

Udhëzime dhe instrumenta
për të siguruar mbështetje për Vullnetarët Ndërkombëtarë
në Evropën Juglindore

Parathënie

Ky manual ka për qëllim të ofrojë asistencë për të gjithë ata, që mbështesin një vullnetar të angazhuar në shërbimet ndërkombëtare vullnetare në Evropën Juglindore. Ai është një përpjekje për të bërë transparente pritshmëritë dhe standardet e cilësisë së pritur, si dhe për të ofruar një set instrumentash praktikë në këtë drejtim.

Manuali bazohet dhe frymëzohet nga „Guida dhe instrumente supervizioni”, i publikuar nga Forumi Protestant për Shërbimet Vullnetare në Bashkëpunimin për Zhvillim në muajin shkurt 2011, dhe është zhvilluar nga studiues me eksperiencë, praktikantë dhe anëtarë të një grupi ndërkombëtar pune nën drejtimin e Prof. Dr. Josef Freise, Köln (shih: www.ivs-quality-toolkit.org).

Instrumentat e paraqitur janë dizenuar në mënyrë të veçantë dhe janë përshtatur me nevojat e shërbimit vullnetar në Evropën Juglindore. Manuali mund të ndihmojë në ngritjen e një sistemi mbështetës dhe marrjen e vendimeve mbi bazën e detyrave të shpërndara. Marrëveshjet lidhur me faktin se kush do të bëjë çfarë dhe në cilën fazë të shërbimit vullnetar janë me rëndësi qendrore, dhe komunikimi përkatës duhet të fillojë shumë kohë më parë se sa vullnetari të lerë vendin e vet.

Dëshirojmë të falënderojmë Ministrinë Federale të Gjermanisë për Bashkëpunim Ekonomik dhe Zhvillim (BMZ) për mbështetjen financiare, që i ka dhënë këtij manuali, si kontribut në kuadër të Programit “World-Wards”. Në përpjekjet e vazhdueshme të BMZ dhe organizatave dërguese të përfshira, rritja e cilësisë së shërbimeve vullnetare ndërkombëtare, ky instrument madhor në ndërtimin e ‘One World’, është një element mjaft i rëndësishëm dhe i domosdoshëm!

Ingrid Halbritter M.A. dhe Hedwig Lambert M.A.

(Sarajevo/Rijeka, February 2013)



weltwärts
Der Freiwilligendienst des Bundesministeriums für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung



**SCHÜLER
HILFEN
LEBEN**

Përmbajtja

| | |
|---|-----------|
| Parathënie..... | 1 |
| Përmbajtja..... | 3 |
| Hyrje..... | 4 |
| Ç'loj mbështetjeje pritët | 6 |
| Lloje të ndryshme mbështetjeje për vullnetarët..... | 7 |
| <i>3.1 Mbështetje përpara mbërritjes së vullnetarit.....</i> | <i>8</i> |
| <i>3.2 Mbështetje menjëherë pas mbërritjes së vullnetarit në vendin pritës.....</i> | <i>8</i> |
| <i>Pritja.....</i> | <i>8</i> |
| <i>Hapat e parë.....</i> | <i>8</i> |
| <i>3.3 Supervizioni gjatë shërbimit vullnetar përfshirë këtu edhe menaxhimin e krizave dhe situatave të emergjencës.....</i> | <i>10</i> |
| <i>Epërsitë dhe disavantazhet e një supervizori profesional i cili është njëkohësisht anëtar i organizatës pritëse.....</i> | <i>13</i> |
| Të mësuarit ndërkulturor..... | 15 |
| Résumé..... | 17 |
| Shtojcë: Instrumentat..... | 18 |
| Instrumenti 3.1.1. Listë kontrolli: Çfarë i duhet një vullnetari përpara largimit nga vendi i tij drejt vendit pritës..... | 18 |
| <i>Filma – Dokumentarë.....</i> | <i>47</i> |

Hyrje

„Pas shumë viteve shkollë dëshira ime ishte, që më në fund të largohesha nga ambienti im i zakonshëm dhe i përditshëm, në mënyrë që të njihja kultura të reja, njerëz të rinj, të bëja eksperiencë totalisht të ndryshme e të mësoja kështu më tepër rreth vetes dhe limiteve të mia, duke shpresuar se do të bëja një punë të mirë e të dobishme!” “

Johanna Schüller
Vullnetare 2012/2013

„Të mësosh dhe kontribuosh“ - ky është thelbi i shërbimit vullnetar ndërkombëtar, të përfaqësuar nga katër organizatat dërguese, që janë përfshirë në konceptimin e këtij manuali, dhe programi gjerman i sponsorizimit të tij (World-Wards)¹.

Çfarë presin të rinjtë të mësojnë gjatë shërbimit të tyre vullnetar?

Para së gjithash ata do të mësojnë rreth vendit, historisë së tij, të shkuarës në tërësi, kulturës(-ave), problemeve në zhvillim dhe sfidave, tematikat sociale dhe mënyrën e jetesës, dhe sigurisht edhe rreth gjuhës së folur atje. Këto eksperiencë të të mësuarit janë me rëndësi vendimtare në zhvillimin e vlerave të tilla si toleranca dhe empatia për ata, që janë ndryshe.

Përmes punës së tyre në organizatat pritëse, vullnetarët do të kenë mundësi të grumbullojnë eksperiencë pune dhe të përvetësojnë aftësi të rëndësishme për jetën dhe punën e tyre, si për shembull puna në skuadër, aftësi komunikimi, ndjenjën e përgjegjësisë dhe përgjegjshmërisë.

Të gjitha eksperiencat e bëra në procesin e të mësuarit janë aftësi dhe shprehje të rëndësishme jetësore: për herë të parë në jetën e tyre vullnetarë të rinj mësojnë të jetojnë pa familjet dhe miqtë.

Pas shumë vitesh studimi atyre u duhet të menaxhojnë vetë jetën e tyre në një vend, ku nuk kanë qenë asnjëherë më parë, me një gjuhë që ata fillimisht nuk e kanë njohur, dhe me një kulturë të panjohur për ta. Kjo është një sfidë madhore dhe në tërësi shërbimi ndërkombëtar vullnetar nxit dhe mbështet një zhvillim gjithëpërfshirës të personalitetit të vullnetarit.

Një ndër motivacionet kryesore të Programit „World-Wards“ është të zgjojë interes në angazhimin për zhvillim profesional dhe mundësisht të rekrutojë staf në programet e asistencës kombëtare.

Cilat janë objektivat në dhënien e kontributit?

¹ Programi „weltwärts“ (English: world-wards, shqip: “drejt botës”) i Ministrisë Federale të Gjermanisë për Bashkëpunim Ekonomik dhe Zhvillim është financuesi i shërbimeve vullnetare ndërkombëtare.

„Unë ndihem me fat, që munda të marr kaq shumë gjatë fëmijërisë sime. E rritur në rrethana të sigurt pata mundësi të zhvilloj veten në rrugë me mundësi të ndryshme. Por unë e di se ekiston edhe një anë tjetër e botës, dhe se shumë sy fëmijësh përballen me varfërinë dhe mungesën e perspektivës. Unë e konsideroj këtë vit vullnetariati si një përpjekje për të dhënë sa më shumë të jetë e mundur, qoftë edhe vetëm një buzëqeshje, apo kënaqësi, për ta parë jetën nga një këndvështrim tjetër. (...).“

Franziska Rauber
Vullnetare 2012/2013

Vullnetari duhet të mbështesë organizatat lokale, që janë vënë në shërbim të të mirave publike dhe kuptimin më të gjerë të mundshëm të fjalës.

Kjo është një mundësi për angazhim praktik duke kontribuar për shembull në zhvillimin e shoqërisë civile, në përfshirjen në procese të të mësuarit dhe të edukimit përgjatë gjithë jetës, në procese të pajtimit dhe të vendosjes së paqes.

Përtej aspekteve të të mësuarit dhe kontribuarit, shërbimi vullnetar ndërkombëtar është një instrument, që prodhon dhe kujdeset për marrëdhëniet dhe kontaktet mes njerëzve në këtë planet. Ai është një orvatje për të vënë në praktikë idenë e “solidaritetit ndërkombëtar” dhe atë të “Një Bote”.

Si mund të përdoret ky manual

Faqet në vijim ofrojnë guidë dhe sqarimet përkatëse. Secili prej kapitujve nis me hyrjen në tematikën përkatëse. Ndërsa nënkapitujt, të pasuruar edhe me citate të vullnetarëve, praktikantëve dhe modeleve të *praktikës së mirë*, bëjnë të ditur dhe shpjegojnë instrumentat që do të gjeni në shtojcën përmblylëse të kësaj broshure. Instrumentat e prezantuar në shtojcë janë konceptuar për tu printuar, kopjuar dhe zbatuar në praktikë. Ata janë gjithashtu të disponueshëm për tu shkarkuar në formatin ‘word’ në faqen e internetit www.ivs-quality-toolkit.org.

Kapitulli 2 trajton pritshmëritë e vullnetarëve dhe organizatave dërguese lidhur me të gjithë elementët e përfshirë në sistemin e mbështetjes së shërbimit vullnetar. Kapitulli 3 indentifikon faza të ndryshme të shërbimit vullnetar dhe ofron një set të gjerë instrumentash, të cilat mund të përdoren përpara dhe menjëherë pas mbërritjes së vullnetarëve në vendin pritës. Ide, se si mund të mbështeten vullnetarët gjatë gjithë periudhës së shërbimit të tyre, mund të gjeni në pikën 3.3, ku prezantohet edhe koncepti i „supervizionit”. Ndërsa tema e kapitullit 4 është zhvillimi personal përmes të mësuarit ndërkulturor.

Ky manual është konceptuar si një set instrumentash. Përgjithësisht organizatat dërguese dhe pritëse e kanë ngritur tanimë sistemin e tyre mbështetës për vullnetarët e tyre. Por ato mund të gjejnë këtu inspirim, ide të reja dhe instrumenta efektive për të rritur cilësinë e punës së tyre, duke zgjedhur atë që u duhet, dhe duke e përshtatur atë më tej.

Ç'loj mbështetjeje pritet ...

„Mbështetja më e mirë që mund të marrë një vullnetar është ndihma për të zbuluar rolin e tij në mjedisin e ri të punës. E rëndësishme është, që një vullnetar të dijë se ç'duhet të bëjë dhe si ta bëjë. Që të mund të ndihmojë të tjerët, është e nevojshme, që vullnetari të marrë mbështetjen e duhur.”

Franziska Rauber
Vullnetare 2012/2013

„Përpara se të filloja vitin e vullnetariatit për mua ishte e rëndësishme të kisha kontakt me njerëz të tjerë, që kishin qenë në Bosnje, të cilët mund t'u jepnin përgjigje pyetjeve të mia e që do të më ndihmonin të përgatitesha në nivel emocional dhe praktik. Kur shkova në Bosnje u befasova nga varfëria e fëmijëve, me të cilët punoj dhe paqëndrueshmëria e qeverisë, të gjitha këto nuk i prisja. Ishin kaq shumë përshtypje, pozitive dhe negative, rreth të cilave do të kisha dashur të diskutoja me dikë, që do të kishte njohuri më të mira rreth vendit.”

