

ИНФОРМАТОР ЗА ВОЛОНТЕРЕ

1. О установи и деци

Центар за заштиту одојчади, деце и омладине је установа социјалне заштите, са статусом правног лица, која обавља делатност социјалне заштите са смештајем деце и младих без родитељског старања и деце и младих са сметњама у развоју, као и друге услуге и облике заштите и подршке деци и породици, у складу са законом.

Оснивач Установе је Влада Републике Србије, која своја оснивачка права, у складу са Законом о социјалној заштити врши преко министарства надлежног за социјалну заштиту.

Установа, у складу са Законом о социјалној заштити и Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга, корисницима пружа услуге социјалне заштите.

Установа корисницима пружа следеће групе услуга:

- смештаја**: збрињавање кроз становање и задовољење основних животних потреба у виду: домског смештаја, смештаја уз интензивну или додатну подршку, смештаја у прихватилиште/ прихватну станицу, мала домска заједница и предах смештај;
- саветодавно – терапијске и социјално – едукативне услуге**: интензивне, саветодавне и едукативне услуге и активности подршке породици која је у кризи, као што је на пример услуга Породични сарадник; услуга подршке породици која се стара о свом детету са сметњама у развоју; СОС телефони и активација и друге саветодавне и едукативне услуге и активности;
- дневне услуге у заједници**: дневни боравак, дневни центар и друге услуге које подржавају боравак корисника у породици и непосредном окружењу;
- услуге подршке за самосталан живот**: становање уз подршку и друге врсте подршке неопходне за активно учешће корисника у друштву.

Све услуге утврђене основачким актом, односно Статутом Центра, пружају се корисницима у објектима и то:

1. Објекат у Звечанској бр. 7. у коме се налазе:
 - **РЈ»Стационар«** капацитета 80 места за смештај одојчади и деце предшколског узраста без родитељског старања;
 - **РЈ »Интензивна подршка«** капацитета 150 места за смештај деце и младих без родитељског старања и деце и младих са сметњама у развоју;
 - **РЈ »Матерински дом«** капацитета 40 места за смештај трудница и мајки са децом.
 - **»Прихватилиште«**, за хитан и краткотрајан пријем деце на узрасту од рођења до 3 године старости.
2. Објекат у ул. Устаничкој бр. 19, Општина Вождовац, Београд:
 - **РЈ Дом »Моша Пијаде«**, дом за децу и омладину од 7 до 26 година, смештајног капацитета 48 места;
3. Објекат у ул. Косте Главинића бр. 14, Општина Савски венац, Београд:
 - **РЈ Дом »Дринка Павловић«**, дом за децу и омладину од 7 до 26 година, смештајног капацитета 48 места;
4. Објекат у ул. Божидара Ације бр. 17, Општина Врачар, Београд: РЈ »Драгутин Филиповић - Јуса«,
 - **Мала домска заједница** - смештајног капацитета 12 места;
 - **Прихватна станица** за хитан и краткотрајан пријем деце на узрасту од 3 до 7 година старости .

5. Објекат у ул. Звечанска бр. 52, општина Савски венац, Београд:
 - **РЈ »Дом за младе«,** смештајног капацитета 40 места / **актуелно Матерински дом;**
6. Објекат у ул. Браће Јерковић бр. 119, Општина Вождовац, Београд:
 - **РЈ Дом »Јован Јовановић - Змај«,** дом за децу и омладину од 7 до 26 година, смештајног капацитета 48 места;
 - **РЈ Прихватилиште за ургентну заштиту** деце и омладине од злостављања и занемаривања, од 7 до 18 година, смештајног капацитета 20 места;

Кућа у Заклопачи, општина Гроцка, Београд, са 5 места за услугу становање уз подршку након окончања смештаја у установи социјалне заштите.

Мисија Центра и циљна група

ЦЗДО је установа социјалне заштите за збрињавање и подршку деци и младима без адекватног родитељског старања и породицама у кризи. Установа кроз резиденцијални смештај и ванинституционалне услуге, омогућава индивидуални развој и социјализацију деце и младих, уз неговање односа са биолошком породицом и широм социјалном мрежом. Овај однос је заснован на сарадњи са другим актерима, са циљем превенције одвајања детета, очувања и унапређења породичног функционисања, квалитета живота, унапређења и очувања здравља детета и породице. Установа посебно води рачуна о уважавању индивидуалности, културе и историје сваког појединца, као и права на партиципацију и достојанствен живот у заједници.

Циљна група / корисници

А. Деца чије је право да живе у породици угрожено

1. Деца без родитељског старања / деца на институционалном смештају;
2. Деца привремено без старања у породици;
3. Деца у ризику да буду измештена из породице / деца у ризику од институционализације.

