih podataka (adresa, e-mail-adresa, tel. broj)
 - Obavezno nositi funkcionalan mobilni telefon i biti dostupan
 - Obavezno memorisati u imenik u mobitelu tel. broj prve osobe koju treba nazvati u hitnom slučaju pod imenom “AA hitan slučaj”
 - Obavezno nositi sa sobom knjižicu sa uputstvima za hitne slučajeve sa svim relevantnim tel. brojevima (vidi pomagalo 3.3.5.).
 - Obavezno čuvati kopije ličnih dokumenata kod treće osobe (vidi pomagalo 3.3.7.)
11. Informacija u slučaju hitne evakuacije (definiše transferska organizacija)

12. Opšte bezbjednosne informacije

Primjer:

- svijest o opasnosti od mina
- upozorenja o vožnji automobilom na mračnim mjestima
- svijest o opasnosti od džeparenja u sredstvima javnog prevoza i javnim mjestima

13. Tel. brojevi za hitne slučajeve u zemlji-domaćinu (npr. policija, vatrogasna služba)

14. tel. brojevi autobuskih i željezničkih stanica, aerodroma, centra za informacije o tel. brojevima

15. Lista ljekara u zemlji-domaćinu odn. u mjestu u kojem volonter boravi i kontaktni podaci uključujući i informacije o području specijalizacije i znanju stranih jezika

Pomagalo 3.3.5 Knjižica za volontere sa uputstvima za hitne slučajeve

Knjižica sa uputstvima za hitne slučajeve sadrži sve važne informacije o volonteru i sve važne kontakt telefone za volontera koji se trebaju koristiti u hitnim situacijama.

Volonteri moraju svoje knjižice sa uputstvima za hitne slučajeve uvijek imati sa sobom, pri ruci, (npr. na sebi, u džepu pantalona, torbi ili okačenu na zid pored kreveta ili ogledala unutra stambene jedinice u kojoj su smješteni). Osim toga oni trebaju razmijeniti kopije knjižice sa svojim kontakt-osobama za podršku u zemlji-domaćinu, drugim volonterima, porodicom koja ih je ugostila itd.

Preporučljivo je da se asistira volonterima pri izradi njihovih knjižica sa uputstvima za hitne slučajeve (npr. hitni tel. brojevi, svi kontaktni podaci osoblja za podršku, drugi korisni tel. brojevi, kao što su brojevi ljekara koje preporučujemo itd.)

– Dokument za hitne slučajeve –		
Fotografija		
prezime _____ državljanstvo _____ broj pasoša _____ datum rođenja _____ krvna grupa _____	Tel. broj službe za kreditne kartice _____ Dežurni tel. broj za hitne slučajeve: _____ Tel. broj za hitne medicinske slučajeve _____ Dežurni tel. broj u slučaju potrebe da se garantuje za ovu osobu _____ Dežurni tel. broj u slučaju izrazito alarmantnog stanja _____ Hitni pozivi unutar zemlje-domaćina policija _____ vatrogasci _____ hitna pomoć _____ bolnica _____	Važni kontakti Njemačka ambasada _____ Tel. _____ Dež. br. _____ Molimo kontaktirajte u hitnim slučajevima roditelji _____ transferska organizacija _____ odg. osoba u zemlji-domaćinu (npr. mentor) _____

3.3.6 Preventivna lista Njemačkog konzulata za krizne situacije

Svaki njemački državljanin koji – i ako je to privremeno – živi u inostranstvu može biti evidentiran u jednoj od preventivnih lista za krizne situacije u skladu sa čl. 6 stav 3 Zakona o njemačkim konzularnim službama. Od volontera se zahtijeva da ovu mogućnost i iskoriste tako da konz. misija ili mentor mogu, u slučaju potrebe, hitno stupiti u akciju u kriznoj situaciji ili u hitnom slučaju kontaktirati i ostale njemačke državljane. Registracija se može izvršiti putem interneta:

<http://www.konsularinfo.diplo.de/Vertretung/konsularinfo/de/01/ELEFAND.html>

Tool 3.3.7 Lista kopija dokumenata koje mentor treba čuvati kod sebe

1. Pasoš
2. Lična karta
3. Vozačka dozvola
4. Certifikati za vakcinaciju
5. Certifikat za zdravstveno osiguranje
6. Kreditna kartica
7. Boravišna dozvola

Pomagalo 3.3.8 Ključna pitanja za prvi evaluacijski razgovor (4 do 6 sedmica poslije volonterovog dolaska u zemlju-domaćina)

Opšta pitanja:

- Kako ste se osjećali prvih dana nakon Vašeg dolaska?
- Kako biste ocijenili vašu praktičnu obuku na poslu?
- Da li su mjesto i vrijeme bili odgovarajući?
- Kako biste ocijenili odnos sa Vašim kolegama i pretpostavljenima?
- Da li dobijate odgovore na Vaša pitanja?