Almuth Richter
Vullnetar 2012/2013

„Ka qenë dhe vazhdon të jetë një ndjesi e mrekullueshme të dish se ka njerëz, te të cilët unë mund të mbështetem gjithnjë, nëse kam probleme..”

Jenny Steeger
Vullnetar 2012/2013

... nga vullnetarët:

Vullnetarët kanë nevojë për mbështetje dhe e kërkojnë atë në të gjitha fazat e shpërnguljes së tyre: përpara largimit nga vendi i tyre, menjëherë pas mbërritjes në vendin pritës, gjatë shërbimit vullnetar dhe në fazën e kthimit në vendin e nisjes.

Më poshte numërohen disa aspekte ku mbështetja do të ishte e nevojshme:

- Akomodimi, shëndeti, transporti dhe komunikimi
- lëshimi i lejes së qëndrimit në vendin pritës, procedurat administrative përkatëse dhe dokumentacioni i nevojshëm
- mësimi i gjuhës
- përcaktimi / qartësimi i detyrave dhe përgjegjësive në organizatën pritëse
- për të njohur dhe kuptuar më thellë vendin pritës mundësitë për reflektim (biseda)
- zgjidhja e konflikteve ndërpersonale
- situata krizash dhe emergjencash
- kthimi në vendin e nisjes (shtëpi)

... nga organizatat dërguese:

Të gjitha organizatat dërguese të përfshira në këtë manual dhe donatori i tyre, Programi me fonde publike gjermane „world-wards”, bien dakord që mbështetja profesionale dhe pedagogjike, që u ofrohet vullnetarëve është një faktor kyç për të arritur një cilësi të lartë të shërbimit vullnetar. Kjo mbështetje e pritshme mund të përshkruhet si vijon::

- Vullnetarët vendosen në kontakt me organizatat dërguese dhe pritëse që përpara mbërritjes së tyre në vendin pritës
- Vullnetarët marrin mbështetjen dhe të gjitha informacionet relevante menjëherë pas mbërritjes së tyre
- Për të gjithë kohëzgjatjen e shërbimit vullnetar ka të paktën një person në dispozicion për çdo mbështetje të nevojshme
- Për reflektim dhe biseda vihet në dispozicion të paktën një person.
- Mbështetje dhe lehtësi ofrohen për procesin e të mësuarit ndërkulturor

Lloje të ndryshme mbështetjeje për vullnetarët

Sikurse u tregua edhe në kapitullin 2 si nga ana e vullnetarëve ashtu dhe nga ana e organizatave dërguese ka nevoja dhe pritshmëri të caktuara. Krahas kësaj interesa dhe pritshmëri kanë edhe organizatat pritëse. Pra, duhet të ketë një komunikim të qartë mes palëve të përfshira në mënyrë që secila prej tyre të dijë, se cilat janë përgjegjësitë dhe të drejtat e veta. E për të ndërtuar një sistem efikas në këtë drejtim nevojitet një komunikim i hapur, i rregullt e pa ekuivoqe, e ndoshta edhe deri marrëveshje të shkruara..

Vullnetarët mund t'i ofrohen lloje të ndryshme mbështetjeje. Minimumi i kërkuar ka të bëjë me situatën e qëndrimit të ligjshëm, një akomodim i përshtatshëm dhe mundësinë për të siguruar ushqim dhe produkte e shërbime të tjera bazike. Ç'pjesë tjetër mbështetjeje është e nevojshme, kjo varet nga personaliteti i vullnetarit dhe nevojat individuale sikurse edhe nga kapacitetet mbështetëse, që mund të ofrojë organizata pritëse (aktivitete, detyra, personel etj).

Parë nga këndvështrimi i kronologjisë së shërbimit vullnetar ka dy faza kur nevojitet mbështetje për çdo vullnetar: përpara largimit nga vendi ku banon dhe menjëherë pas mbërritjes në vendin pritës. Mbështetja e ofruar gjatë shërbimit mund të jetë një faktor me rëndësi qendrore për përmirësimin e procesit të të mësuarit për të gjitha palët. Krahas kësaj kjo mund të jetë e dobishme për të lejuar vullnetarin për të dhënë një kontribut relevant në performancën dhe aktivitetet e organizatës pritëse.

Sfida më e madhe gjatë ngritjes së një sistemi mbështetës është qartësimi mes palëve dhe personave të përfshirë se cili është përgjegjës për cilin lloj mbështetjeje. Duhet të jetë organizata dërguese, ajo pritëse apo një person i tretë? Secili prej këtyre aktorësh potencialë duhet të dijë

ekzaktësisht, se çfarë duhet të bëjë dhe si duhet ta bëjë. Se ç'pamje kanë elementët e një mbështetjeje të tillë, kjo prezantohet më poshtë në këtë kapitull: 3.1. informon se çfarë duhet bërë përpara nisjes; 3.2 përshkruan se ç' duhet bërë në momentin e mbërritjes, ndërsa 3.3. këshillon se si mund të mbështeten vullnetarët gjatë gjithë kohëzgjatjes së shërbimit të tyre.

3.1 Mbështetje përpara mbërritjes së vullnetarit

Përgjithësisht secili vullnetar kalon një periudhë 3 – 6 muaj përgatitjesh të të gjitha llojeve për largimin nga vendi, ku banon dhe nisjen e një shërbimi vullnetar jashtë vendit. Dy ndjesi janë dominante: emocioni dhe pasiguria rreth një numri pyetjesh të mbetura pa përgjigje.

Këto të fundit mund të zgjidhen duke marrë kontakt të drejtpërdrejtë në kohën e duhur me një person në vendin pritës ose me personelin në organizatën pritëse, një supervisor të pavarur apo vullnetarë të tjerë.

Rekomandohet që personi përgjegjës i organizatës dërguese të ndajë në kohë përgjegjësitë dhe detyrat respektive.

Instrumenti:

3.1.1. Listë-kontrolli, rreth gjithë sa u duhet vullnetarëve përpara nisjes.

3.2 Mbështetje menjëherë pas mbërritjes së vullnetarit në vendin pritës

Vullnetari largohet nga familja dhe shtëpia e tij / e saj. Duke ditur se dikush është duke të të pritë në aeroport / stacionin e trenit të jep një ndjesi sigurie. Një fillim i mbarë shtron rrugën për një shërbim të suksesshëm vullnetariati, ndaj mbërritja duhet të jetë përgatitur paraprakisht me kujdes. Është mjaft e rëndësishme pritja e vullnetarit, mirëseardhja dhe shoqërimi i tij /saj në vendin e akomodimit. Gjatë ditëve të para të qëndrimit duhen organizuar shumë gjëra, ndaj duhet të jetë mjaft e qartë, se cili do të mbështesë vullnetarin në cilën çështje gjatë kësaj periudhe..

Pritja

Cili do të presë vullnetarin? Ky person duhet të kontaktojë me vullnetarin përpara nisjes së tij / saj. Ai duhet të dijë me saktësi, se kur mbërrin vullnetari dhe sa bagazh do të ketë ai / ajoj me vete. Detaje të tilla si madhësia e automjetit të përzgjedhur mund të jenë mjaft të rëndësishme.

Një shkëmbim paraprak fotografish ndoshta do të ndihmonte në njohjen vizuale të njëri-tjetrit, shkëmbimi i numrave të celularëve do të siguronte mundësinë e komunikimit në rast vonesash apo ndryshimesh eventuale.

Hapat e parë

Akomodimi: Çështja më urgjente në momentin e mbërritjes është akomodimi. Vullnetari duhet të prezantohet te qeradhënësi, shokët e dhomës apo te familja pritëse. Pasi të njihet me vendin ku

do të jetojë, do të ketë nevojë ndoshta për pak pushim në mënyrë që të ambjentohet përpara se të dalë e të eksplorojë mjedisin rrethues e të zgjidhë nevojat urgjente sikurse është regjistrimin e organet e policisë.

Komunikimi: Që nga fillimi vullnetari duhet të dijë se si mund të komunikojë me vendin prej nga ka ardhur si dhe brenda vendit pritës, ku mund të përdorë internetin, të blejë karta telefoni, cilin operator të telefonisë celulare të zgjedhë?

Paratë: Ku është banka apo këmbimi valutor më i afërt për të blerë valutë vendase, në cilat dyqane mund të blejë ushqim apo produkte dhe shërbime të tjera të nevojshme? Nëse do të duhet vullnetari mund të ketë nevojë të këshillohet se në cilën bankë mund të hapë një llogari bankare dhe cilat do të ishin dokumentat e nevojshme për këtë qëllim.

Regjistrimi në organet e policisë: Brenda një afati të caktuar kohor çdo shtetas i huaj duhet të regjistrojë qëndrimin e tij në organet e policë. Ndoshta do të duhet, që dikush të shoqërojë vullnetarin e t'i shpjegojë se ç'duhet të bëjë dhe për cilat dokumenta do të ketë nevojë.

Informacion rreth infrastrukturës së rëndësishme: Hapi i ardhshëm për vullnetarin do të jetë njohja me infrastrukturën lokale: mundësitë për të blerë, si të shfrytëzojë transportin publik (ku duhet të blejë bileta, si të lexojë oraret...), ndërgjegjësimi për rreziqet eventuale (shih 3.3.5 dhe 3.3.6), mundësitë e organizimit të kohës së lirë dhe aktiviteteve kulturore (sporte, klube rinore dhe kulturore, facilitetet përkatëse, vende të praktikimit të besimit fetar, institucione fetare, kinema, teatro, librari, koncert, orkestra, gastronomi).

Projekti / organizata pritëse: Vëmendje i duhet kushtuar njohjes së vullnetarit me organizatën pritëse, vizionin dhe misionin e saj, aktivitetet dhe stafin, stilin e punës dhe të komunikimit. Instrumenti 3.2.3 ndihmon që të merren në konsideratë të gjitha aspektet relevante. Të drejtat specifike të vullnetarit, detyrimet dhe detyrat e tij konkrete mund të përcaktohen në kuadër të një marrëveshjeje trepalëshe, e cila do të shërbente si dokument referimi për të gjitha palët e përfshira (instrumenti 3.2.4).

Trajnim shërbimi: Me shumë gjasë vullnetari do të ketë nevojë për trajnim shërbimi në mënyrë që të jetë në gjendje të bëjë punën e tij sikurse edhe pritët. Për këtë jepen udhëzimet bazë, disa anëtarë të stafit duhet të kujdesen që t'i shpjegojnë me durim vullnetarit/es elementët më të rëndësishëm të punës dhe të jenë të përgatitur për pyetje dhe sqarime të mëtejshme.