Б. Породица (породице деце на смештају и породице у ризику од издвајања деце)

Карактеристике циљне групе

Деца чије је право да живе у породици угрожено.

Животно и породично искуство деце, као и саме интервенције система социјалне заштите према деци, имају квалитет трауматског искуства. Често су деца била изложена траумама раних сепарација, честим променама и премештајима, непоузданом и непредвидљивом одгајању и васпитавању, хоспитализацијама, животу у институцији. Услед оваквог искуства децу карактерише дисхармоничан развој, несигурни обрасци емоционалне везаности, застоји у развоју, продубљена рањивост, тешкоће у прилагођавању, тешкоће да верују у себе и стварају поверење у друге. Понашање и развој деце карактерише преживљавајући одговор на трауматска искуства, као покушај детета да задовољи потребе у неадекватним животним околностима.

Програм Установе је намењен деци као подршка до пуног укључивања детета у друштво кроз живот у породици или осамостаљивање.

Породице деце на смештају и породице у ризику од измештања деце су породице са израженим животним изазовима / тешкоћама / у кризи. Породице имају озбиљних тешкоћа да препознају и задовоље развојне потребе деце. Често су ови застоји мултипроблемски условљени: насиљем у породици, злоупотребом психоактивних супстанци (ПАС), алкохолизмом, здравственим проблемима, сиромаштвом, избеглиштвом. Ове породице су дуготрајно изложене стресу, исцрпљене, маргинализоване и социјално искључене, без подржавајуће социјалне мреже. Карактерише их недостатак, и немогућност примене родитељских знања и

вештина у условима у којима живе или су знања и вештине неодговарајуће у односу на дететове развојне потребе.

Циљеви рада са корисницима

Програмски циљ:

Деци, која су корисници услуга ЦЗОДО, су обезбеђени услови за задовољавање развојних потреба / уз заштиту од занемаривања, злостављања (свих облика насиља) и злоупотреба, поштујући и подржавајући везе са њиховим породицама / одржавајући породични и лични континуитет детета стварањем безбедне, негујуће, подстицајне средине, афирмисањем блиског, поузданог индивидуалног односа одраслих са децом и младима у припреми деце и породице за стално животно решење у породичном окружењу. Циљ рада са младима је оптималан развој корисника у одговорне, самосталне, младе особе са очуваним породичним односима и развијеном социјалном мрежом.

Теме и области активности са децом и младима:

- 1) идентитет и животна историја;
- 2) брига о себи, телу и здрављу;
- 3) емоције, комуникација и односи – са значајним особама, партнерски односи, са вршњацима, на послу, у окружењу, решавање конфликта;
- 4) права и документи;
- 5) сексуално и репродуктивно здравље;
- 6) образовање, општа култура и развој личности;
- 7) породица и домаћинство;
- 8) становање и запошљавање;
- 9) културне разлике, недискриминација, родна равноправност;
- 10) однос према окружењу и заједници;
- 11) забавни живот и слободно време;
- 12) самозаступање, итд.

2. О волонтирању

Постоје три кључне карактеристике волонтирања:

- Прва говори да волонтерски рад не укључује финансијску надокнаду, под условом да не изискује додатне трошкове који падају на терет волонтера.
- Друга карактеристика наглашава да је неопходно да је рад добровољно прихваћен, по слободној вољи онога ко волонтира.
- Трећа карактеристика говори да волонтерски рад треба да буде у корист неке друге особе или друштва, иако је очигледно да волонтирање доноси и значајан допринос личном развоју самог волонтера, као и друштву у целини.

Циљ волонтирања у ЦЗОДО и могући исходи: да деци буде пријатно, да буду што више напољу, да буду што више у контакту са људима, да се друже, да развијају машту, игру; да обогате слободно време детета; да дете има особу за подршку; да више деце буде укључено у одређену активност, да деци омогуће да науче нешто, да поправе оцене, да се повезују са људима у заједници. Најчешће комуникација у некој форми остаје трајно. И кад остане и кад се прекине, волонтери и њихов однос са децом постају трајни део дететовог животног искуства и сећања.

3. Како се укључити и шта је потребно?

Заинтересовани се јављају програмском координатору на е-мејл адресу: ljubisa.jovanovic@czodo.rs.

Добијају путем мејла **пријавни лист** (и листу са описом потенцијалних волонтерских активности) да попуне пријаву и пошаљу натраг на исту адресу.

Једном у 3-4 месеца организује се обавезна трочасовна **обука потенцијалних волонтера**, која даје основне информације о установи, деци, волонтирању, узајамно се размењују информације и договара програм односно радна јединица у коме ће волонтирати, уколико испуњава услове.

Када се успостави јасно **дефинисана потреба** за ангажовањем волонтера добијају информацију коме и када да се јаве.