Dnevna rutina na poslu:

- Možete li, molim Vas, opisati Vašu dnevnu rutinu?
- Do koje mjere postupate na vlastitu inicijativu?
- Da li dobijate dovoljno uputstava i instrukcija?
- Koliko posao zahtijeva da se oslonite na sebe? Koliko vam to odgovara?
- Da li se osjećate da niste u mogućnosti da se nosite sa poslom? Ili Vaš posao ne nudi dovoljno izazova?
- Da li još nešto trebate saznati vezano za Vašu ciljnu grupu na poslu?
- Da li možete opisati vrstu pristupa koju praktikuje Vaša organizacija-domaćin u vezi sa radom sa njenom ciljnom grupom?

Povratne informacije:

- Da li redovno dobijate povratne informacije, pozitivne ili negativne?
- Da li Vas kritikuju?
- Da li Vaše kolege i pretpostavljeni cijene Vaš rad?

Radno vrijeme:

- Koliko sati dnevno i koliko sati u sedmici radite?
- Da li ste zadovoljni sa Vašim radnim vremenom?

- Da li ste slobodni za vrijeme vikenda? Ako niste: Da li možete da dobijete slobodan dan/dane u toku sedmice?

Pretpostavljeni i kontakt-osobe:

- Ko je Vaš neposredni pretpostavljeni?
- Sa kim razgovarate u slučaju problema?
- Da li ste iskusili neku tešku situaciju do sada?

Otvorena pitanja:

- Da li na poslu ima nekih pitanja na koja nije pružen odgovor?

Kontakti izvan posla:

- Da li ste upoznali osobe s kojima možete provoditi slobodno vrijeme?
- Da li se susrećete sa ostalim volonterima?

Smještaj i hrana:

- Da li ste zadovoljni Vašim smještajem?
- Kako nabavljate hranu?

Finansijska situacija:

- Da li se uspijevate snaći sa novcem koji Vam je na raspolaganju?

Uspjesi i neuspjesi:

Da li ste postigli neki poseban uspjeh odnosno doživjeli neuspjeh od kada ste počeli raditi?

Pomagalo 3.3.9 Ključna pitanja za drugi evaluacijski razgovor (poslije 4-5 mjeseci)

Opšta ocjena:

Molim Vas da spontano date ocjenu od 1 do 10 (1 je najniža, 10 najviša) do koje mjere je Vaša trenutna volonterska služba ispunila Vaša očekivanja:

- uopšte
- u području Vašeg rada
- u Vašem privatnom životu

Aktuelna i goruća pitanja:

Koja su trenutna aktuelna pitanja i, eventualno goruće teme?

U slučaju emotivnih kriza:

- Da li je ijednom iskrsla neka situacija koja je za Vas bila emotivno teška?
- Da li ste imali ikakvu podršku? Ko je pružio tu podršku?
- Da li Vam je iko dao savjet koji Vam je bio potreban, ili pomoć?
- Da li Vam je u toj situaciji trebalo više podrške? Ko ju je trebao pružiti?
- Kako ste uspjeli osigurati podršku?

Duševno stanje u slijedećim oblastima:

Radni zadaci na poslu?

Odnos sa ciljnom grupom/korisnicima?

Odnos sa kolegama i pretpostavljenima?

Jezik?

Aktivnosti u slobodno vrijeme?

Planovi i namjere za slijedeću fazu:

O kojim pitanjima želite razgovarati?

Da li Vam je potrebna ikakva podrška za to? Ko bi trebao da pruži tu podršku?

Priprema povratka u domovinu:

Da li već razmišljate o povratku kući?

Da li imate ikakvih planova i ideja?

Da li Vam je potrebna ikakva podrška? Ko bi trebao da pruži tu podršku?

Slijedeći evaluacijski razgovor:

Kad bi bio odgovarajući trenutak za zaključni evaluacijski razgovor?