Mësimi i gjuhës(gjuhëve) vendase dhe njohja me kulturën/at lokale: Për vullnetarin duhet të organizohet një kurs gjuhe dhe ai duhet të informohet se si dhe ku mund të mësojë gjuhën/-t e vendit pritës. Por nuk është vetëm gjuha ajo që duhet të mësohet. Duhet dhënë ndër të tjera informacione rreth kulturës lokale p.sh. kodi i veshjes, komunikimi me kolegët dhe sjellja me respekt përkundrejt eprorëve. Më shumë aspekte rreth të mësuarit ndërkulturor dhe social prezantohen në kapitullin 4. Pritët gjithashtu, që shumë çështje të tjera të sqarohen gjatë kohës; e

rëndësishme për vullnetarin është që ai/ajo të ketë dikë me të cilin të bisedojnë. Ky aspekt është edhe tema e kapitullit vijues rreth supervizionit (3.3)

Instrumenta:

- 3.2.1. Listë me këshilla rreth përgatitjes së mbërritjes së vullnetarit
- 3.2.2. Listë me gjërat, që vullnetari duhet të dijë menjëherë pas mbërritjes së tij
- 3.2.3. Listë-kontrolli për njohjen e vullnetarit me organizatën pritëse
- 3.2.4. Model-Marrëveshje mes vullnetarit, organizatës dërguese dhe asaj pritëse
- 3.2.5. Shembull i një marrëveshjeje vullnetarit, organizatës dërguese dhe asaj pritëse

3.3 Supervizioni gjatë shërbimit vullnetar përfshirë këtu edhe menaxhimin e krizave dhe situatave të emergjencës

„Në gjykimin tim një supervizor duhet të jetë një person, i cili të jetë i disponueshëm dhe i aftë të reagojë si një person kontakti asnjnjës në raste problemesh dhe krizash eventuale. Një supervizor i mirë duhet të ketë aftësinë të kuptojë këndvështrimin e vullnetarit. Nuk është e rëndësishme, që supervizori të flasë gjuhën gjermane. Por ai duhet të jetë i vetëdijshëm për dallimet kulturore si dhe të jetë i aftë t’ia “përkthejë” apo shpjegojë ato vullnetarit. Diçka tjetër mjaft e rëndësishme për mua është që supervizori duhet të gëzojë respektin e të gjithë aktorëve të përfshirë, pra të organizatës dërguese, asaj pritëse, të vullnetarit vetë dhe të projektit. E në fund, prej një supervizori nuk pritet që të bëjë gjithçka për një vullnetar/e: puna e tij ka të bëjë më shumë me këshillat dhe udhërrëfimin – supervizori nuk duhet të jetë domosdoshmërisht përgjegjës edhe për “argëtimin” e vullnetarit.“

Anne Kerber,
Koordinatorë e një organizate dërguese gjermane

Nëse do të na duhej të përshkruanim një shërbim vullnetar ideal, atëherë do të kishim një vullnetar të kënaqur me të gjitha aspektet e jetës, me një kontribut vërtet të rëndësishëm dhe një vlerë të shtuar në organizatën pritëse, dhe të gjitha palët e përfshira bëjnë kështu përvojën e një proesi mësimor mjaft të vlefshëm. Një ose disa persona – të ashtuquajtur supervizorë – mund të japin një kontribut vendimtar në këtë drejtim.

Vullnetari ka nevojë për feedback, ndonjë input fillestar dhe informacione, këshilla apo thjeshtë ndokënd për të ndarë mendimet, (projekt-) idetë dhe emocionet e veta, si dhe për të diskutuar përvojat e bëra. Ky është një përshkrim në vija të përgjithshme i funksioneve të mundshme të një supervizori. Termi ‘mentor’ (supervizor) ka origjinë greke dhe i referohet një personazhi në mitologjinë e Homerit “Odisea”. Ky personazh ishte mik me djalin e Odiseas gjatë mungesës së të atit. Pikërisht idea e një personi dashamirës dhe më me eksperiencë i cili është në vendin e

dukur në kohën e dukur për të mbështetur dhe orientuar dikë tjetër me më pak përvojë dhe dije është thelbi i konceptit të supervizionit sikurse përdoret në vijim.

Mund të jenë një ose disa persona, që marrin përsipër një rol të tillë gjatë një shërbimi vullnetariati. Gjithsesi rekomandohet, që të ketë vetëm një person të emërtuar “supervizor”, i cili të qëndrojë në kontakte periodike me vullnetaritin përgjatë gjithë kohëzgjatjes së shërbimit të tij/saj si dhe të jetë në dispozicion për çdo pyetje, problem apo situatë kritike që mund të lindë. Këtu përfshihen situata krizash personale, sikurse mund të jenë ato të shëndetit apo aksidentet, problemet që kanë të bëjnë me vendin e punës, konfliktet me personelin, me vullnetarë të tjerë apo shokë/çe dhome, por edhe kriza politike përfshirë këtu problemet e sigurisë publike apo katastrofat natyrore dhe epidemitë.

Citati i mëposhtëm përmbledh një sjellje ideale të një supervizori në respekt të vullnetarëve:

„Për mua është thelbësore, që supervizori së bashku me vullnetarin të përfshihen në ndërtimin e një marrëdhënieje besimi, në mënyrë që vullnetari të mos ngurrojë të bëjë të ditura në kohë problemet e tij. Nga një supervizor i mirë do të prisja, që të jetë i disponueshëm në çdo kohë për vullnetarët. Supervizori nuk duhet të ketë domosdoshmërisht një sjellje prindërore, por të jetë më shumë një mik duke patur një marrëdhënie barazie me vullnetarin. Nga i gjithë ky proces nuk mëson vetëm vullnetari, por është edhe supervizori, që mëson prej vullnetarit.”

William Stanley

Koordinator projekti në një orizatë pritëse

Paragrafi i mëposhtëm nxjerr në pah kërkesat minimale, që duhet të përmbushin individët që marrin përsipër rolin e supervizorit personal. Në të diskutohet për epërsitë dhe dizavantazhet e supervizorëve, që janë anëtarë të orizatave pritëse si dhe jepen shembuj të praktikës së mirë.

Kërkesat minimale për një supervizor:

- **Aftësia për të komunikuar:** duhet të ketë të paktën një gjuhë të përbashkët, që zotërohet nga supervizori, anëtarët e orizatës dërguese dhe vullnetari.
- **Disponueshmëria për komunikim periodik** me orizatën dërguese dhe pritëse, dhe vullnetarin. Veçanërisht në rastin kur supervizori nuk është anëtar i orizatës pritëse, ai/ajo duhet të jetë në gjendje të kurojë komunikimin përsa u përket takimeve ndërpersonale, ose në pamundësi kohe dhe informimi, të kontaktojë me të gjithë partnerët duke shfrytëzuar mediat e komunikimit

- **Soft skills:** Supervizori duhet të jetë në gjendje të verë veten në vendin e vullnetarit. Një supervizor, i cili ka qenë edhe vetë jashtë shtetit është më i predispozuar të tregojë empati për një vullnetar.
- **Ndjeshmëri përkundrejt tematikave kulturore dhe gjinore:** Ai duhet të ketë vetëdije dhe njohje të mirë të ndryshimeve kulturore për t'ia shpjeguar ato më pas vullnetarit. Disa ide, se si mund të mbështesim proceset e të mësuarit ndërkulturor vihen në dispozicionin tuaj në kapitullin 4.
- **Shpërblimi dhe kostot:** Supervizioni nuk duhet të shkaktojë kosto për supervizorin. Më e pakta është mbulimi i të gjitha shpenzimeve të krijuara. Supervizori duhet të ketë një buxhet në dispozicion për të shpenzuar me vullnetarin ose të marrë mbështetje të përshtatshme financiare. Marrëveshjet mes aktorëve përkatës ndihmojnë në shmangien e konflikteve potenciale.

Epërsitë dhe disavantazhet e një supervizori profesional i cili është njëkohësisht anëtar i organizatës pritëse

„Ajo që unë pres nga një supervizor i mirë është, që të angazhohet dhe të jetë atje kur një vullnetar ka nevojë për ndihmën e tij. Ky anagzhim është veçnisht i rëndësishëm në fazat e para të shërbimit të vullnetariatit, kur një vullnetar shkon pranë një projekti ose një vendi të huaj. Kjo do të thotë, që në fazat e para të ecësh përkrah vullnetarit. Pas kësaj duhet kontrolluar vazhdimisht se si është duke përparuar vullnetari dhe duhet qenë në gatishmëri për të ndërhyrë e ndoshta duke qenë një ndërmjetës mes organizatës pritëse, asaj dërguese dhe vullnetarit – nëse dotë jetë e nevojshme.”

Agela Starovoytova
ish-supervizore

| Statusi i Supervizorit | Epërsitë | Disavantazhet |
|--|---|---|
| Supervizori është një anëtar i projektit pritës | <input type="checkbox"/> Sigurohet lidhje e vazhdueshme sepse supervizori është në kontakt të përditshëm me vullnetarin <input type="checkbox"/> Besim dhe pranueshmëri nga organizata pritëse Supervizori ka mundësinë të trajtojë problemet në vendin e punës | Në raste të caktuara vullnetarët nuk janë në gjendje të diskutojnë të gjitha problemet e krijuara gjatë punës në mënyrë plotësisht të hapur pasi kjo mund të çojë në konflikte mes rolesh brenda organizatës Supervizori mund të jetë i përqendruar më shumë se duhet në punën e vullnetarit. |
| Supervizori është dikush nga jashtë projektit protës | <input type="checkbox"/> Supervizori mund të ndjejë një lloj distance nga aktorët e tjerë të përfshirë: projekti pritës, organizata dërguese dhe vullnetari <input type="checkbox"/> e si rezultat ai funksionon si një ndërmjetës i mirë në rast problemesh <input type="checkbox"/> Përgjegjësia e supervizorit mund të përqendrohet më shumë në dhënien e një mbështetjeje të përgjithshme vullnetarit, dhe jo vetëm mbështetje që ka të bëjë me punën. Aktivitetet e kohës së lirë dhe të mësuarit global luajnë një rol më domethënës në këtë rast. | Supervizori nuk është një person i kontaktit të përditshëm e ndoshta jeton shumë larg vendit të punës së vullnetarit. Supervizori mund të mos gëzojë pranueshmëri 100% në organizatën pritëse gjë që mund të sjellë problem në fluksin e informacionit. Duke qenë një person i jashtëm supervizori mund të perceptohet më shumë në funksion kontrollues brenda organizatës pritëse. |

Praktikë e mirë supervizioni:

Ka gjashtë kategori aktivitete të rekomanduara, që mund t'i sigurohen vullnetarit nga një ose më shumë supervizorë: 1) raportet mujore, 2) biseda periodike të planifikuara, 3) mbështetje ad hoc, 4) manual emergjencash, 5) mbajtje e kopjeve të dokumentave relevante, 6) reflektim dhe vlerësim. Supervizori mund të jetë anëtar i stafit të organizatës pritëse, dikush që paguhet prej organizatës dërguese ose një person i pavarur, i cili punon në bazë vullnetare dhe – mundësisht – që jeton në vendndodhjen e projektit pritës. E mundshme është gjithashtu që përgjegjësitë e supervizionimit të ndahen mes dy ose tre personash.

1) Raportet mujore: Vullnetari shkruan raporte mujore drejtuar supervizorit /ëve dhe një personi përgjegjës në organizatën pritëse. Përpilimi i raportëve është një mundësi me vlerë për të reflektuar në situatat personale, mund të krahasohet me mbajtjen e ditarit. Në raporte duhet të bëhet fjalë për të gjitha aspektet e jetës së një vullnetari (puna, koha e lirë, kontaktet sociale, strehimi, shëndeti etj) dhe ato duhet të reflektojnë një panoramë realiste të gjendjes së tij / saj mendore. Duke lexuar këto raporte supervizori arrin të informohet rreth asaj, që ndodh në jetën e vullnetarit dhe mund të identifikojë kështu në kohë problemet në mbërritje. Për këtë arsye është thelbësore, që vullnetari të ketë besim të plotë në konfidencialitetin e raporteve! Për asnjë rast ato nuk duhen publikuar apo t'u bëhen të njohura personave të tretë (shih instrumentin 3.3.1).