Добијају **ментора** који их прати и подржава током волонтирања, са њим се договарају око термина и активности, размењују информације о деци и начину рада са децом.

У току прве седмице потписују **уговор о волонтирању** (дат у прилогу информатора), који траје најмање 3 месеца, може да се продужи, са дефинисаним активностима, узајамним обавезама и временом волонтирања, које није краће од 2 сата недељно ни дуже од 10 сати недељно.

4. Организација волонтерског ангажовања

Ангажовање волонтера је у складу са Базичним програмом рада Центра. Део програмског рада васпитача и других стручних радника и сарадника запослених у установи, који захтева додатно ангажовање и превазилази капацитете и карактер улоге запослених, може да се пренесе на волонтере, тако што се то дефинише у индивидуалном плану заштите који се сачињава посебно за свако дете. Волонтер може бити ангажован у активностима увек са истим дететом, са више деце или у различитим активностима и другим терминима са другом децом.

Ангажовање волонтера, њихови задаци, начин реализације активности и комуникације, поруке које упућују деци, као и циљеви и исходи који се очекују морају бити у складу са индивидуалним планом заштите за дете и Базичним програмом рада.

Сваки волонтер добија ментора. **Долазе само у заказаном термину и обављају само договорену активност.** Јављају се при доласку и одласку ментору односно дежурној особи. Ментор је лично присутан у близини или обезбеђује одговорну особу за подршку волонтера. Ментор устројава свеску евиденције долазака и активности волонтера, а волонтери уписују у свеску: име, презиме волонтера, име детета или имена деце коју су подржавали тог дана, врсту активности, време доласка и одласка. Ментор или друга дежурна особа разговара са волонтером пре и после активности.

Повремено се организују састанци волонтера за размену искуства и унапређење волонтерског рада.

Волонтери подносе извештај о свом ангажовању у прописаном формату једном у три месеца.

5. Програмске волонтерске активности (листа и опис волонтерских активности у прилогу)

6. Општа права и обавезе волонтера

Права:

- да реализују јасно дефинисану и међусобну договорену активност у складу са властитим могућностима;
- да буду информисани о организацији за коју волонтирају;
- да имају јасну улогу и позицију;
- да буду пажљиво одабрани за одговарајући посао који задовољава интерес и потребе деце / корисника Центра;
- да буду обучени за активност којом ће се бавити;
- да имају здраво и сигурно радно окружење;
- да буду бирани на основу једнаких могућности и без дискриминације;

- да се њихови лични подаци не злоупотребљавају;
- да имају особу која ће их надгледати и која ће их усмеравати у току рада;
- да искажу своје мишљење и дају свој допринос у планирању и имплементацији програма;
- да буду третирани као равноправни сарадници;
- да могу слободно да кажу „не“ ако је потребно;
- да им се изда потврда о волонтерском раду (на захтев).

Обавезе:

- да учествују у програму волонтирања посвећени и са ентузијазмом;
- да се сарадници на њих могу ослонити;
- да траже подршку и помоћ када им је потребна;
- да буду отворени и искрени о својим очекивањима и способностима;
- да прихвате да раде само оно за шта су квалификовани и шта могу успешно да заврше;
- да учествују на обукама које су предуслов за учествовање у програму;
- да заштите право на приватност података корисника, организације у којој волонтирају, других волонтера и запослених;
- да раде у тиму заједно са другим волонтерима или запосленима;
- да заврше посао у предвиђеном року, пратећи предвиђене процедуре;
- да поднесу извештај ако је потребно и да учествују у евалуационим састанцима;
- да обавесте организацију када желе да напусте положај;
- да држе место рада уредним;
- да представљају волонтерски сервис и домаћина програма волонтирања према локалној заједници;
- да заврше радне задатаке као што је договорено;
- да буду дисциплиновани, тачни, мотивисани;
- да буду примерено одевени у контакту са децом;
- да донесу нове идеје и енергију и уопште позитиван утицај.

7. Одговори на најчешћа питања волонтера

- Шта никако не смемо да радимо приликом волонтирања са дететом?

Децу никада не лажемо, чак и када су тешке информације у питању. Не обећавамо оно што нисмо сигурни да можемо да испунимо. Волонтери не раде са децом активности које нису договорене или сами нису довољно спремни да их реализују. Не састају са децом изван договорених термина, не праве било какав договор са децом и не предузимају акције без знања одговорних за дете. Не говоре деци своје судове о одраслима који брину о деци (родитељима, рођацима другим значајним особама за дете, васпитачима, другим стручним радницима). Не испитују дете о његовој прошлости, а детету кажу да не мора о томе да им говори уколико не жели или га то боли.

- Колико однос детета и волонтера остаје трајан?

