

Sonja Žorga

KAJ LAHKO PONUDIMO PROSTOVOLJCEM IN ZAKAJ

MODEL MENTORSKE SUPERVIZIJE IN USPOSABLJANJA

Prostovoljci so po svetu, vse bolj pa tudi pri nas, poglavitni delovni potencial v nevladnih organizacijah. Mnoge organizacije in projekti, ki vpeljujejo socialne akcije – največkrat akcije, ki so v praksi novost – jih vključujejo kot pomembno delovno silo. Prostovoljci so pri nas najpogostejše študentje raznih družboslovnih usmeritev: bodoči vzgojitelji, učitelji, psihologi, socialni pedagogi, socialni delavci in drugi, vse bolj pa tudi mladi nezaposleni diplomanti, ki si s prostovoljnim delom nabirajo prve delovne izkušnje. S svojim sodelovanjem prostovoljci pogosto dopolnjujejo strokovne delavce, kjer se kaže potreba; pogosto delajo z marginalnimi skupinami ali pa se vključujejo v razne preventivne programe, usmerjene k celotni populaciji otrok, mladostnikov in drugih skupin v določenem okolju.

Christine Stanners, ki ima večletne izkušnje kot supervizorka prostovoljcem in plačanemu osebju v nevladnih organizacijah, navaja (1995), da je v nevladnem sektorju le redko jasna struktura profesionalnega napredovanja in kariere. Zato je za te organizacije pogosto značilno:

- pomanjkanje jasne izobraževalne politike znotraj organizacije oziroma projekta,
- pomanjkanje jasnih ciljev, prioritet, ravni odločanja in prevzemanja odgovornosti,
- nejasnost hierarhične strukture, pri čemer ni razvidno, kdo je komu odgovoren za izvedbo in kvaliteto določenega dela,

• pomanjkanje vsaj grobega opisa koncepta dela in razmejitve delovnih nalog, ki se izvajajo v okviru projekta.

Domnevam, da se tudi pri nas kažejo podobne težave pri veliko projektih, ki vključujejo prostovoljne sodelavce; prvič zato, ker marsikateri od teh projektov deluje v okviru nevladne organizacije, in drugič zato, ker si projekt, ki deluje v okviru vladne organizacije, pogosto pridobi relativno avtonomen status. S tem se sicer iztrga iz birokratskih okvirov državnih ustanov, ker pa je praviloma nov, se v njem navadno še ne izoblikuje jasna organizacijska struktura.

ZAKAJ SE PROSTOVOLJCI ODLOČAJO ZA PROSTOVOLJNO DELO?

Prevladuje prepričanje, da so tisti, ki se ukvarjajo s prostovoljnim delom, altruistično motivirani, bodisi da gre za prostovoljce ali pa strokovne delavce, ki njihovo delo organizirajo in strokovno vodijo. Zato se od njih ne pričakuje, da bodo postavljali kakšne posebne zahteve v zvezi z delovnimi pogoji ali pa da bodo nasprotovali prevzemanju nalog, ki niso vnaprej dogovorjene za njihov delokrog.

Kaj je pravzaprav tisto, kar jih motivira za prostovoljno delo? Ali gre predvsem, kot pravi Klajnšček (1984), za neposredno izražanje potrebe človeka po človeku, za potrjevanje samega sebe v skupnem, generičnem bistvu, ali pa so motivi bolj strokovne narave, v smislu pridobivanja raznih strokovnih znanj in

izkušenj? Morda pa dobijo zase prostovoljci ob vsem tem še kaj drugega, kaj v smislu osebnostne rasti, prijateljstva, novega energetskega naboja ipd.