2) Biseda periodike të planifikuara: elementi i dytë janë bisedat periodike të planifikuara. Ideale do të ishte, që në një ditë të paracaktuar të çdo muaji (për shembull të hënën e parë të muajit) vullnetari të takohet me supervizorin e vet. Ky mund të jetë një takim informal p.sh. në një kafene) dhe të realizohet edhe pse mund të mos ketë një arsye konkrete (sikurse mund të jetë një problem i caktuar që duhet zgjidhur). Me rëndësi vendimtare është, që të krijohet koha dhe hapësira për reflektim (shih instrumentin 3.3.2).

3) Mbështetje Ad Hoc: Elementi i tretë është mbështetja e tipit ad hoc, që jep supervizori në rast problemesh dhe konfliktesh personale ose ndërpersonale. Ajo që nevojitet më shumë, kur një vullnetar gjendet në një gjendje krize mendore ose konflikt të caktuar është mbështetja në identifikimin e nevojave të paplotësuara dhe ofrimi i lehtësirave për të gjetur zgjidhje krijuese. Instrumenti 3.3.3 ofron një strukturë, e cila mund të jetë mjaft e dobishme në një bisedë për identifikimin e strategjive për ndryshim. Ajo bazohet në teorinë e komunikimit jo-të-dhunshëm sipas Marshall Rosenberg.

4) Manual emergjencash: Elementi i katërt është një manual, që duhet të shkruhet dhe të përditësohet nga çdo organizatë dërguese. Ky manual përmban informacione kyç për raste emergjencash (shih instrumentin 3.3.4 – 3.3.7).

5) Ruajtja e dokumentave relevante: Elementi i pestë i supervizionimit është masa mbrojtëse në mënyrë, që të kufizohen dëmet eventuale, si për shembull vjedhjet: Supervizori ruan kopje të të gjitha dokumentave relevante të vullnetarit (shih instrumentin 3.3.8).

6) Reflektim dhe vlerësim: kategoria e gjashtë dhe e fundit është reflektimi dhe vlerësimi. Ky manual rekomandon tre biseda me synim vlerësimin e shërbimit vullnetar: një bisedë pas 4-6 javëve, bisedën e dytë pas 4-5 muajve dhe të tretën direkt përpara nisjes së vullnetarit (shih instrumentin 3.3.9 – 3.3.11).

Instrumente:

- 3.3.1 Udhëzime për raportet mujore, që i dërgohen supervizorit
- 3.3.2 Pyetje kyç për biseda periodike të planifikuara
- 3.3.3 Katër hapa drejt identifikimit të nevojave
- 3.3.4 Udhëzime për përmbajtjen e manualit të emergjencave
- 3.3.5 Broshurë e emergjencave
- 3.3.6 Listë e konsullatës gjermane për parandalimin e krizave (për vullnetarë me shtetësi gjermane)
- 3.3.7 Lista dokumentave të fotokopjuara, që duhen mbajtur nga supervizori
- 3.3.8 Vlerësimi i parë i ndërmjetëm (pas një muaji): pyetje kyç
- 3.3.9 Vlerësimi i dytë i ndërmjetëm (pas 4-5 muajsh): pyetje kyç
- 3.3.10 Vlerësimi final përpara përfundimit të shërbimit vullnetar: pyetje kyç

Të mësuarit ndërkulturor

Cila është mënyra e duhur e qasjes ndaj kolegëve – cili duhet përshëndetur me takim duarsh, cili mund të puthë kë në faqe, njëherë, dy herë, tre herë? Cilat janë temat, që duhet të shmangen kur je duke folur me fqinjët, kolegët apo të huajt në rrugë?

Cilat role pritet të përmbushin gratë dhe burrat? Cilat detyra konsiderohen femërore dhe cilat mashkullore? Sa grupe etnike apo kulturore dallohen? Si perceptohen të huajt nga vendet me mirëqenie më të madhe? Cilat besime, teori apo pritshmëri ekzistojnë? Ç'raport duhet krijuar me varfërinë e bashkëmoshatarëve dhe të popullsisë lokale?

Vullnetari do të përballet me ndryshime kulturore të të gjitha fushave të jetës. Zhvillimi i një vetëdijeje për modelet vetjake kulturore dhe mirëkuptimit për kulturën e vendit pritës është një ndër gjërat më të rëndësishme të shërbimit vullnetar. E gjithë kjo mund të quhet edhe procesi i të mësuarit ndërkulturor. Ai gjen vend kur vullnetari familjarizohet me realitetin e ndryshëm social, politik dhe kulturor në vendin pritës, nëse ai arrin të kuptojë ngjashmëritë dhe ndryshimet me situatën në vendin e tij dhe është i qartë rreth origjinës së tyre.

Ekzistojnë shumë mundësi për të mbështetur të mësuarit ndërkulturor. Eventet edukative me ekspertë, që flasin rreth tematikave sociale si p.sh. situata politike apo zhvillimet historike, të cilat mund të jenë njësoj të rëndësishme sa edhe pjesëmarrja në një festë familjare, një vizitë në fshtara për të prekur jetën rurale ose vizitë në OJQ të tjera në rajon. Nëse projekti gjendet në mjedis urban është e rëndësishme të njihet mirë realiteti rural rrethues, dhe anasjelltas.. Sa më i gjerë të jetë rrethi i eksperiencave, aq më shumë kristalizohen përshtypjet e vendit pritës rreth vendit. Muzika, letërsia dhe filmat do të ishin instrumenta të përshtatshme në këtë kontekst. Ata përçojnë motive, histori, fjalë, modele estetike të njerëzve që i prodhojnë duke influencuar në këtë mënyrë edhe ata që i konsumojnë. Mund të jetë e favorshme, pra, që vullnetari të inkurajohet të njohë vendin pritës edhe duke shfrytëzuar këtë mundësi.

Shembuj dhe ide të praktikës së mirë:

1. të organizosh aktivitete edukative
2. të vizitosh projekte për zhvillim në fusha veprimtarie të ndryshme nga ato të organizatës pritëse
3. të vizitosh vullnetarë të tjerë dhe organizatat e tyre pritëse
4. të ftosh vullnetarë për të marrë pjesë në ngjarje familjare me natyrë fetare ose kulturore (për shembull *slava ortodokse*)
5. të koordinosh vizita pranë prodhuesve të produkteve agrare (p.sh. mjaltë, mjedër etj)
6. të qëndrosh në fshat për pak ditë
7. të marrësh pjesë në ngjarje politike, fetare apo kulturore
8. të shohësh filma dhe dokumentarë
9. të lexosh libra
10. të hysh në kontakt me njerëzit e zonës në vend që të harxhosh kohën me vullnetarë ndërkombëtarë

Résumé

Shërbim i suksesshëm vullnetariati është i tillë, kur të gjithë aktorët e përfshirë mësojnë. Pra, jo vetëm vullnetari, por të gjithë personat që janë në kontakt me të do të mësojnë diçka prej njëritjetrit.

Ky manual tenton të ofrojë asistencë për këtë proces të mësuari. Fokusi i tij është ngritja e një sistemi efikas mbështetjeje në mënyrë që shërbimi vullnetar të mund të shndërrohet në sukses për vetë vullnetarin, si dhe për organizatat pritëse dhe dërguese.

Faktori qendror për këtë sukses është komunikimi i qartë mes të gjithë aktorëve të përfshirë lidhur me çështjet e mëposhtme:

- objektivin e shërbimit vullnetar përkatës
- pritshmëritë e përbashkëta
- një koncept i përbashkët lidhur me 'cilësinë'
- cila mbështetje dhe asistencë i duhet ofruar vullnetarit
- shpërndarjen e roleve, funksioneve dhe detyrave mes aktorëve të përfshirë
- marrëveshjet se cila instrumenta duhen përdorur në cilin rast.

Ne besojmë se shërbimi vullnetar ndërkombëtar mund të jetë një mjet i fuqishëm për dialogun ndërkombëtar, mirëkuptimin mes njerëzve dhe solidaritetin në botën tonë, e cila është Një Botë dhe e vetme!

Shtojcë: Instrumentat

Instrumenti 3.1.1. Listë kontrolli: Çfarë i duhet një vullnetari përpara largimit nga vendi i tij drejt vendit pritës

Shënim: Kjo listë kontrolli bazohet në supozimin, se vullnetari e di se në cilën organizatë pritëse dhe në cilin vend do të vendoset.

Akomodimi: Adresa dhe detaje të kontakteve lidhur me akomodimin e vullnetarit në vendin pritës, informacione lidhur me llojin e akomodimit të vullnetarit.

Personi/at e kontaktit: detaje kontakti (adresa email, nr. i telefonit dhe celularit, dhe adresa e banimit) me një apo disa persona dhe funksionet/rolet e tyre në organizatën pritëse dhe vendin pritës.

Përshkrimi i vendit të punës: Përshkrim i detajuar i vendit të punës dhe detyrave, që vullnetari do të marrë përsipër në organizatën pritëse.

Viza: Informacione se cilat dokumente kërkohen për të marrë lejeqëndrimin (vizën) në vendin pritës

Sigurimet për shëndetin: Dokumentat e lëshuar nga shoqëria e sigurimeve shëndetësore, që konfirmojnë faktin që vullnetari është i siguruar dhe se sigurimet mbulojnë shpenzimet që mund të lindin në vendin pritës.

Detaje lidhur me kontaktin pranë sigurimeve shëndetësore: Detaje rreth kontakteve pranë sigurimeve shëndetësore për rastin, kur nevojitet trajtim mjekësor (numri i telefonit për emergjencat).

Rimbursimi i kostove të trajtimit mjekësor: formularë të sigurimeve shoqërore për rimbursimin e kostove minore për trajtimin mjekësor

Vaksinimi: Informacion, se cilat vaksina duhet të jenë bërë për në vendin pritës, si dhe ku mund të gjenden ato.

Certifikata vaksinimi: çertifikata ndërkombëtare të vaksinimit (çertifikata të lëshuara në Gjermani janë automatikisht edhe ndërkombëtare sipas standardeve të OBSH)

Veshjet: Informacion rreth veshjeve të përshtatshme, që mund të sillen në vendin pritës.

Paratë: Informacion, se cila është monedha vendase dhe se cila është sasia e përshtatshme e parave që një vullnetar duhet të ketë me vete.

Pagesat jo-kesh: Informacion, se cilat karta krediti / cilat banka janë më të përshtatshmet për vendin pritës

Dokumenta udhëtimi dhe identifikimi: Identiteti i vlefshëm dhe pashaporta e vlefshme për të paktën edhe 15 muaj pas hyrjes në vendin pritës.

Koordinimi i udhëtimit: Informacion, se me cilat mjete transporti duhet të udhëtojë vullnetari, koha e saktë e nisjes dhe e mbërritjes si dhe vendndodhja

Programi i mbërritjes: Informacion, se ç'duhet bërë menjëherë pas mbërritjes së vullnetarit (p.sh. takime të parashikuara, transport i mëtejshëm lokal etj).

