

## Bojana Mesec

# NOVA GENERACIJA PROSTOVOLJCEV, KI PRIHAJA

### UVOD

Dobrodošli v povsem nov svet. Internet, o katerem bo govora v tem članku, je spremenil družbo v mnogih nepričakovanih smereh. Prinesel je komuniciranje, ki si ga še nedavno tega nismo mogli predstavljati, s tem pa je razvil neslutene možnosti tudi na področjih, ki so temeljila predvsem na osebnem stiku med ljudmi. Z novim tisočletjem je na ta področja (zlasti socialna) prišla tudi nova oblika pomoči prek interneta. Tako danes poznamo različne oblike svetovalnic, forumov, klepetalnic ipd. Oblika, o kateri bi rada napisala nekaj več, se imenuje »virtualno prostovoljstvo«. Zanj je značilno, da sodelujejo živi ljudje, le usluge, ki jih ponujajo, so elektronske (virtualne).

Zanimivo in dobrodošlo je, da celoten koncept takega prostovoljstva ni substitut za tradicionalno »osebno« prostovoljstvo. Narobe, ena izmed najbolj presenetljivih novosti pri tej inovativni rabi tehnologije je, da pogloblja in povečuje kvantiteto tradicionalnega načina s tem, da vključuje tudi prostovoljce, ki do sedaj niso mogli ali želeli sodelovati.

Virtualni način ponuja več poti, več možnosti v celotni skupnosti, zlasti pa v nevladnih organizacijah, društvih, šolah, zdravstvenih ustanovah ...

Najpogosteje se prostovoljci odločajo za kombinacijo virtualnega in osebnega prostovoljstva, s tem pa pridobijo čas, saj vemo, da ljudje, ki že imajo plačano delo, le malokdaj sodelujejo kot prostovoljci. Z novim načinom jim tako sodelovanje olajšamo, saj lahko številne, predvsem birokratske zadeve postorijo prek lastnega računalnika.

Nova tehnologija in novi načini komuniciranja povezujejo ljudi in organizacije. Z njo si pridobivamo nova in nova znanja, privzemamo pa tudi nove tehnike in metode, ki so se izkazale za boljše,

hitrejša in učinkovitejša. Vendar spremembe vedno terjajo težko delo. Uporaba nove tehnologije zahteva investicijo v opremo, ljudi z znanjem, usposabljanje oz. izobraževanje, zahteva pa tudi voljo za napredek.

V slovenskem prostoru se neprofitni sektor srečuje s finančnimi težavami, ki so povezane s tem, kako ta sektor deluje in razmišlja. Da bi sektor dobil javno priznanje, mora dokazati, da je sposoben delovati na vseh ravneh: servisni, managerski, marketinški in tehnološki. Postati mora podjetniški, pa ne zato, da bi finančno bogatel, ampak da bo v tekmi s profitno naravnano družbo dokazal, da sta človek in njegova želja po pomoči sočloveku enakovredna ali celo močnejša od gonje za profitom.

Marca 2001 je v Washingtonu potekala konferenca, na kateri so se zbrali strokovnjaki z vseh kontinentov in razpravljali o vplivu, ki ga ima internet na civilno družbo. Ena izmed glavnih iztočnic posveta je bilo spoznanje, da ima internet največ vpliva na področju zблиževanja ljudi s podobnimi interesi in željami. Gradi se nova skupnost, ki ni omejena na geografske meje, pa vendar deluje v javno dobro. Formirajo se različne skupine ljudi, ki se srečujejo na internetu kot sosed s sosedom.

Za ljudi, ki so vključeni v katero koli vejo slovenske sociale, je raba računalnika in interneta zelo nova in tuja metoda dela, zato je pomembno, da se načini, kakršno je virtualno prostovoljstvo, vpeljujejo z zmanjšano hitrostjo in postopno. Delo z novo tehnologijo je stresno in poleg tega ni treba na silo uvajati nekaj, česar ljudje ne sprejmejo. Čas vedno prinese svoje in prinesel bo tudi generacijo, ki bo tako prostovoljstvo sprejela nemara zlasti zato, ker je virtualno. Celoten proces je izobraževalni in zajema veliko mero vizije.

Razlogi, ki govorijo v prid virtualnemu prostovoljstvu, so številni.

Na internetu ni obrazov, ni rok, da bi se z njimi rokovali in ni govornice telesa. Vse to nas včasih ovira in daje o nas napačen vtis; tu pa nam ostane le vizualna predstavitev, ki pokaže, kakšni smo, in z njo lahko ustvarimo dober vtis.