Analiza vprašalnika o motivih in pričakovanjih, ki so ga izpolnili študentje ob vključitvi v projekt mladinskih delavnic leta 1991 je pokazala, da je bila za večino študentov pomemben razlog za vključitev v projekt želja po pridobivanju določenih strokovnih znanj in izkušenj (Žorga 1992a). Mnogi so navajali kot pomemben motiv za vključitev v akcijo tudi svoj pozitiven odnos do načina dela v mladinskih delavnicah in neke vrste spoznavni interes (zanimanje za delo z ljudmi in skupinami, »radovednost« ipd.), »altruizem« (veselje za delo z ljudmi oz. otroki), ali pa so tudi videli možnosti za lasten osebnostni razvoj (v smislu preskušanja in spoznavanja samega sebe, izboljšanja lastne komunikacije ipd.). Po enem letu se je izkazalo, da je v projektu do konca akcije vztrajalo bistveno več študentov, ki so kot razlog za vključitev v projekt navajali željo po pridobivanju strokovnega znanja in izkušenj in pozitivno stališče do načina dela v mladinskih delavnicah. Želja po osebnem razvoju in »altruistični motivi« v smislu veselja do dela z ljudmi torej niso zadoščali, da bi bil prostovoljni sodelavec pripravljen vztrajati v projektu mladinskih delavnic do konca ter se soočiti z problemi, zahtevami in trenji, ki so se v takem sodelovanju kljub številnim prednostim postavljali predenj.

Ustrezno organizirano in vodeno prostovoljno delo je lahko torej izredno poučna in smiselna praksa strokovnega, družbenega in osebnega delovanja mladega človeka. Že leta 1979 sta Anica Kos in Dušica Pogačnik v svojem prispevku Mladi pri preventivnem in socialno-terapevtskem delu z otroki (s. 33) navedli, da »v tej praksi ne gre le za razvijanje in urjenje strokovnih veščin, temveč tudi za soočanje s stvarno problemsko situacijo, za konfrontacije s posamezniki, skupino, ustanovo, za preizkušanje lastnih sposobnosti obvladovanja problemskih situacij, za ugotavljanje sposobnosti aktivnega vplivanja na socialno okolje in na ome-

jitve, ki jih to okolje postavlja, za učenje usklajevanja različnih individualnih, skupinskih in družbenih teženj itd.«. Poleg tega vpliva sodelovanje v prostovoljnem delu tudi na vzgojna stališča in na vedenje mladih prostovoljnih sodelavcev v bodočih starševskih, vzgojiteljskih, učiteljskih in drugih vlogah (zlasti, kadar gre za prostovoljno delo z otroki in mladino).

Če strnemo in nekoliko sistematiziramo ugotovitve raziskav o učinkih vključevanja v prostovoljno delo na prostovoljce same, lahko sklenemo, da so ob sodelovanju v akcijah prostovoljnega dela pri prostovoljcih ugotovljene zlasti spremembe na naslednjih treh področjih (Žorga 1992b):

a) Področje osebnostnega razvoja:

- izboljšanje funkcioniranja v medosebnih odnosih in večja sposobnost sodelovanja v timu in dajanja povratnih informacij;
- večja fleksibilnost mišljenja (zvečana sposobnost, upoštevati različne vidike problema, videti več možnih alternativ);
- boljše sprejemanje samega sebe, zvečanje samozavesti, zmanjšanje strahu in blokad pred formalno avtoriteto;
- spremembe v vedenju v smislu večje samostojnosti, ekspanzivnosti in strpnosti ter manj obrambnega vedenja;
- zvečana motiviranost za delo z mladimi, za delo z osebami, ki imajo kakršnekoli težave in za skupnostno delo nasploh;

• terapevtski učinki v smislu zmanjšanja kaznivih dejanj delikventnih mladostnikov, pozitivnih sprememb v učnem uspehu, odnosu do šole, odnosu do prihodnosti, stališčih do izobrazbe, stališčih do samega sebe in do drugih.

b) Področje strokovnega razvoja:

- zvečanje strokovnega znanja na področju, na katerem je prostovoljni delavec deloval;
- večji posluš za socialna dogajanja;
- spremembe v smeri realnejšega odnosa do posameznikov, ki imajo težave, do samega pojma težavnosti in tudi do dometa, ki ga imajo posamezne metode in tehnike dela z ljudmi;

- vsakdanje interakcije s tistim, ki prejema pomoč, in uvid v dinamiko medosebnih odnosov (kar omogoča kompleksnejši pristop k problemom, ki nastopajo v teh odnosih), pa tudi spoznanje o nujnosti obojestranskega sodelovanja za uspešno delo;

- vzpostavljanje ustrezne distance do problemov in čustev prejemnika pomoči;

- na odnos do stroke, v kateri prostovoljni delavec dela oz. bo delal, in oza-veščanje o nujnosti interdisciplinarnih pristopov.