Формални однос траје док траје уговор и према уговореним ставкама. Важно је да однос буде квалитетан док траје, реалан у односу на могућности волонтера и дететову спремност. Понекад деца одлазе са смештаја и постају недоступна контакту. Уколико се контакт са децом одржава и након формалног завршетка волонтерског ангажовања, то треба да зна особа која брине о детету. Пожељно да волонтер настави да постоји за дете на неки начин и након престанка волонтирања, било кроз непосредне сусрете, путем телефона, друштвених мрежа и сл. Поједини волонтери остају у целоживотном контакту са децом / сада већ одраслим људима.

- Да ли можемо или треба да доносимо деци храну и друге потрепштине и поклоне?

То није обавеза волонтера и није препоручљиво, посебно у почетку, да се деца навикавају на поклоне. То може инструментализовати децу и повећати њихову спремност да траже, па чак и да се љуте кад не добију. Деца имају све неопходно у установи, иако ће повремено рећи да немају. Уколико желе, волонтери то могу да провере са одговорном особом у установи.

- Да ли можемо да дођемо са члановима породице или пријатељима?

Волонтери потписују уговор и преузимају лично одговорност. У почетку свакако не треба упознавати дете са себи блиским особама док се не успостави основни однос поверења између волонтера и детета. Касније може доћи до контаката и са другим особама, о томе треба да буде консултован и обавештен ментор, а волонтер је одговоран за понашања особа које упознаје са дететом, пошто је волонтер у уговорном односу, а не друге особе.

- Да ли можемо да поведемо свог кућног љубимца на виђање са дететом?

Подржавамо дружење деце са животињама, с обзиром да је потврђено да може допринети смањивању стреса и имати благотворно дејство на психофизичко стање човека. Међутим, постоје одређени ризици, посебно за неку децу, као и санитарно здравствени стандарди – тако да постоје стриктна правила у вези са контактом деце са животињама и кретањем животиња у установи, па је потребно консултовати ментора.

- Шта када имамо неку идеју или предлог или нечим нисмо задовољни?

Своје утиске, идеје, предлоге, задовољства и незадовољства обавезно размењују са ментором односно задуженом особом. Не предузимају никакве мере изван своје зоне одговорности. Уважавају одговорност запослених.

- Да ли могу дете да укључим на терапију или у неку активност изван установе?

Само уз сагласност одговорне особе у установи. Многи волонтери примећују да су деца трауматизована и да имају различите здравствене проблеме. Било која акција у том правцу може да се предузима само уз сагласност одговорних особа и у складу са индивидуалним планом заштите за то дете. Волонтери понекад имају доживљај да то што они раде са дететом није довољно и да је деци потребан посебан третман. Они могу своја запажања да поделе, да размене своје идеје са ментором, али ништа не предузимају самоиницијативно, нити деци дају било каква обећања у том смеру. Дружење са децом, присутност када им је тешко, дељење радости и поноса деце, слушање и размена свог искуства, то је оно што је деци потребно и довољно од волонтера. Волонтери треба да буду свесни да они нису једини који брину о детету. Понекад постоје разлози за одређене одлуке о детету, у које волонтери нису или не могу бити довољно упућени.

- Шта радимо када деца инсистирају на нечему што нисмо сигурни да можемо да учинимо за њих?

Најпре, деци је важно одмах рећи да нисмо сигурни и да нам треба времена да размислимо или се распитамо. А онда се консултовати са ментором.

- Шта кад приметимо да неко (било ко) злоставља дете?

У установи постоји тзв. интерни тим за заштиту деце од злостављања који делује по посебној прописаној процедури. Волонтер је у обавези да обавести о томе ментора или руководиоца, а о даљим мерама одлучују одговорне особе у установи.

- Какав однос волонтери треба да граде са децом?

Од волонтера се не очекују стручна знања, већ успостављање односа примереног релацији дете – одрасли, са основним вештинама комуникације и способностима везивања и одвезивања у односу, уз јасно постављање граница и емоционалну размену. Најважније је да волонтер буде прихватајући, поуздан за дете, доступан и (психички) присутан док обавља волонтерске активности са децом, респонзиван, односно одговара на дечије потребе, али и поставља границе према детету тамо где би иначе поставио границе према другима (чува своју приватност, своје ствари, не дозвољава да буде изложен неком посебном ризику, не улази у ситуације које не може да изнесе, и сл.). Волонтер не заснива оне облике односа са децом који дете већ има или би требало да има са другим особама: као према родитељу, рођаку, најбољем пријатељу / пријатељици, партнеру и сл. Однос који заснива са дететом је примерен позицији волонтера и детета у установи и лагано се формира кроз активности са децом и уз стручну подршку ментора.