Deklaratë doganore: Informacion rreth sendeve, që vullnetari mund të sjellë në vendin pritës e që nuk është e nevojshme të deklarohen në doganë

Marrja në momentin e mbërritjes: Emri dhe detajet e kontaktit të personit që dot ë presë vullnetarin në stacionin e trenit, autobuzit apo në aeroport

Pika e takimit: Informacion rreth vendit, ku vullnetari do të takohet me personin që do ta presë, në rast se humbasin njëri-tjetrin në momentin e mbërritjes

Ndryshimi i kohës: Informacion rreth zonës kohore dhe ndryshimit respektiv mes vendit të nisjes dhe atij të mbërritjes

Informacion rreth vendit: informacion rreth gjeografisë, situatës politike, historike, ekonomike dhe sociale të vendit pritës si dhe rekomandime për literaturën e përshtatshme dhe burimet e nevojshme të internetit (shih edhe kapitullin 4 rreth të mësuarit ndërkulturor dhe global).

Instrumenti 3.2.1 Lista e kontrollit: Përgatitja e mbërritjes së vullnetarit në vendin pritës

Akomodimi: sigurimi i një akomodimi të përshtatshëm të përkohshëm ose përgjatë gjithë kohës së qëndrimit. Në përgjithësi për këtë çështje duhet rënë dakord mes organizatës dërguese dhe asaj pritëse.

Personi/at i/e kontaktit: përcaktimi i një ose disa personave nga brenda ose jashtë organizatës pritëse në mënyrë që të kontaktohet me vullnetarin, të paktën një muaj përpara mbërritjes së tij/saj.

Pritja në momentin e mbërritjes: Caktimi i një personi, i cili do të presë vullnetarin në stacionin e autobuzit, trenit apo në aeroport.

Tabelë me emrin: përgatitja e një table me emrin e lexueshëm të vullnetarit, që do ta mbajë personi i paracaktuar për të pritur vullnetarin

Transporti i bagazheve: koordinimi me vullnetarin i sasisë së bagazheve që duhen transportuar, në mënyrë që të merren masa për transportin me kapacitetet e mjaftueshme

Instrumenti 3.2.2 Listë kontrolli: Informacioni dhe mbështetja, që vullnetari duhet të marrë menjëherë pas mbërritjes në vendin pritës

Personi/at i/e kontaktit: detaje lidhur me kontaktin, disponueshmërinë dhe përgjegjësitë e personit/ave të kontaktit.

Akomodimi: Pritshmëritë e pronarit dhe/ose të shkoëve/shoqeve të dhomës; rregullat e shtëpisë; informimi në kohë, sasia dhe procedurat e pagesës së qerasë, formularët apo dokumentat e nevojshëm.

Komunikim: Informacion ku dhe si mund të përdorë vullnetari internetin dhe të blejë karta celulari me parapagesë.

Regjistrimi në polici: Informacion, se cilat dokumenta nevojiten për regjistrimin në polici si dhe ku/si duhet bërë regjistrimi (vini re: në vendet e Evropës Juglindore, regjistrimi në polici duhet bërë brenda 24 orëve pas mbërritjes së të huajit në vend). Është e detyrueshme që gjatë regjistrimit në polici vullnetari të shoqërohet nga personi përgjegjës.

Këmbimi valutor: Informacion lidhur me mënyrën se si mund të këmbejë euro në monedhë vendase apo si mund të përdorë automatet dhe bankat.

Sistemi bankar: Informacion rreth dokumentave që i nevojiten vullnetarit në mënyrë që të hapë një llogari bankare për persona jo-rezidentë; rekomandimi se në cilën bankë do të ishte më mirë të hapte një llogari bankare vullnetari (nëse do të jetë e nevojshme).

Blerje: Informacion, se ku mund të blejë ushqime dhe produkte të tjeratë nevojshme.

Transporti lokal: Informacion, ku mund të gjejë vullnetari oraret për transportin lokal, ku janë stacioni më i afërt i trenit dhe i autobuzit dhe si mund të blihen biletat.

Infrastruktura lokale: Informacion për mundësitë relevante të infrastrukturës në funksion të kohës së lirë dhe aktiviteteve kulturore (sportet, rinia, klubet dhe facilitete të tjera kulturore, shtëpitë e lutjeve dhe institucione fetare, kinematë, teatrot, libraritë, koret, orkestrat, gastronomia).

Çështje të sigurisë: Informacion rreth të gjitha risqeve dhe rreziqeve potenciale dhe sjellja e përshtatshme, që rekomandohet (shiko instrumentat 3.3.5 dhe 3.3.6).

Kopje të dokumentave kryesorë: Dokumentat kryesorë (karta e identitetit, pashaporta, certifikatat e vaksinimit, patentat) duhen kopjuar dhe mbajtur ose nga organizata pritëse ose nga supervizori.

Informacionet në rast emergjencash: numrat e telefonit të urgjencës dhe adresat përkatëse (policia, urgjenca mjekësore, spitalet, zjarrfikëset, ambasada përkatëse; kontrolloni ju lutem instrumentat 3.3.5. dhe 3.3.6.).

Prezantimi me organizatën pritëse dhe programi: Informacion, se çfarë parashikohet në dy ditët e ardhshme; prezantimi me personelin e organizatës pritëse, përcaktimi i detyrave dhe përgjegjësive sikurse edhe klasifikimi i çështjeve të tjera lidhur me marrëveshjet tri-palëshe (shih instrumentin 3.2.4).

Mësimi i gjuhës/ve lokale: krijimi i mundësisë për kurse gjuhe dhe mundësi të tjera të mësimit të gjuhës.

Qëndrimi tek një familje pritëse: krijimi i mundësisë për qëndrim pranë një familjeje pritëse, nëse është e nevojshme

3.2.3 Listë kontrolli për prezantimin e vullnetarit me organizatën pritëse

Vizioni, misioni, objektivat

- Cili është vizioni afatgjatë i organizatës pritëse?
- Cili është misioni i saj? Cilat janë objektivat afatmesme të aktiviteteve të saj?
- Çfarë është planifikuar konkretisht në gjashtë muajt e ardhshëm?

Grupi i synuar

- Cili është grupi i synuar?
- Çfarë është e rëndësishme të dihet rreth tyre?

Skuadra / bashkëpunëtorë të jashtëm / mjedisi

- Cili është përgjegjës për çfarë?
- Cilët janë bashkëpunëtorët jashtë organizatës që vullnetari duhet të njohë? Cili është i rëndësishëm për organizatën? Cilat janë rolet dhe funksioni i tyre?
- Informacione të rëndësishme rreth mjedisit, në të cilin organizata zhvillon veprimtarinë e saj (p.sh. situatë politike, reputacioni i organizatës)

Detyrat e vullnetarit

- Cila është gjendja aktuale e punës në një projekt në vijim dhe aktivitetet e tij?
- Cilat janë fushat më të rëndësishme të veprimtarisë së organizatës?
- Cilat janë fushat në të cilat do të veprojë vullnetari?
- Cilat janë aktivitetet, që duhet të ndiqen prej vullnetarit?
- Në cilat aktivitete/projekte mund të asistojë vullnetari dhe/ose të bashkëpunojë me anëtarë të tjerë të skuadrës?
- Cilat mund të jenë aktivitetet (e reja), që mund të nisë vullnetari?

Programi

- Cilat janë datat e rëndësishme në ardhje?

Komunikimi

- Cilat janë takimet periodike?
- Si funksionon shkëmbimi i informacioneve?
- Ku mund të gjejë mbështetje vullnetari në rast pyetjesh apo idesh të reja?
- Cilat janë pritshmëritë e të dy palëve, vullnetarit të ri dhe anëtarëve të skuadrës lokale lidhur me mënyrën e punës dhe përfshirjen e tyre?
- Si merren vendimet?

Instrumenti 3.2.4 Marrëveshjet tripalëshe mes vullnetarit, organizatës dërguese dhe organizatës pritëse

Informacion rreth vullnetarit:

Emri i vullnetarit:

Adresa:

Nr. i telefonit:

E-mail:

Fillimi i shërbimit:

Mbarimi i shërbimit:

Informacion rreth organizatës dërguese:

Emri i organizatës:

Adresa:

Emri dhe funksioni i personit përgjegjës:

Nr. i telefonit:

E-mail:

Emri i supervizorit:

Nr. i telefonit:

Email:

Informacion rreth organizatës pritëse:

Emri i organizatës:

Adresa:

Emri dhe funksioni i personit përgjegjës:

Nr. i telefonit:

E-mail:

1) Informacion rreth vendit të punës:

1. Vendi i punës (emri i organizatës pritëse, vendi)

2. Numri i orëve të punës në javë:

3. Numri i ditëve të pushimit / të festave në vitin 20__ /20__ :

4. Procedura në rast sëmundjeje:

5. Zona(t) e punës:

6. Përshkrimi i detyrave, përfshirë segmentin kohor të secilës zonë pune:

7. Marrëveshje shtesë për detyra /detyrime/përgjegjësi të tjera:

2) Marrëveshje komunikimi mes vullnetarit, një personi përgjegjës nga organizata pritëse

8. Biseda fillestare me:

9. Biseda periodike me:

Frekuenca:

Rregulla të tjera:

10. Takimi i vlerësimit me:

3) Aspektet financiare të shërbimit të vullnetariatit:

11. Paratë e xhepit financiar nga:

Shuma/muaj:

12. Akomodimi financiar nga:

Shuma/muaj:

13. Jetesa e financiar nga:

Shuma/muaj:

14. Kurset e gjuhës / mësimet financiar nga:

Shuma: _____, _____ EUR

15. Marrëveshje të tjera:

4) Si duhen trajtuar problemet, konfliktet apo keqkuptimet?