c) Spoznavanje delovanja ustanove in strokovnjaka v njej:

- soočanje s svojimi mejami, mejami sodelavcev in mejami, ki jih vzpostavljajo ustanove, in še zlasti z vprašanjem usklajevanja interesov vseh sodelujočih;

- pridobivanje pomembnih spoznanj v zvezi z delovanjem ustanov in spreminjanje odnosa do njih (npr. spoznavanje logike delovanja šole; ugotavljanje pomena zaledja, ki ga daje ustanova ob vpeljevanju inovacij ipd.);

- uvid v razkorak med osebnimi stališči pedagoškega delavca in vlogo, ki mu jo določa konkretno delovno mesto v določeni ustanovi; spoznanje o nujnosti sistemskih sprememb, če se želi ta razkorak zmanjšati;

- uvid v deformacije, ki jih povzročata delo v ustanovi pri posamezniku.

V grobem bi lahko učinke, ki jih ima vključevanje študentov v prostovoljno delo na učinke v smislu osebnostnega razvoja in samorealizacije, razdelili na učinke v smislu strokovnega razvoja prostovoljnega sodelavca in na učinke v smislu spoznavanja delovanja ustanove in strokovnjaka v njej. Seveda posameznih področij ni mogoče strogo ločevati, saj gre navadno za dialektično prepletanje raznih vrst učinkov in s tem za vpliv na razvoj posameznika v celoti. Skratka, kot pravi Saša Kos (1984: 176), je lahko nepoklicno prostovoljno delo »izjemna, renesančna situacija za razvoj celotne človekove osebnosti«, kar nedvomno pomembno vpliva na oblikovanje bodočega vzgojitelja in strokovnjaka.

MODEL MENTORSKE SUPERVIZIJE IN USPOSABLJANJA PROSTOVOLJCEV

Zaradi navedenih ugotovitev je pomembno, da so prostovoljci v času sodelovanja v projektu deležni ustreznega strokovnega usposabljanja, spremljanja, vodenja in supervizije. Le tako je namreč mogoče učinkovito zadovoljevati njihove cilje in želje, hkrati pa tudi slediti interesom uporabnikov, strokovnih delavcev, ki projekt vodijo, in drugih, ki so posredno ali neposredno vključeni v projekt.

Proces usposabljanja prostovoljnih sodelavcev navadno poteka na dveh ravneh: na (a) praktični oz. izkustveni ravni, in na (b) teoretski ravni.

a) Na praktični oziroma izkustveni ravni temelji usposabljanje prostovoljnih delavcev na istih načelih, ki naj bi jih prostovoljci uveljavljali pri svojem praktičnem delu; že sam način usposabljanja naj bi torej posredno vplival na njihovo delo v praksi. Prostovoljni delavci naj bi bili torej v podobnem odnosu do strokovnih delavcev, kot so prejemniki pomoči v odnosu do njih. V procesu usposabljanja naj bi zato doživljali tudienake izkušnje, kot jih bodo pozneje omogočili doživeti tistim, ki jim bodo pomagali. Med te izkušnje sodi npr. kolektivno reševanje problemov, vzpostavljanje demokratičnih odnosov in demokratičnega vodenja, preskušanje novih oblik vedenja, njihova refleksija itn. V te namene so v okviru usposabljanja prostovoljnih delavcev pogosto organizirane razne izkustvene skupine (komunikacijski treningi, trening za večanje socialne občutljivosti itn.) in supervizija.

b) Poleg izkustveno-praktične ravni je pri usposabljanju za prostovoljno delo pomembna tudi teoretska raven. Poznavanje teorije je koristno zlasti zato, ker omogoča prostovoljcu boljšo percepcijo celote in uspešnejše pojasnjevanje posameznih procesov, situacij in oblik vedenja. Poleg tega mu teoretsko znanje olajša odločanje, pomaga pri iskanju izhoda iz raznih dilem, omogoča lažje predvidevanje nadaljnjega razvoja določenega procesa ipd. Seveda ni teorije, s katero bi

lahko pristopili k vsakemu problemu, zato se je treba opredeliti za določeno teorijo glede na predmet in vsebino načrtovanega dela. Pri tem pa je treba izhajati iz prakse in izbirati take teoretske koncepte, ki se z njo pokrivajo, ter poudarjati zlasti en model, kljub temu pa predstaviti tudi nekaj vzporednih in nasprotujočih si teoretskih pristopov. Teorijo je treba posredovati kritično in s pravim odnosom do nje, kritičnost in zavzemanje lastnega odnosa do predstavljenih modelov pa dopustiti tudi prostovoljcem. Poleg tega mora biti teorija predstavljena tako, da jo lahko prostovoljci preskusijo na lastni izkušnji.