Vključijo se lahko ljudje, ki doslej niso imeli priložnosti priti do informacij o takem delu – ljudje, ki ne sledijo vsakodnevnu svetovnemu dogajanju na tradicionalen način (časopis, TV, radio).

Hitrost informacije in komuniciranja je skoraj trenutna.

Pošiljamo lahko neomejeno število sporočil, ki terjajo zelo nizke stroške.

Sporočila so asinhrona, zato jih lahko pošiljamo kadar koli se nam zahoče in bodo počakala na odgovor – časovni okvir postane nepomemben.

Prav tako nepomemben postane geografski okvir, saj lahko komuniciramo kjer koli na svetu za enake stroške in z enako hitrostjo.

Nov način prek lastnega računalnika bo bližji tudi ljudem, ki prostovoljno ne delajo zaradi pomanjkanja časa. Informacije so na voljo na internetu, zato si jih lahko ogleda vsakdo, ki to želi. Za tak korak ni treba obiskovati organizacije in navezovati osebnih stikov z njo.

Virtualni pristop izključuje osebne ovire, ki preprečujejo posameznikom, da bi se odločili za prostovoljstvo. So ljudje, ki raje komunicirajo po elektronski pošti in podobnih novih oblik, ki jih ponuja računalnik.

Tak pristop je popolna novost pri vključevanju prostovoljcev z drugačnimi potrebami. Izključijo se stereotipi, pomembno postane le to, kako znamo izliti svoje mnenje na papir oz. internet.

Internet privablja populacijo med 20. in 30. letom, zato je velika verjetnost, da iz nje pride novi val virtualnih prostovoljcev, ki bodo s seboj prinesli sveže ideje in znanje za prihodnost.

Kljub dobrim besedam se v vsaki stvari najde tudi nasprotno mnenje, ki je pri delu z računalnikom največkrat vezano na odpor do nove tehnologije in njene »neosebности«, zato bom našela tudi nekaj pomanjkljivosti, ki jih je treba upoštevati, kadar se odločamo za virtualno delo.

Za vsako delo je potreben čas, ki ga je treba prišteti k vsem drugim vsakdanjim opravilom, zato je to lahko ovira za ljudi, ki imajo preveč natrpane urnike. Delo na internetu lahko postane dolgotrajno, če imamo počasno in zastarelo tehnologijo, vse to pa nas spravlja v slabo voljo.

Internet lahko deluje zelo neosebno, lahko postane celo vzrok za izostajanje osebnih stikov, kar v socialnem in svetovalnem delu ni priporočljivo oz. je nedopustno.

Vprašljiva je dostopnost, čeprav je tako komuniciranje med najcenejšimi – tehnologija, ki jo potrebujemo, je namreč draga in ni dosegljiva vsakomur.

Pomembno je izražanje, to pa povzroča težave velikemu številu ljudi.

Tehnologija se tako hitro spreminja, da nadgradnja in dopolnjevanje postane preveč moteče.

Številni managerji se sprašujejo o varnosti interneta, zlasti kadar se vključujejo mladoletni prostovoljci.

Virtualno prostovoljstvo se širi tako hitro, da prostovoljci izgubljajo osebnost in identiteto; postajajo le še številke.

## KAJ JE VIRTUALNO PROSTOVOLJSTVO?

Zanj najdemo več izrazov, kot so »on-line« prostovoljstvo, »cyber« servis, telementorstvo, tutorstvo in podobno. Organizacije si s takim pristopom omogočajo večje število prostovoljcev, ti pa zaradi specifičnosti takega dela odkrivajo in posegajo v vedno nova področja dela.

Leta 1996 so v ZDA ustanovili projekt, imenovan *Virtual Volunteering Project*, ki je nastal na podlagi ideje ljudi z močno željo sodelovati na internetu. Projekt je kmalu prerasel vse okvire in postal neke vrste biblija virtualnega prostovoljstva v ZDA. Zaradi dostopnosti interneta ga danes spoznavamo tudi v Sloveniji. Projekt definira dve vrsti formalnega prostovoljstva: tehnično pomoč virtualnih prostovoljcev zaposlenim in drugim prostovoljcem v določeni organizaciji (iskanje informacij po bazah podatkov, svetovanje na področju financ, managementa, priprava informativne strani na internetu, pomoč glede uporabe interneta, vpeljevanje e-pošte itn.) in direktni kontakt med prostovoljcem in uporabnikom (po e-pošti ali v klepetalnicah – elektronski »obiski«, inštrukcije in pomoč npr. učencem pri nalogah ali pri učenju, pomoč in svetovanje pri iskanju dela ipd.).