Vendi, data:

Vullnetari

Përfaqësuesi i
organizatës pritëse

Përfaqësuesi i
organizatës dërguese

(Emri)

(Emri)

(Emri)

(Nënshkrimi)

(Nënshkrimi)

(Nënshkrimi)

Instrumenti 3.2.5 Shembull i një Marrëveshjet tripalëshe mes vullnetarit, organizatës dërguese dhe organizatës pritëse

Informacion rreth vullnetarit:

Emri i vullnetarit: : Christine Maurer
Adresa: : Patriotske Lige 25, Sarajevo
Nr. i telefonit: 061/2049283
E-mail: : Christine.Maurer@yahoo.de

Fillimi i shërbimit: 01.07.2012
Mbarimi i shërbimit: 30.09.2013

Informacion rreth organizatës dërguese:

Emri i organizatës: NGO „Volunteer“
Adresa: Grabenstr. 16, 70398 Stuttgart
Emri dhe funksioni i personit përgjegjës: Adelheid Schröder (koordinatore e shërbimeve vullnetare)
Nr. i telefonit: : 0711/8283726
E-mail: Adelheid.Schroeder@volunteer.de

Emri i supervizorit: Indira Müller
Nr. i telefonit: : 061/199 742
E-mail: Indira.Müller@yahoo.com

Informacion rreth organizatës pritëse:

Emri i organizatës: Shkolla për fëmijët me nevoja të veçanta „Otok mira“
Adresa: Prvomajska ulica 19, 71000 Sarajevo
Emri dhe funksioni i personit përgjegjës: Asim Ferhatovic (drejtor i shkollës)
Nr. i telefonit: 033/2945888
E-mail: : A.Ferhatovic@gmail.com

1) Informacion rreth vendit të punës:

- 1. Vendi i punës** (emri i organizatës pritëse, vendi)

Shkolla për fëmijët me nevoja të veçanta „Otok mira“, Sarajevë/BH (adresa shih lart)

2. Numri i orëve të punës në javë: 27,5
3. Numri i ditëve të pushimit / të festave në vitin 20_12 /2013_ : 27
4. **Procedura në rast sëmundjeje:** shkollës në rast mungese për shkak sëmundjeje informohet menjëherë drejtori i, nr. i celularit 061/827762; pas ditës së tretë të shkëputjes nga puna për shkaqe shëndetësore duhet paraqitur raport mjekësor
5. **Zona(t) e punës:**
 - Klasa e parë (6 vjeçarë)
 - Qendra e kujdesit ditor për fëmijë me nevoja të veçanta

6. Përshkrimi i detyrave përfshirë segmentin kohor të secilës zonë pune:

Klasa e parë (6 vjeçarë): ora 8:00 – 13:00

- Mbështetja fëmijëve në detyrat e procesit mësimor
- Ndihmë mësuesit për të ruajtur rendin dhe qetësinë në klasë
- Asistimi i mësuesit në edukimin e fëmijëve
- Asistimi i fëmijëve në plotësimin e nevojave të tyre fizike (ushqimi, higjiena)

2. Qendra e kujdesit ditor: 14:00 – 17:00 h

- Mbikqyrja e fëmijëve
- T'i ofrojë asistencë mësuesit gjatë aktiviteteve pedagogjike
- Të sugjerojë idetë e veta për aktivitete të kohës së lirë (lojëra, sporte, punë me dorë)

10. Marrëveshje shtesë

Detyra referuar vullnetarit pasues:

- Të jetë në kontakt me e-mail përpara mbërritjes së vullnetarit të ri
- Të jetë i disponueshëm gjatë gjithë trajnimit në punë (2 javë)
- Ta presë atë në aeroport ose në stacionin e trenit/ autobuzit
- Të shpjegojë detyrat e tij/saj në punë

2) Marrëveshje komunikimi mes vullnetarit, një personi përgjegjës nga organizata pritëse:

11. Bisedë fillestare: Drejtori i shkollës, znj. Suzana Halilovic (mësues) dhe Indira Müller (supervizor)

12. Biseda periodike me: znj. Suzana Halilovic

Frekuenca: mujore (të hënën e parë të çdo muaji)

Rregulla të tjera:

Raporte mujore nga vullnetari (rreth 1 faqe) me e-mail drejtuar Indira Müller (Indira.Mueller@volunteer-service.org)

10. Takime vlerësimi me: Drejtori i shkollës, znj. Suzana Halilovic, Indira Müller

3) Aspektet financiare të shërbimit të vullnetariatit

16. Paratë e xhepit, financiar nga: NGO „Volunteer“ (organizata dërguese)
Shuma/muaji: XX,XX EUR
17. Akomodimi, financiar nga: NGO „Volunteer“
Shuma/muaji: XX,XX EUR
18. Jetesa, financiar nga: NGO „Volunteer“ and School „Otok mira“
Shuma/muaji: XX,XX EUR (NGO „Volunteer“)
Vullnetari ka të drejtën të konsumojë një vakt gratis në ditë në shkollë.
19. Kurset e gjuhës/mësimet, financiar nga: Shkolla „Otok mira“
Shuma: Kurset e gjuhës do të jepën gratis nga një mësues
20. Marrëveshje tjetër: Shkolla „Otok mira“ merr përsipër biletat mujore për transportin publik

4) Si duhen trajtuar problemet, konfliktet apo keqkuptimet?

Personi i parë që duhet informuar në rast problemesh apo konfliktesh është znj. Suzana Halilovic; nëse do të duhet dhe do të jetë e përshtatshme do të përfshihet edhe supervizori Indira Müller.

Vendi, data: 03.09.2012

Vullnetari

Përfaqësuesi i
organizatës pritëse

Supervizori

Christine Maurer

Mr Asim Ferhatovic

Indira Müller

Instrumenti 3.3.1 Udhëzime për raportet mujore

Qëllimi i raportit:

Duke shkruar vullnetari reflekton rreth situatës së tij të përgjithshme.

Supervizori informohet rreth asaj, që ndodh në të gjitha aspektet e jetës së vullnetarit dhe mund të identifikojë në kohë problemet eventuale në ardhje.

Përmbajtja e raportit:

- Situata në punë (detyrat, marrëdhënia me kolegët, problemet eventuale)
- Situata, që ka të bëjë me akomodimin (vendi, marrëdhënia me pronarin dhe shokët e dhomës)
- Aktivitetet e kohës së lirë
- Kontaktet me miqtë dhe të njohurit
- Të mësuarit e gjuhës së huaj
- Shëndeti fizik dhe mendor
- Gjendja psikike
- Idetë e veta se si mund të zgjidhen problemet eventuale në aspektet e mësipërme
- Planet dhe detyrat për të ardhmen.

Forma e raportit:

Mënyra më e përshtatshme për të shkruar një raport është në formë email-i. Nuk ka udhëzime lidhur me formatin.

Frekuenca e raportimit:

Raporti duhet dërguar në pesë ditët e para të muajit drejtuar supervizorit përgjegjës dhe përpara bisedës periodike të programuar (shih elementin e dytë).

Instrumenti 3.3.2 Bisedat periodike të programuara – pyetjet kyç

Situata e përgjithshme:

- A mund të vlerësoni në mënyrë spontane situatën tuaj të përgjithshme duke përdorur vlerësimet mes 1 dhe 5 (1 nota më e ulët dhe 5 nota më e mirë)?
- Në rastin e vlerësimit „keq” (1-3): Sipas jush çfarë duhet të ndryshojë, që të merret një vlerësim më i mirë?
- A mendoni se pritshmëritë tuaja lidhur me shërbimin tuaj të vllnetariatit janë përmbushur?
- A ka ndodhur gjë muajin e fundit, që mund t’ju ketë prekur thellësisht (pozitivisht apo negativisht)?

Situata në punë:

- Çarë jeni duke bërë aktualisht?
- Si ndjeheni lidhur me orët tuaja të punës?
- Si ndjeheni lidhur me ngarkesën në punë?
- Si ndjeheni lidhur me detyrat? A është e vështirë puna? Apo nuk është sfiduese sa duhet për ju?
- A janë detyrat dhe përgjegjësitë tuaja të përshtatshme për aftësitë, talentin dhe eksperiencat tuaja?
- Mos ndoshta do të donit të bënit diçka tjetër? Nëse po, çfarë?
- A keni ndonjë ide rreth diçkaje krejtësisht të re që kërkonit të ofroni?
- A ju kanë dhënë këshilla ose asistencë në realizimin e detyrave tuaja?
- A jeni duke marrë feedback pozitiv ose kritik nga kolegët dhe/ose eprorët tuaj?
- A ndiheni i integruar, pranuar dhe vlerësuar nga kolegët dhe eprorët tuaj?
- Si ndiheni me klientët ose përfituesit, për të cilët jeni duke punuar?
- A mund të përshkruani atë që jeni duke dhënë dhe atë që jeni duke marrë?
- A ka një ekuilibër të shëndetshëm mes “marrjes” dhe “dhënies”?
- A keni nevojë për më shumë mbështetje lidhur me punën tuaj? Trajnim? Mbikqyrje? Këshillim? Literaturë?

Situata jashtë pune:

- Çfarë bëni në kohën tuaj të lirë?
- Si ndiheni lidhur me aktivitetet e kohës suaj të lirë?
- Sa i mirëintegruar ndiheni?
- A ka një ekuilibër të shëndetshëm mes punës dhe jetës private?
- A jeni në gjendje të komunikoni me familjen, miqtë dhe të afërmit në vendin tuaj?
- Nëse nevojat tuaja nuk janë përmbushur, çfarë mund të bëhet për t'i realizuar ato??

Çështje praktike:

- Çfarë mendoni për vendndodhjen e akomodimit tuaj?
- Çfarë mendoni për akomodimin tuaj? Shokët e dhomës? Qeradhënesin?
- Si do ta përcaktonit situatën tuaj financiare?
- A keni nevojë për mbështetje për sa i përket shëndetit tuaj fizik?

Situata lidhur me mësimin e gjuhës:

- Si ndiheni lidhur me përvetësimin e gjuhës?
- A jeni i kënaqur lidhur me përmirësimin e nivelit të gjuhës?
- Në çfarë mënyre jeni duke u përpjekur të përmirësoni nivelin tuaj gjuhësor?
- A keni nevojë për mbështetje?

Situata në vend:

- Si ndiheni në këtë vend? Në këtë mjedis?
- A ndiheni i sigurt?
- A ka diçka që do të donit të dinit apo të mësonit lidhur me kulturën e vendit?

Pyetje të veçanta përpara Krishtlindjeve:

- Mendoni të punoni gjatë Festës së Krishtlindjes apo natën e Vitit të Ri??
- A jeni duke planifikuar të ktheheni në shtëpi gjatë pushimeve?
- A keni ndonjë ide se si do t'i kaloni Krishtlindjet dhe Vitin e Ri nëse qëndroni në vendin pritës?

Instrumenti 3.3.3 Katër hapa për të identifikuar nevojat

Kur një person ndihet keq dhe është në gjendje krize, në pjesën më të madhe të rasteve ndodh sepse nevojat e tij nuk janë përmbushur. Por për individë të patrajnuar nuk është e thjeshtë të jenë të vetëdijshëm për këto nevoja të paplotësuara, që më pas të përcaktojnë strategji se si t'i përmbushin ato.

Në bisedën e mëposhtme virtuale supervizori përpiqet të ndihmojë vullnetarin të identifikojë nevojat e papërmbushura duke përdorur parimet e komunikimit jo-të dhunshëm sipas Marshall B. Rosenberg:

Bisedë virtuale

Vullnetari: Unë jam tërësisht i pakënaqur me akomodimin. Do të doja të merrja me qera një apartament tjetër.

Supervizori: A mund të më thuash saktësisht, se çfarë të bën të ndihesh keq?

Vullnetari: Nuk shkoj mirë me shoqen e dhomës. Do të kisha dëshirë të jetoja me njerëz të tjerë.

Supervizori: Cili është problemi saktësisht?

Vullnetari: Ajo është gjithmonë shumë e mërzhitur. Nuk e duroj dot.

Supervizori: A mund të më thuash në më shumë detaje, se çfarë ke vënë re **(hapi i parë: përpjekje për të mësuar diçka rreth vëzhgimeve konkrete)**

Vullnetari: Ajo qëndron gjatë gjithë kohës në dhomën e saj, duke chat-uar me miqtë në vendin e saj.

Supervizori: A ndihesh i vetmuar, kur ajo është në dhomën e saj? **(Hapi i dytë: përpjekje për të zbuluar se si ndihet vullnetari)**

Vullnetari: Sigurisht që ndihem i vetmuar! Unë jam gjithë kohën vetëm! Nuk kam asnjë me të cilin të flas kur kthehem nga puna!