B. Stritih (1984) navaja v svojem prispevku Metode prostovoljnega dela ter usposabljanje in vodenje prostovoljnih sodelavcev, da je učinkovitost usposabljanja, organiziranega za prostovoljne delavce, veliko večja od učinkovitosti programov običajnih kadrovskih šol. To pojasnjuje s tem, da imata pri tovrstnem programu usposabljanja prostovoljni delavec in strokovnjak pred seboj isti cilj – konkretno praktično akcijo. Pri tem se je izkazalo, da je najbolje pred začetkom dela omogočiti prostovoljnemu delavcu neko minimalno usposobljenost, ki je potrebna za začetek dela, vsa ostala znanja in praktične izkušnje pa je bolje posredovati ob delu samem.

Avtor tudi poudarja, da je treba med prostovoljci in strokovnimi delavci že v procesu usposabljanja razviti tako komunikacijo, ki bo zagotavljala stalno refleksijo dogajanja. Pri tem je treba prostovoljcem ustvariti občutek, da bo pri njihovem delu zaželeno čim večja samostojnost in ustvarjalnost, da pa bodo lahko vedno dobili tudi vso strokovno pomoč poklicnih delavcev, ki vodijo akcijo.

Sodelovanje v projektih prostovoljnega dela naj ne bi bilo le ena izmed oblik usposabljanja, v kateri študent osvaja znanje, ki ga strokovnjak vnaprej določi, meni B. Dekleva (1993). Namesto tega naj bi se oba – prostovoljec in strokovnjak – angažirala v spoznavanju stvarnosti z novih vidikov ter v iskanju novih odgovorov na stara ali novo spoznana vprašanja. Seveda pa to pomeni, da mora

biti delo tudi dejansko tako organizirano in da morajo biti strokovni delavci ustrezno usposobljeni in pripravljeni, da lahko uresničijo te cilje.

Da bi bilo mogoče pri vodenju in usposabljanju prostovoljnih delavcev uresničevati vsa navedena načela in smotre, je nujna povezava prostovoljnih delavcev s strokovnjaki v demokratično delujočo strukturo v okviru supervizijskih skupin. V teh skupinah dobijo prostovoljci vodstvo in podporo in boljši vpogled v svoje delo. S tem da ustanova priznava prostovoljcem enake potrebe po superviziji kot svojim plačanim delavcem (npr. vodjem projektov), pa jim daje tudi ustrezno veljavo in jim hkrati omogoča bolj strokovno opravljati delo.

Supervizija je tudi način, s pomočjo katerega se je mogoče dogovarjati za določene standarde dela in jih vzdrževati, si izmenjevati informacije in razvijati spretnosti, ki so v skladu s cilji projekta. Stannersova (1995) namreč ugotavlja, da se strokovni delavci, ki v svojih ustanovah ali projektih angažirajo prostovoljne sodelavce, pogosto pritožujejo prav nad tem, da so nemočni pri uveljavljanju določenih standardov za opravljanje dela. Poleg tega je mogoče s pomočjo supervizije zagotoviti, da potekajo dejavnosti prostovoljcev v skladu z v projektu zastavljenimi cilji. Ustvarjalne ideje, ki se ob tem porajajo prostovoljcem, bi morali v procesu supervizije vključiti v načrtovano delo, namesto da jih imamo za grožnjo in subverzivni element pri uresničevanju ciljev projekta, kakor se v praksi včasih dogaja (Stanners 1995: 181).

Seveda pa mora biti tak model, ki ga lahko morda poimenujemo kar »model mentorske supervizije«, posebej prilagojen prostovoljcem. V njem ima supervizor (ki je pogosto kar strokovni delavec, ki projekt vodi) bolj mentorsko vlogo, pri čemer je v ospredju tako edukativna kot tudi vodstvena in suportivna funkcija supervizije.