Pomagalo 3.3.10 Ključna pitanja za zaključni evaluacijski razgovor (par sedmica prije kraja volonterske službe)

Opšta ocjena:

Molim Vas da spontano date ocjenu od 1 do 10 (1 je najniža, 10 najviša) do koje mjere je Vaša volonterska služba ispunila Vaša očekivanja:

- uopšte
- u području Vašeg rada
- u Vašem privatnom životu

Priprema za kraj volonterske službe:

- Da li biste željeli da ostavite nešto iza sebe u projektu na kojem ste radili?
- Da li imate neke ideje?
- Da li Vam treba podrška za realizaciju tih ideja?
- Šta je potrebno da se izvrši primopredaja Vašeg radnog mjesta volonterima koji će doći poslije Vas?
- Da li ćete dobiti pismo preporuke od Vaše organizacije-domaćina?
- Da li planirate oproštajnu svečanost sa Vašim prijateljima, kolegama i poznanicima?

Iskustvo pri učenju

- Od svih iskustava u učenju koje ste ovdje imali koje je bilo najimpresivnije?
- Možete li opisati okolnosti pod kojima se to desilo?
- Koja su očekivanja ostala neispunjena vezano za Vaša iskustva pri učenju?

Preostali slobodni dani:

- Da li imate preostalih slobodnih dana?
- Kad ih želite uzeti?

Neriješena pitanja:

- Da li ima pitanja koja bi se trebala riješiti prije nego se vratite kući?
- Da li Vam je potrebna ikakva podrška? Ko bi trebao da pruži tu podršku?

Angažman za iduće volontere:

- S Vaše tačke gledišta, šta mislite, da li je Vaša organizacija podobna za prijem volontera?
- Da li ima nešto što se mora uzeti u obzir ili promijeniti?

Budućnost:

Kako napreduju Vaši planovi za vrijeme poslije Vašeg povratka kući?

Da li Vam je potrebna ikakva podrška za to? Ko bi trebao da pruži tu podršku?

Tool 4.1.1 Literatura i filmski materijal koji su na raspolaganju na njemačkom jeziku, a potiču iz zemalja JIE ili obrađuju teme vezane za taj region (potrebna nadopuna)

Romani, savremeni

- Bodrožić, Marica (2012): *Kirschholz und alte Gefühle*. München: Luchterhand Literaturverlag.
- Bodrožić, Marica (2002): *Tito ist tot. Erzählungen*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Jergović, Miljenko (2010): *Das Walnusshaus. Roman*. Unter Mitarbeit von Brigitte Döbert. München: Heyne.
- Jergović, Miljenko (2009): *Sarajevo Marlboro. Erzählungen*. Unter Mitarbeit von Brigitte Döbert. 1. Aufl. Frankfurt, M: Schöffling.
- Kadare, Ismail (2006): *Der Nachfolger*. Zürich: Ammann Verlag.
- Kadare, Ismail; Röhm, Joachim (2005): *Der zerrissene April. Roman*. 2. Aufl. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch-Verl.
- Ljubic, Nicol (2010): *Meeresstille. Roman*. Hamburg: Hoffmann und Campe Verlag.
- Nadj Abonji, Melinda (2010): *Tauben fliegen auf. Roman*. 5. Aufl. Salzburg: Jung und Jung.
- Savičević, Olja (2010): *Lebt wohl, Cowboys*. Unter Mitarbeit von Blažena Radas. Dresden: Voland & Quist.
- Simić, Roman (2007): *In was wir uns verlieben. Erzählungen*. Mit CD. Dresden: Voland & Quist.
- Stanišić, Saša (2006): *Wie der Soldat das Grammophon repariert. Roman*. München: Luchterhand.
- Trojanow, Ilija (1996): *Die Welt ist groß und Rettung lauert überall*. München: Hanser.
- Ugrešić, Dubravka (2010): *Das Ministerium der Schmerzen*. s.l: Berlin Verlag.
- Zeh, Juli (2003): *Die Stille ist ein Geräusch. Eine Fahrt durch Bosnien*. München: btb.

Romani, savremena klasika

- Andrić, Ivo: *Die Brücke über die Drina. Eine Wischegrader Chronik. Roman*.
- Krleža, Miroslav: *Der kroatische Gott Mars. Kriegsnovellen*.
- Selimović, Meša: *Der Derwisch und der Tod*.
- Tišma, Aleksandar: *Der Gebrauch des Menschen. Roman*.