Supervizori: Do të kishe dashur të kaloje më shumë kohë me të, të gatuanit dhe hanit së bashku dhe të bisedonit miqësisht me njëri-tjetrin? **(Hapi i tretë: përpjekje për të identifikuar nevojat e vullnetarit)**

Vullnetari: Po. Ka aq shumë gjëra për të biseduar, dhe unë nuk kam asnjë me të cilin të ndaj mendimet e mia!

Supervizori: Pra, ti dëshiron të kesh një shoqe dhome, që të të dëgjojë dhe me të cilën të ndash eksperiencat e ditës?

Vullnetari: Pikërisht! Por shoqja ime e dhomës thjesht nuk është e intersuar të dijë, se çfarë ndodh në jetën time!

Supervizori: A ka ndonjë tjetër me të cilin të ndash përvojat e tua? Ndonjë mik apo i njohur tjetër?

Vullnetari: Po, është një vajzë në punë, me të cilën merrem vesh mjaft mirë.

Supervizori: Po sikur ta ftosh atë për darkë apo të dilni të pini ndonjë gjë bashkë? **(Hapi i katërt: përpjekje për të gjetur një strategji alternative, në mënyrë që nevojat e vullnetarit të përmbushen)**

Vullnetari: Po, është e vërtetë, mund ta bëj... Do t'i kërkoj nesër të kalojë nga unë për të parë një film dhe të hamë darkë së bashku!

Instrumenti 3.3.4 Përbajtje e rekomanduar e Manualit të Emergjencave

1. Detaje të plota të kontaktit me personat përgjegjës për vullnetarët në raste emergjencash
2. Numrat e telefonave të për raste emergjence të organizatës dërguese, përfshirë oraret e zyrave, emrat e personave të kontaktit
3. Numrat e telefonave të emergjencës së sigurimeve shëndetësore dhe informacionit, si dhe në cilin rast duhet përdorur një numër telefoni apo një tjetër (p.sh. në rastin kur sigurimet shëndetësore duhet të mbulojnë shpenzimet drejtpërsëdrejti me ofruesin e shërbimit mjekësor)
4. Listë informacionesh, që u duhet dërguar sigurimeve shëndetësore në raste emergjence (p.sh. aksident):
Emri i vullnetarit, data e lindjes, diagnoza, emrr dhe adresa e spitalit, numri i sigurimeve shëndetësore të organizatës dërguese
5. Detaje të plota të kontaktit me Ambasadën Gjermane në vendin pritës, përfshirë oraret e zyrave.
6. Lista e pushimeve kur Ambasada Gjermane është mbyllur
7. Numri i telefonit të emergjencës së Ministrisë së Jashtme të vendit pritës
8. Link i faqes së internetit të Ministrisë së Punëve të Jashtme të vendit pritës (informacione rreth vendit pritës)
9. Informacione rreth shërbimit të regjistrimit të shtetasve në Ministrinë e Punëve të Jashtme (për Gjermaninë: <https://service.diplo.de/elefant/registration.do>), shih instrumentin 3.3.6.
10. Informacione të përgjithshme:
 - Detyrimi për të informuar të gjithë personat relevantë në rast ndryshimi të detajeve të kontaktit (adresa, email, numër telefoni)
 - Detyrimi për të mbajtur gjithnjë një aparat celular dhe për të qenë gjithnjë i arritshëm
 - Detyrimi për të memorizuar numrin e telefonit të personit të parë që duhet kontaktuar në rast emergjence poshtë emrit „Emergjencë AA” në listën e telefonit celular
 - Detyrimi për të mbajtur me vete broshurën e emergjencës me të gjithë numrat e nevojshëm të telefonave (shih instrumentin 3.3.5.)
 - Detyrimi për të mbajtur kopje të dokumentave personale me një person të tretë (shih instrumentin 3.3.7.)
11. Informacion në raste të evakuimit emergjent (që duhet përcaktuar nga organizata dërguese)

12. Informacione për sigurinë e përgjithshme

Shembull:

- Ndërgjegjësim lidhur me minat
- Paralajmërimi rreth drejtimit të një kamioni në kushte errësire
- Ndërgjegjësim lidhur me hajdutët e xhepave në mjetet e transportit publik

13. Numrat e telefonave të emergjencës në vendin pritës (p.sh. policia, zjarrfikëset)

14. Numrat e telefonit të një stacioni treni dapo autobuzi, call center për shërbimin e informimit rreth numrave të telefonit

15. Listë me emrat e doktorëve dhe informacionet e tyre të kontaktit në vendin pritës, përfshirë këtu edhe informacionet për fushën e specializimit dhe nivelin e gjuhës së huaj.

Instrumenti 3.3.5 Broshura e emergjencës për vullnetarin

Broshura e emergjencës përmban të gjitha informacionet e rëndësishme rreth vullnetarit dhe të gjitha numrat e telefonave të kontaktit, që mund të përdoren nga vullnetari në rast emergjence.

Vullnetarët duhet ta mbajnë gjithnjë me vete këtë broshurë (në personin e tyre, në xhepat e pantallonave, në çantë apo pranë shtratit dhe pasqyrës në apartamentin apo vendbanimin e tyre). Krahas kësaj ata duhet t'u japin kopje të broshurave të emergjencës personave të tyre të suportit në vendin pritës, vullnetarëve të tjerë, familjes pritëse etj.)

Rekomandohet që vullnetarit t'i jepet mbështetje në plotësimin e broshurës së tyre të emergjencës (p.sh. me numra emergjence, me të gjitha detajet e kontakteve të personelit mbështetës në vendin pritës, apo me numra telefoni të tjerë, që mund të jenë të nevojshëm, si p.sh. mjekë të rekomanduar etj)

| – Dokument emergjence – | | |
|-------------------------|--|--|
| Fotografi | | |
| mbiemri | Linjë tel. emergjence për kartën e kreditit _____ | Kontakte të rëndësishme Ambasada Gjermane _____ |
| _____ | Linjë tel. shërbimi: _____ | |
| kombësia | Linjë tel. në rast emergjence mjekësore _____ | Tel. _____ Linjë tel. _____ |
| _____ | Linjë tel. për rast emergjence _____ | Lutemi në rast emergjence kontaktoni |
| Numri i pashaportës | _____ | prindërit _____ |
| _____ | Linjë tel. në rast emergjence të jashtëzakonshme _____ | organizatën dërguese _____ |
| Data e lindjes | _____ | _____ |
| _____ | Nr. Tel. emergjencash në vendin pritës | në vendin pritës (p.sh. supervisorin) |
| Grupi i gjakut | policia _____ | _____ |
| _____ | zjarrfikësja _____ | _____ |
| _____ | ambulanca _____ | _____ |
| _____ | spital _____ | _____ |

3.3.6 Listë e konsullatës gjermane për parandalimin e krizave

Çdo qytetar gjerman, i cili jeton jashtë vendit – qoftë edhe përkohësisht - mund të përfshihet në një nga listat për parandalimin e krizave sipas § 6 pika 3 e Ligjit Gjerman për Shërbimin Konsullor. Prej vullnetarëve kërkohet të ndjekin këtë opsion, në mënyrë që misioni apo supervizori të mund të hyjnë shpejt në veprim në rast të një situatë krize apo emergjence dhe të kontaktojnë me shtetas të tjerë gjermanë. Për këtë qëllim regjistrimi është i mundshëm të bëhet edhe online:

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

Instrumenti 3.3.7 Listë e dokumentave të kopjuar, që duhen mbajtur nga supervizori

1. Pashaporta
2. Karta e identitetit
3. Leja e drejtimit të automjetit
4. Çertifikata e vaksinimit
5. Çertifikatë e sigurimit shëndetësor
6. Kartë krediti
7. Leja e qëndrimit

Instrumenti 3.3.8 Pyetje kyç për bisedën e parë vlerësuese (pas 4-6 javë nga mbërritja e vullnetarit në vendin pritës)

Çështje të përgjithshme:

- Si u ndjetë ditët e para pas mbërritjes suaj?
- Si do ta vlerësonit trajnimin tuaj në punë?
- A kanë qenë të përshtatshme vendi dhe koha?
- Si do ta vlerësonit marrëdhënien tuaj me kolegët dhe eprorët tuaj?
- A merrni përgjigje për pyetjet tuaja?

Rutina e punës së përditshme:

- A mund të përshkruani, ju lutem, rutinën tuaj të përditshme?
- Në cilat raste veproni me iniciativën tuaj?
- A keni marrë mjaftueshëm udhëheqje dhe instruksione?
- Sa shumë vetëbesim kërkohet? Si ndiheni në këtë aspekt?
- Ndiheni i paaftë t'i bëni ballë situatës? Apo puna juaj nuk është sfiduese sa duhet?
- A ju nevojitet të dini diçka rreth grupit të synuar të punës suaj??
- A mund të përshkruani politikën e qasjes së organizatës suaj pritëse, referuar punës me grupin e synuar përkatës?

Feed-back në punë:

- A merrni rregullisht feed-back, positive apo negativ?
- A ju kanë kritikuar?
- A e vlerësojnë punën tuaj kolegët dhe eprorët tuaj??

Orët e punës:

- Sa orë në ditë dhe në javë punoni?
- A jeni i kënaqur me orët tuaja të punës?
- A i keni të lira fundjavat? Nëse jo, a është e mundur të merrni ditë pushimi gjatë javës?

Eprorët dhe personat e kontaktit:

- Cili është eprori juaj i drejtpërdrejtë?
- Me cilin mund të flisni, nëse keni probleme?
- A keni kaluar deri tani ndonjë situatë të vështirë?

Pyetje të hapura:

- A ka pyetje në punën tuaj që kanë mbetur pa përgjigje?

Kontaktet jashtë pune:

- A keni takuar njerëz, me të cilët mund të kaloni kohën tuaj të lirë?
- A takoheni me vullnetarë të tjerë?

Akomodimi dhe ushqimi:

- A jeni i kënaqur me akomodimin tuaj?
- Si e siguronit ushqimin?

Situata financiare:

- A jeni në gjendje t'ia dilni me paratë, që keni në dispozicion?

Sukseset dhe dështimet:

A keni patur suksese apo dështime të veçanta qëkurse keni nisur punën?

Instrumenti 3.3.9 Pyetje kyç për bisedën e dytë vlerësuese (pas 4-5 muajsh)

Vlerësimi i përgjithshëm:

Jepni ju lutem një vlerësim spontan nga 1 deri në 10 (1 nota më e ulët, 10 më e larta) për sa pritshmëritë tuaja lidhur me shërbimin vullnetar janë përmbushur ose jo:

- Në përgjithësi
- Në ambjentin tuaj në punë
- Në jetën tuaj private

Çështje aktuale dhe të mprehta:

Cilat janë çështjet më aktuale apo të mprehta për momentin?

Në rast të krizave emocionale:

- A keni patur ndonjë situatë të vështirë emocionale?
- A keni patur mbështetje në atë rast? Prej kujt?
- A keni patur këshillimin apo asistencën e nevojshme?
- A do të kishit dashur më shumë mbështetje në këtë situatë? Prej kujt?
- Si ia dolët të siguronit mbështetje?

Gjendja mendore në aspektet e mëposhtme:

Puna dhe detyrat në punë?

Marrëdhëniet me grupin e synuar / përfituesit?

Marrëdhënia me kolegët dhe eprorët?

Gjuha?

Aktivitetet e kohës së lirë?

Planet dhe objektivat për fazën e ardhshme:

Cilat janë çështjet, që kërkon të tematizoni?