V procesu supervizije lahko torej prostovoljni delavec dobi suport, usmerjanje in boljši vpogled v svoje delo. Pri tem je v ospredju supervizorjevega dela

ne svetovanje ali poučevanje, temveč omogočanje prostovoljnemu delavcu, da bolje razmišlja o svojem delu in ga zato tudi bolje opravlja. Supervizor pokaže prostovoljcu, da se o vprašanju, ki ga je sprožil, da razmišljati, mu pokaže načine, na katere lahko o njem razmišlja, ter mu lajša sam proces mišljenja. Ob tem pa mu neredko posreduje tudi strokovna znanja in teoretske opredelitve, ki jih zastopa, oz., ki so konceptualni okvir projekta.

Za nas zanimiva je opredelitev funkcij supervizije, ki jo podaja Stannersova (1995). Po njenem mnenju naj bi supervizija zagotavljala varen prostor zlasti za:

- ocenjevanje in nadzor praktičnega dela in delovne obremenitve posameznega delavca,
- razčiščevanje politike, postopkov, ravni odločanja in prioritet v organizaciji,
- izmenjavo informacij,
- učenje in razvoj,
- modeliranje dobre prakse,
- reševanje problemov,
- podporo oziroma suport.

Nedvomno je treba ob sodelovanju v projektu upoštevati vse navedene funkcije. In prav je, da se v procesu supervizije zavestno ukvarjamo z njimi.

Supervizijska srečanja, ki morajo potekati redno (bodisi tedensko, na štiri- najst dni ali celo redkeje), vsebujejo zlasti osvetlitev dela prostovoljcev in diskusijo o njem, iniciativa pa je v veliki meri prepuščena prostovoljcem samim kot enakopravnim članom skupine. Pogovarjajo se o težavah, ki so morebiti nastopile med delom, o dilemah, s katerimi se srečujejo pri delu, o lastnem doživljanju tega dela in o stiskah, ki jih prinaša prostovoljno delo. Prostovoljni delavci si na teh sestankih izmenjujejo izkušnje in se imajo možnost pogovoriti s strokovnim delavcem, ki stalno vodi supervizijsko skupino, ter drugimi strokovnjaki, ki jih morebiti vabijo na razgovor le občasno, v zvezi z obravnavo določene strokovne teme. Vendar pa, kot smo že omenili, poskušajo strokovni delavci na supervizijskih sestankih s samim načinom izvedbe sestanka posredno vplivati tudi na delo prostovoljcev pozneje pri njihovem delu.

Zato so supervizijska srečanja torej tudi neke vrste model za to, kako se dela v skupini in kakšne odnose je mogoče vzpostavljati z uporabniki.

Pri vodenju in usposabljanju prostovoljnih sodelavcev je pomembno, da smo med drugim pozorni tudi na dve ravni, na katerih deluje skupina: na raven naloge in raven vzdušja. Bion (1983) v zvezi s tem govori o delovni skupini, ki je usmerjena k določenemu cilju, zaradi katerega je sploh nastala, in o t. i. osnovni predpostavki, kar pomeni čustveno vzdušje, nastalo v skupini, ki je posledica predstav, pričakovanj in predpostavk, ki so skupne vsej skupini (gre torej za vzpostavljane čustvene zveze z življenjem skupine).

Obe ravni sta zelo pomembni za uspešno delo skupine, in če se ju vodja ne zaveda in ustrezno ne usklajuje, lahko to pelje bodisi v skupino, ki trdo dela, vendar nima tudi čustvenega zadoščenja, ali pa v skupino, v kateri prijateljski klepet in zabava vse prepogosto nadomesti resno delo. Martelova (1981: 84) navaja naslednje spretnosti, ki so potrebne za ustrezno usklajevanje obeh ravni:

a) na nalogo orientirane spretnosti zajemajo: doseganje skupinskih ciljev, dajanje in iskanje informacij in mnenj, vpljevanje (iniciacija), povzemanje, preverjanje realnosti itn., medtem ko

b) spretnosti za ohranjanje skupine zajemajo: občutke, odnose, sodelovanje, vrednotenje čustvenega vzdušja, opazovanje procesa, razreševanje konfliktov, izgrajevanje zaupanja ipd.