Antologije:

- Balkan*. Hrsg. von Doris Barbara Griebner. Klagenfurt: Wieser 2009.
- Banat*. Hrsg. von Okuka, Miloš; Zabarah, Dareg. Klagenfurt: Wieser 2011.
- Ihr werdet noch von uns hören*. Hörbuch. Hrsg. von Christine Koschmieder und Kruno Lokotar. Leipzig: Partner + Propaganda 2008 (beplatno na stranici www.vorleser.de).
- Kein Gott in Susedgrad*. Hrs. von Nenad Popović. Neue Literatur aus Kroatien. Frankfurt am Main: Schöffling 2008.
- Terra Bosna*. Hrsg. von Gero Fischer und Miloš Okuka. Berlin: Wieser 2002.

Filmovi – raspad Jugoslavije i post-jugoslovenska era

- Gori Vatra* (njem. Es brennt!). Film Pjera Žalice, 2003, 98 min.
- Go west*. Film Ahmeda Imamovića, 2005, 97 min.

Grbanica (njem. Esmas Geheimnis). Film Jasmile Žbanić, 2006, 90 min.

Na putu. Film Jasmile Žbanić, 2010, 63 min.

Ničija zemlja (eng. No Man's Land). Film Danisa Tanovića, 1999, 95 min.

Underground. Film Emira Kusturice, 1995, 163 min.

Parada. Film Srđana Dragojevića, 2011, 115 min.

Dokumentarni filmovi

Yugoslavia: death of a nation. dokumentarni film Briana Lappinga, 1995/6.

Schachmatt - Strategie einer Revolution. dokumentarni film Susanne Brandstätter, 2003, 60 Min. (o revoluciji u Rumuniji).

Studije, eseji i ljetopisi

Boia, Lucian (2003): *Geschichte und Mythos. Über die Gegenwart des Vergangenen in der rumänischen Gesellschaft*. Köln: Böhlau.

Calic, Marie-Janine (2010): *Geschichte Jugoslawiens im 20. Jahrhundert*. München: Beck.

Clewing, Konrad; Schmitt, Oliver Jens; Kreuter, Peter Mario (Hg.) (2011): *Geschichte Südosteuropas. Vom frühen Mittelalter bis zur Gegenwart*. Südost-Institut; Institut für Osteuropäische Geschichte. Regensburg: Pustet.

Holbrooke, Richard C. (1999): *Meine Mission. Vom Krieg zum Frieden in Bosnien*. München, Zürich: Piper.

Hösch, Edgar (2011): *Geschichte des Balkans*. 3. Aufl. München: Beck (C.-H.-Beck-Wissen).

Hösch, Edgar (2008): *Geschichte der Balkanländer. Von der Frühzeit bis zur Gegenwart*. 5. Aufl. München: Beck.

Jović, Dejan (2001): *The Disintegration of Yugoslavia: A Critical Review of Explanatory Approaches*. In: *European Journal of Social Theory* 4 (1), S. 101–120.

Kahl, Thede (Hg.) (2008): *Rumänien*. Wien: Lit.

Köpruner, Kurt (2003): *Reisen in das Land der Kriege. Erlebnisse eines Fremden in Jugoslawien*. Diederichs.

Okuka, Miloš (1998): *Eine Sprache - viele Erben. Sprachpolitik als Nationalisierungsinstrument in Ex-Jugoslawien*. Klagenfurt: Wieser.

Petritsch, Wolfgang; Pichler, Robert; Prochazka, Martin; Petritsch-Pichler (Hg.) (2005): *Kosovo - Kosova. Der lange Weg zum Frieden*. 2. Aufl. Klagenfurt: Wieser.

Rathfelder, Erich (1998): *Sarajewo und danach. Sechs Jahre Reporter im ehemaligen Jugoslawien*. München: Beck.

Schmitt, Oliver Jens (2008): *Kosovo. Kurze Geschichte einer zentralbalkanischen Landschaft*. Wien: Böhlau (3156).

Sundhaussen, Holm (2012): *Jugoslawien und seine Nachfolgestaaten 1943–2011. Eine ungewöhnliche Geschichte des Gewöhnlichen*. Wien/ Köln/ Weimar: Böhlau.

Ramet, Sabrina P. (2005): *Thinking about Yugoslavia: Scholarly Debates about the Yugoslav Breakup and the Wars in Bosnia and Kosovo*. Cambridge: University Press.

Todorova, Marija Nikolaeva (1997): *Imagining the Balkans*. New York: Oxford Univ. Press.

Völkl, Ekkehard (1995): *Rumänien. Vom 19. Jahrhundert bis in die Gegenwart*. Regensburg: Pustet.