Keni nevojë për mbështetje? Prej kujt?

Duke përgatitur kthimin në vendin tuaj:

A jeni duke menduar rreth kthimit në vendin tuaj?

A keni plane apo ide rreth kësaj?

Keni nevojë për mbështetje? Prej kujt?

Biseda e ardhshme vlerësuese:

Kur do të ishte një moment i mirë për bisedën e vlerësimit final?

Instrumenti 3.3.10 Pyetje kyç për bisedën e vlerësimit final (pak javë përpara përfundimit të shërbimit vullnetar)

Vlerëim i përgjithshëm:

Jepni ju lutem një vlerësim spontan nga 1 deri në 10 (1 nota më e ulët, 10 më e larta) për sa pritshmëritë tuaja lidhur me shërbimin vullnetar janë përmbushur ose jo:

- Në përgjithësi
- Në ambjentin tuaj në punë
- Në jetën tuaj private

Përgatitja e përfundimit të Shërbimit Vullnetar:

- A dëshironi të lini pas diçka në projekt?
- A keni ndonjë ide?
- A keni nevojë për ndihmë në realizimin e ideve tuaja?
- Çfarë nevojitet, që të bëni dorëzimin e vendit tuaj të punës vullnetarit pasardhës?
- A do të merrni një certifikatë apo një rekomandim nga organizata pritëse?
- A planifikoni të bëni një festë lamtumire për miqtë, kolegët dhe të njohurit?

Experienca e të mësuarit

- Cila është eksperiencia më mbresëlënëse në procesin e të mësuarit?
- A mund të përshkruani rrethanat e asaj, që ndodhi?
- Cilat pritshmëri kanë mbetur ende të përmbushura përsa i përket eksperiencës së të mësuarit?

Pushime të mbetura:

- A keni pushime të mbetura përpara largimit?
- Kur do të donit t'i merrnit ato?

Çështje të pazgjidhura:

- A ka çështje të mbetura pa zgjidhur përpara kthimit në shtëpi??
- A keni nevojë për mbështetje në këtë aspekt? Prej kujt?

Zhvendosja për vullnetarët e ardhshëm:

- Parë nga këndvështrimi juaj, a mendoni se organizata juaj është e përshtatshme për të pritur vullnetarë?
- A ka diçka të veçantë, që duhet marrë në konsideratë apo duhet ndryshuar?

E ardhmja:

Cilat janë planet tuaja për periudhën pas kthimit?

A keni nevojë për ndonjë mbështetje në këtë drejtim? Prej kujt?

Instrumenti 4.1.1 Literaturë dhe filma të disponueshëm në gjermanisht, nga vendet e Evropës Juglindore ose që kanë të bëjnë me to (duhet përshtatur)

Romane, bashkëkohore

- Bodrožić, Marica (2012): Kirschholz und alte Gefühle München: Luchterhand Literaturverlag. (Pemë qershie dhe ndjenja të vjetra).
- Bodrožić, Marica (2002): Tito ist tot. Erzählungen Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag. . (Tito vdiq. Tregime)
- Jergović, Miljenko (2010): Das Walnusshaus. Roman. Unter Mitarbeit von Brigitte Döbert. München: Heyne. (Shtëpia e pemës së arrës)
- Jergović, Miljenko (2009): Sarajevo Marlboro. Erzählungen. Unter Mitarbeit von Brigitte Döbert. 1. Aufl. Frankfurt, M: Schöffling. Sarajevo Marlboro. Tregime)
- Kadare, Ismail (2006): Der Nachfolger Zürich: Ammann Verlag. (Pasardhësi).
- Kadare, Ismail; Röhm, Joachim (2005): Der zerrissene April Roman. 2. Aufl. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch-Verl. (Prilli i thyer).
- Ljubic, Nicol (2010): Meeresstille. Roman. Hamburg: Hoffmann und Campe Verlag. (Heshtje deti)
- Nadj Abonji, Melinda (2010): Tauben fliegen auf. Roman. Salzburg: Jung und Jung. (Pëllumba në fluturim. Botimi i 5-te)
- Savičević, Olja (2010): Lebt wohl, Cowboys. Me bashkëpunimin e Blažena Radas. Dresden: Voland & Quist. (Mirëmbetshi, kauboj!)
- Simić, Roman (2007): In was wir uns verlieben. Erzählungen Me CD. Dresden: Voiland & Quist. (Me çfarë biem në dashuri. Tregime)
- Stanišić, Saša (2006): Wie der Soldat das Grammofon repariert. Roman.) München: Luchterhand. (Si e riparoi ushtari gramafonin. Roman)
- Trojanow, Ilija (1996): Die Welt ist groß und Rettung lauert überall. München: Hanser. (Bota është e madhe dhe shpëtimi kudo)
- Ugrešić, Dubravka (2010): Das Ministerium der Schmerzen. (Minsitria e dhimbjes.) s.l: Berlin Verlag.
- Zeh, Juli (2003): Die Stille ist ein Geräusch. Eine Fahrt durch Bosnien. München: btb. (Heshtja bën zhurmë. Udhëtim përmes Bosnjes)

Romane, klasiko-modernë

- Andrić, Ivo: Die Brücke über die Drina. Eine Wischegrader Chronik. Roman. (Ura mbi Drin. Një kronikë nga Vishegradi.)
- Krleža, Miroslav: Der kroatische Gott Mars. Kriegsnovellen. (Perëndia kroate e luftës Marsi. Tregime lufte)
- Selimović, Meša: Der Derwisch und der Tod (Dervishi dhe vdekja)
- Tišma, Aleksandar: Der Gebrauch des Menschen. Roman. (Dobia e njeriut.)

Antologji etj.

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 (kostenlos auf www.vorleser.de). (Do të dëgjoni ende prej nesh) Audio. (gratis në www.vorleser.de).

Kein Gott in Susedgrad Hrs. von Nenad Popović. Neue Literatur aus Kroatien. Frankfurt am Main: Schöffling 2008. (Susedgradi pa perëndi. Letërsi e re nga Kroacia)

Terra Bosna. Hrsg. von Gero Fischer und Milos Okuka. Berlin: Wieser 2002.

Filma – epoka e shpërbërjes së ish-Jugosllavisë dhe epoka post-jugosllave

Gori Vatra (dt. Es brennt!). Film by Pjer Žalica, 2003, 98 Min. (Në flakë!)

Go west. Film by Ahmed Imamovic, 2005, 97 Min. (Drejt Perëndimit!)

Grbanica (dt. Esmas Geheimnis). Film by Jasmila Zbanić, 2006, 90 Min. (Sekreti i Esmasë)

Na putu. Film by Jasmila Zbanić, 2010, 63 Min.

No Man's Land. Film by Danis Tanović, 1999, 95 Min. (Toka e askujt)

Underground. Film by Emir Kusturica, 1995, 163 Min. (Nëntokë)

Parada. Film by Srđan Dragojević, 2011, 115 Min.

Filma – Dokumentarë

Yugoslavia: death of a nation. Documentary by Brian Lapping, 1995/6. (Jugosllavia: vdekja e një kombi)

Schachmatt - Strategie einer Revolution. Documentary by Susanne Brandstätter, 2003, 60 Min. (about the Revolution in Romania). (Shah-Mat: Strategjia e një revolucionit; Dokumentar rreth revolucionit në Rumani)

Studime, ese dhe kronika

Boia, Lucian (2003): *Geschichte und Mythos. Über die Gegenwart des Vergangenen in der rumänischen Gesellschaft*. Köln: Böhlau. (Histori dhe mite. Rreth të tashmes së të shkuarës në historinë rumune.)

Calic, Marie-Janine (2010): *Geschichte Jugoslawiens im 20. Jahrhundert*. München: Beck. (Historia e Jugosllavisë në shek.XX)

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. (Historia e Evropës Juglindore, nga Mesjeta e hershme deri në të tashmen. Instituti Juglindor, Instituti për Historinë e Evropës Lindore)

Holbrooke, Richard C. (1999): *Meine Mission. Vom Krieg zum Frieden in Bosnien*. München, Zürich: Piper. (Misioni im. Nga lufta drejt paqes)

Hösch, Edgar (2011): *Geschichte des Balkans*. 3. Aufl. München: Beck (C.-H.-Beck-Wissen). (Historia e Ballkanit. Bot. I tretë)

Hösch, Edgar (2008): *Geschichte der Balkanländer. Von der Frühzeit bis zur Gegenwart*. 5. Aufl. München: Beck. (Historia e vendeve të Ballkanit. Nga kohët e hershme deri në të tashmen)

Jovic, Dejan (2001): *The Disintegration of Yugoslavia: A Critical Review of Explanatory Approaches*. In: *European Journal of Social Theory* 4 (1), S. 101–120. (Disintegrimi I Jugosllavisë: një trajtim kritik i qasjeve shpjeguese. Botuar në Periodikun Evropian për Teoritw Sociale)

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

- Köpruner, Kurt (2003): Reisen in das Land der Kriege. Erlebnisse eines Fremden in Jugoslawien. Diederichs. (Udhëtime në vendin e luftrave. Përjetime të një Jugosllavie të huaj)
- Okuka, Miloš (1998): Eine Sprache - viele Erben. Sprachpolitik als Nationalisierungsinstrument in Ex-Jugoslawien. Klagenfurt: Wieser. (Njw gjuhë – shumë trashëgimtarë. Politika gjuhësore një instrument nacionalizimi në ish-Jugosllavi)
- Petritsch, Wolfgang; Pichler, Robert; Prochazka, Martin; Petritsch-Pichler (Hg.) (2005): Kosovo - Kosova. Der lange Weg zum Frieden. 2. Aufl. Klagenfurt: Wieser. (Kosovo – Kosova: Rruga e gjatë drejt paqes)
- Rathfelder, Erich (1998): Sarajewo und danach. Sechs Jahre Reporter im ehemaligen Jugoslawien. München: Beck. (Sarajevo dhe më pas. Gjashtë vjet reporter në ish-Jugosllavi)
- Schmitt, Oliver Jens (2008): Kosovo. Kurze Geschichte einer zentralbalkanischen Landschaft. Wien: Böhlau (3156). (Kosova. Një histori e shkurtër e një peisazhi ballkano-qendror)
- Sundhaussen, Holm (2012): Jugoslawien und seine Nachfolgestaaten 1943–2011. Eine ungewöhnliche Geschichte des Gewöhnlichen. Wien/ Köln/ Weimar: Böhlau. (Jugosllavia dhe shtetet pasardhëse. Një histori e pazakontë e të zakonshmes)
- Ramet, Sabrina P. (2005): Thinking about Yugoslavia: Scholarly Debates about the Yugoslav Breakup and the Wars in Bosnia and Kosovo. Cambridge: University Press. (Duke menduar për Jugosllavinë: Debate shkollore rreth shpërbërjes së Jgosllavisë dhe luftrat në Bosnje dhe Kosovë)
- Todorova, Marija Nikolaeva (1997): Imagining the Balkans. New York: Oxford Univ. Press. (Duke imagjinuar Ballkanin)
- Völkl, Ekkehard (1995): Rumänien. Vom 19. Jahrhundert bis in die Gegenwart. Regensburg: Pustet. (Rumania. Nga shek. XIX deri në të tashmen)