Pomembno je, da ima prostovoljni delavec tudi stalno možnost individualnega razgovora z enim izmed strokovnih delavcev projekta, če se znajde v težavah, če potrebuje podporo in spodbudo ali pa le odgovor na vprašanje. To je lahko strokovni delavec, ki je zaposlen v ustanovi, kjer prostovoljec dela, vodja supervizijske skupine ali katerikoli drug strokovnjak, ki je aktivno vključen v projekt.

V nekaterih projektih je strokovno usposabljanje prostovoljcev organizirano v obliki predavanj z diskusijo, ki potekajo ločeno od supervizijske skupine. Včasih

so predavanja organizirana celo skupaj za več prostovoljcev, ki sodelujejo v različnih projektih in pogosto tudi v okviru različnih ustanov. Čeprav je morda tak način izobraževalnega dela za strokovnjake, ki v njem sodelujejo, bolj racionalen, pa se sama zavzemam za tak koncept, v katerem je študijsko izobraževalni del usposabljanja prostovoljnih sodelavcev integralni del vsake posamezne supervizijske skupine. Prednosti tega koncepta pri vodenju prostovoljnih sodelavcev vidim zlasti v naslednjem:

- kadar je študijski del integriran v delo supervizijske skupine, se lahko skupina sestaja pogosteje; skupinski-dinamični procesi na ta način potekajo bolj kontinuirano in s tem tudi intenzivneje, kar je nujno, če želimo doseči v supervizijski skupini vzdušje, ki bo omogočilo ustrezno realizacijo vseh njenih funkcij: izkustva skupinske dinamike, čustvene podpore in možnosti predelave bremenilnih čustvenih situacij, izmenjavo izkušenj, kvalitetno analizo, interpretacijo in evalvacijo dogajanj, odprtost in sprejemljivost za nova znanja in spoznanja na področju stroke, o samem sebi itn.;

- zaradi intenzivnejšega dogajanja v supervizijski skupini se pri prostovoljcih večata motiviranost za delo in zadovoljstvo z njim; satisfakcija, ki jo dobi prostovoljec v skupini, mu daje občutek, da pri svojem delu tudi nekaj dobiva in ne le daje (tako na čustvenem kot na strokovnem področju);

- vabljenje različnih strokovnjakov v supervizijsko skupino omogoča tako vsebino dela, ki je bolj relevantna za konkretno skupino v konkretnem trenutku; ker si lahko skupina študijske teme sama izbira, je vsebina njenega dela dejansko naravnana na realno aktualno problematiko, prostovoljci pa se s tako skupino lažje identificirajo in imajo v njej občutek, da so upoštevani.

Seveda pa je tak način dela supervizijskih skupin povezan z večjim angažmajem ožje skupine strokovnih delavcev, ki v njej delujejo (nujno je večje povezovanje navzven), in z večjimi finančnimi obremenitvami ustanove, ki prostovoljno

delo vodi in organizira (zaradi vabljenja zunanjih strokovnjakov v supervizijsko skupino).

Če integriran koncept supervizijskih skupin ni možen, je koristno, da se strokovni delavec, ki vodi skupino prostovoljcev, udeležuje vseh supervizijskih in izobraževalnih sestankov. V nasprotnem primeru prostovoljci pogosto težko integrirajo ponujene jim strokovne teme s svojim praktičnim delom, zlasti kadar diskusija ni naravnana na njihovo delovno situacijo. Postopoma dobijo občutek, da se jih ponujene teme ne tičejo in nehajo obiskovati predavanja. Ker pa so pri takem konceptu tudi srečevanja supervizijske skupine redkejša, se prostovoljci težje identificirajo s projektno skupino in nastopi nevarnost, da se bodo tudi supervizijski sestanki »razvođeneli«.