Med neformalne oblike virtualnega prostovoljstva vsekakor sodijo vse vrste klepetalnic, ki jih najdemo na internetu. Tam lahko vsakdo vpraša, kar želi, in dobi odgovore in mnenja vseh, ki jih

to zanima. Tak način prostovoljstva je tudi v Sloveniji pogost in priljubljen zlasti na področju zdravstva. Zdravniki različnih specializacij svedujejo prek forumov z zdravniško tematiko, poleg tega pa se najdejo tudi klepetalnice s povsem vsakdanjimi težavami, npr. za nosečnice, mlade mame in očke, ki med seboj klepetajo o problemih in lepih trenutkih s svojimi dojenčki. Takih pogovorov pomirijo v trenutku, ko je pomoč potrebna, in ne šele dan ali dva pozneje, nasveti pa so včasih bolj konkretni in strokovni, kakor če bi jih poiskali pri strokovnjaku.

### VEČ PRILOŽNOSTI ZA PRIZADETE IN HENDIKEPIRANE PROSTOVOLJCE

Tako kot vsi ostali lahko tudi prizadeti in hendikepirani ljudje želijo sodelovati kot prostovoljci. To možnost jim sedaj daje internet. Omogoča jim ne le sodelovanja, temveč tudi enakopravno obravnavo. Ti prostovoljci so v prvi vrsti prostovoljci in ne »moteni« ali »invalidni« prostovoljci. Delo na internetu jim omogoča, da je pomembno le njihovo delo in strokovnost, zabrišejo pa se predsodki, ki bi lahko nastali pri osebnem kontaktu. Tu je treba poudariti, da problemi, ki nastajajo, niso vezani na njihovo »oviranost«, ampak na odzive okolice in družbene stereotipe. Vendar s tem ni izključeno, da ti prostovoljci delajo v osebnih kontaktih. To je le ena od novih možnosti, ki daje priložnost tistim, ki doslej niso zmogli ali hoteli sodelovati.

Težko je predstaviti, kaj vse ponuja tako prostovoljstvo prizadetim in hendikepiranim ljudem, zato bodo najbolje govorile njihove besede; povzemam jih iz pričevanj ameriških prostovoljcev, ki so se lotili virtualnega prostovoljstva samo zaradi lažjega pristopa in dela:

Živimo v zelo ruralnem področju, ki daje človeku na vozičku občutek, da je odrezan od sveta. Zaradi oviranosti, ki me spremljajo, sem se morala odpovedati vožnji z avtomobilom. Doma imam otroke, kar še bolj omeji moje odhode od doma. Vendar zdaj prostovoljno pomagam kar od doma. Občutek imam, da se s tem tudi sama učim in pridobivam od ljudi, ki jim pomagam. Internetna tehnologija omogoča ljudem, da svojo oviranost puščajo za seboj. Na internetu smo vsi enaki. Tu ni invalidnosti, prizadetosti, ras ali religije. Združeni

smo, kakor da smo eno. Nedavno sem izdelala, da imam slepega prijatelja, s katerim sodelujem na internetu. Je čudovita osebnost in njegova slepota tega nikakor ni spremenila ali prizadela. Bila je enkratna izkušnja.

Sem približno tri leta priklenjen na dom. Razumem velikansko pridobitev, ki nam jo je prinesel internet, in bi rad posredoval to izkušnjo ostalim, ki se še borijo s svojo neodvisnostjo. Svoje informacije in dognanja bi rad posredoval raziskovalcem, ki bi me nato lahko poučili o tem, kako naučiti še druge. Dal bom ves svoj čas in energijo v kateri koli projekt, ki bo namenjen takemu delu in učenju.

Imam veliko zdravstvenih problemov, ki mi onemogočajo vožnjo na dolge razdalje in nepretrgano dolgotrajno delo. S pomočjo virtualnega prostovoljstva lahko širim svoje znanje, delam po svojem urniku in še vedno »srečujem« (na internetu) zanimive ljudi. Zdravje mi včasih načne spomin, z računalnikom pa si vse dokumentiram in se lahko lotavam veliko bolj zahtevnih in kompleksnih projektov.

### RAVNI VIRTUALNEGA PROSTOVOLJSTVA

Prva raven: najti informacijo na internetu je najosnovnejša sposobnost, ki jo moramo vključiti v raziskovanje različnih baz prostovoljstva.

Druga raven: komuniciranje po e-pošti in formiranje raznih komunikacijskih skupin, ki delijo enaka zanimanja in interese.

Tretja raven: oblikovanje informacije na internetu zahteva, da je program celotnega delovanja prostovoljstva po internetu formiran do zadnje podrobnosti. Ko se na internetu pojavi informacija, bodo v istem trenutku nastala vprašanja o delovanju programa, na katera je treba odgovoriti. Zainteresirane posameznike je treba čim bolj informirati, da bi čim prej postali pravi prostovoljci.