Poudariti je treba tudi to, da organiziranje prostovoljnega dela ne bi smelo pomeniti, da prihajajo prostovoljci v določeno ustanovo »od zunaj«, neodvisno in brez udeležbe zainteresirane ustanove. Zelo koristno je, da v supervizijski skupini sodeluje strokovni delavec, zaposlen v ustanovi, kjer poteka prostovoljna dejavnost, tudi kadar dejavnost organizira in vodi kakšna zunanja ustanova (npr. fakulteta, društvo ali inštitut). S tem je bistveno olajšano uravnavanje odnosov med prostovoljci, poklicnimi delavci ustanove, uporabniki in drugimi družbenimi dejavniki, olajšano pa je tudi razreševanje napetosti, konfliktov in raznih nesporazumov, do katerih lahko pride v teh odnosih. Strokovni delavec iz ustanove lahko daje tudi koristne informacije in pomoč pri analizi, interpretaciji in evalvaciji dogajanj v zvezi z uporabniki, saj jih navadno pozna tudi z vidika funkcioniranja v bolj formalnih situacijah (npr. pri pouku) in ima o njih in njihovem življenjskem okolju tudi določene strokovne informacije. Poleg tega sodelovanje strokovnega delavca iz ustanove omogoči, da ustanova ne doživlja projekta kot tujka v svojem delovanju, temveč ga tudi dejansko in ne le formalno podpre.

Vendar pa lahko sodelovanje strokovnega delavca ustanove v supervizijski

skupini vpliva tudi na to, da postane delovanje prostovoljnih sodelavcev bolj konformno. Poklicni odnos z ustanovo lahko namreč pri strokovnem delavcu, ki sodeluje v supervizijski skupini, nevede povzroči bojzani v zvezi z nezadovoljstvom, ki ga morda povzroča pri ostalih članih kolektiva delo prostovoljcev (npr. pri vodstvu, učiteljih, čistilkah itn.). Posledica tega je lahko, da deluje v skupini na tak način, da prostovoljce predvsem prilagaja obstoječemu redu in pravilom, ki vladajo v ustanovi. S tem jih seveda utesnjuje in zmanjšuje kreativnost in iniciativnost njihovega delovanja, hkrati pa lahko tudi zavira proces postopnega odpiranja in spreminjanja ustanove same (ki ga vstop prostovoljnih sodelavcev vanje neredko sproži). Zato mora biti strokovnjak, ki vodi supervizijsko skupino, pozoren na tovrstne mehanizme, da jih lahko pravočasno regulira.

Ustrezno izvajanje mentorske supervizije s prostovoljci omogoča strokovnemu delavcu boljše možnosti načrtovanja, določanja prednostnih nalog, nadziranja in evalviranja dela ob hkratnem suportu. Zato je pomembno, da je supervizija usmerjena tudi na

- razjasnjevanje vlog, odgovornosti, nalog in zadolžitve, ki jih imajo posamezni člani v projektu,
- dogovarjanje o standardih, ki naj bi jih zadovoljevalo delo prostovoljcev,
- razjasnjevanje organizacijskega okvira, v katerem delujejo prostovoljci,
- proučevanje alternativnih akcij in posledic takega ravnanja,
- osvetljevanje vplivov, ki jih ima sodelovanje v projektu na osebno in strokovno področje delovanja prostovoljca,
- nadzorovanje in po potrebi pre-razporejanje delovnih obremenitev,

- dajanje in prejemanje povratnih informacij v zvezi z dejavnostjo in rezultati dela,

- ugotavljanje potreb v zvezi s strokovnim usposabljanjem in razvojem prostovoljcev,

- osebne teme, ki vplivajo na kvaliteto storitev.

Zaradi silne pestrosti vsebin in oblik dela, ki jih zajemajo različne akcije prostovoljnega dela, je nemogoče organizirati splošni program vodenja in usposabljanja prostovoljnih delavcev, ki bi bil ustrezen za vsako akcijo, v katero se prostovoljci vključujejo. Najbolj učinkovito je, če je program začetnega usposabljanja in supervizijskih srečanj, ki potekajo med akcijo, sestavljen tako, da je po vsebini in metodah dela prilagojen vsaki konkretni akciji posebej.

Izkazalo se je, da je zelo koristno, če so prostovoljni sodelavci vključeni že v fazi nastajanja projekta, tako da lahko sodelujejo pri načrtovanju akcije in svojega usposabljanja. To jim omogoči boljši vpogled v projekt, ob ustreznem vodenju pa včasih taka skupina prostovoljcev razvije avtonomijo do stopnje, ki ji omogoča relativno samostojno delovanje. Zaradi zadovoljstva, ki ga dosegajo ob delu, in zaradi intenzivnih prijateljskih vezi, ki se v času skupnega delovanja vzpostavijo v skupini, se želijo člani skupine po končanem projektu neredko še naprej sestajati in skupaj delovati. V tem primeru prostovoljci pogosto prevzamejo iniciativo in nadaljujejo delo v novem projektu, ali pa razširijo in dodatno razvijajo projekt, v katerem so delali že prej. Seveda pa pri tem še vedno potrebujejo dobrega mentorja in supervizorja, ki jih podpira v njihovih zamislih in jim pomaga pri realizaciji. V nasprotnem primeru se zamisli vse prepogosto ne »prizemlje«.

Literatura

- W. R. BION (1983), *Iskustva u radu s grupama i drugi radovi*. Zagreb: Naprijed.
- C. CHRISTIAN, KITTO (1987), *The Theory and Practice of Supervision*. London: Centre for Professional Studies in Informal Education, YMCA National College.
- B. DEKLEVA (1992), Projektno delo v izobraževanju socialnih pedagogov. V: *Kaj hočemo in kaj zmoremo?* (Zbornik), Ljubljana, Pedagoška fakulteta (177-182).
- G. GOODMAN (1972), *Companionship Therapy*. San Francisco etc.: Jorsey-Bass.
- C. KLAJNSČEK (1984), Institucionalizacija življenja in delo z ljudmi. V: B. MESEC (ur.), *Prostovoljno delo na področju socialnih dejavnosti*. Ljubljana: DDU Univerzum (40-50).
- A. KOS (1984), Učinki nepoklicnega prostovoljnega dela na področju socialnih dejavnosti. V: B. MESEC (ur.), *Prostovoljno delo na področju socialnih dejavnosti*. Ljubljana: DDU Univerzum (23-30).
- A. KOS-MIKUŠ, S. KOS (1979), Evropski seminar o nepoklicnem prostovoljnem delu. V: *Nepoklicno prostovoljno preventivno in socialno-terapevtsko delo z otroki in mladino*. Ljubljana: Inštitut za sociologijo in filozofijo pri Univerzi v Ljubljani (72-80).
- A. KOS-MIKUŠ, D. POGAČNIK (1979), Mladi pri preventivnem in socialno-terapevtskem delu z otroki. V: *Nepoklicno prostovoljno preventivno delo z mladino v krajevni skupnosti in OZD* (Raziskava). Ljubljana: Inštitut za sociologijo in filozofijo (2-35).
- S. KOS (1984), Prostovoljno delo z otroki, prostovoljni delavec. V: B. MESEC (ur.), *Prostovoljno delo na področju socialnih dejavnosti*. Ljubljana: DDU Univerzum (176-178).
- S. MARTEL (1981), *Supervision and Team Support*. London: Bedford Square Press NCVO.
- Z. OSTERWEIL, H. FEINGOLD (1981), A Student Volunteer Program for School Children. *School Psychology International* 2, 2: 30-33.
- C. STANNERS (1995), Supervision in the Voluntary Sector. V: J. PRITCHARD (ur.), *Good Practice in Supervision*. London and Bristol: Jessica Kingsley Publishers.
- B. STRITH (1984), Metode prostovoljnega dela ter usposabljanje in vodenje prostovoljnih sodelavcev. V: B. MESEC (ur.), *Prostovoljno delo na področju socialnih dejavnosti*. Ljubljana: DDU Univerzum (119-134).
- S. ŽORGA (1992a), Evalvacija učinkov sodelovanja v projektu mladinskih delavnic na prostovoljne sodelavce. V: B. DEKLEVA in dr., *Uvajanje in evalvacija razvojno-preventivnih oblik dela v okviru centrov za socialno delo, II. del* (Raziskovalno poročilo). Ljubljana: Društvo za razvijanje preventivnega in prostovoljnega dela (22-31).
- (1992b), Kaj imajo prostovoljci od prostovoljnega dela? *Psihološka obzorja* 1, 1: 87-89.
- (1994), Vodenje in supervizija prostovoljcev. *P&P bilten*, 1: 8-15.
- (1995), Supervizija v razvojnih projektih. V: B. DEKLEVA (ur.), *Supervizija za razvojne in preventivne programe*. Ljubljana: Društvo za razvijanje preventivnega in prostovoljnega dela (5-30).