Četrta raven: formiranje mreže z resničnimi prostovoljci in njihovimi nalogami; pridobivanje prostovoljcev in ponujanje prostih del; komuniciranje (po e-pošti) s prostovoljci in zagotavljanje stalne motivacije, prenos novih informacij in posredovanje povratnih informacij ostalim prostovoljcem; objavljane izkušenj in doživetij v elektronskih časopisih; razvijanje lastnega infor-

macijskega vira; objave zanimivih člankov, ki jih pišejo prostovoljci in možnost objave vseh odzivov bralcev; zagotavljanje učenja na daljavo; *online* knjižnice, časopisi, izobraževanje s pomočjo video in avdio tehnike, možnost opravljanja testov za preverjanje svojih spretnosti pri delu na internetu.

Peta raven: virtualno prostovoljstvo z vsemi elementi, ki so opisani zgoraj (gl. »Kaj je virtualno prostovoljstvo«).

## SKLEPNE BESEDE

Ni prostovoljnega dela brez prostovoljcev. Kako jih pridobiti, ali še pomembneje, kako jih obdržati? Vedno bolj prihaja v veljavo izrek »človek potrebuje človeka«. Svojo vlogo pri tem morajo imeti tudi javne službe in profesionalci, ki jih je treba za sodelovanje s prostovoljci usposabljeni že v času rednega izobraževanja na vseh ravneh. Pri tem je nezamenljiva vloga vodstev nevladnih organizacij in njihovih strokovnih organov ter vseh sredstev javnega komuniciranja.

Nova tehnologija in novi načini komuniciranja povezujejo ljudi in organizacije. Z njo si pridobivamo nova in nova znanja, privzemamo pa tudi nove tehnike in metode, ki so se izkazale za boljše, hitrejše in učinkovitejše. Vendar spremembe terjajo težko delo. Uporaba nove tehnologije zahteva investicijo v opremo, ljudi z znanjem, usposabljanje oziroma izobraževanje in ne nazadnje voljo za napredek.

Prostovoljno delo na socialnem področju v Sloveniji je predvsem področje mladih. Usmeritev v to populacijo je večkratno upravičena in pomembna. Mladi, ki so kot izvajalci ali kot uporabniki izpostavljeni solidarnemu delovanju, začutijo, kaj pomeni dajati in kaj prejemati. Ob tem velja omeniti, da med koristmi organiziranega prostovoljstva opažamo tudi to, da ustvarja nova delovna mesta.

Delovna mesta odpira tudi razvoj tehnologije, ki je prav na tem področju najmanj prisoten. Potreba po novostih in spremembah je zelo velika in z uveljavitvijo novih načinov in novih medijev se bo pokazalo, da so za to potrebni dodatne moči in znanja. Neprofitne organizacije, javne in zasebne, so zelo skromno in zastarelo opremljene za delo, ki ga opravljajo. Informacijski medij, ki ga je prinesla globalizacija, je spremenil delovanje tako profitnih kakor neprofitnih organizacij, vendar so predvsem zaradi pomanjkanja sredstev neprofitne organizacije ta izziv pustile za seboj.

Vseeno pa so dejanski primeri zlasti v zahodnem svetu pokazali, da je mogoče vse napake popraviti. Tehnologija se namreč hitro spreminja tudi za profitni svet. Neprofitne organizacije lahko sprejmejo tehnološki izziv na stopnji, ki ga dosega profitna sfera. Z drugimi besedami, neprofitnost mora postati podjetniška v tolikšni meri, da bo lahko s svojo socialno in humano miselnostjo enakopravno komunicirala s profitno naravnano družbo in se odzivala na njene potrebe.

LITERATURA

- S. J. ELLIS, J. CRAVENS (2000), *The Virtual Volunteering Guidebook*, Austin: University of Texas.
- INDEPENDENT SECTOR (2001), The impact of Information on civil society. *Facts and Findings*, 3, 2.
- B. MESEC (2000), *Organiziranost vodenja v neprofitno-volonterskih organizacijah*. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede (magistrsko delo).
- (2000), Prostovoljci imajo srce in voljo, *Socialno delo*, 39, 3: 207-212.
- M. MESEC (2001), Socialno delo in internet. V: *Management in organizacija (Zbornik)*. Portorož: Moderna organizacija (441-448).
- Virtual Volunteering Project* (1998). [www.serviceleader.org/vv](http://www.serviceleader.org/vv)
- D. ZAVIRŠEK (2000), *Hendikep kot kulturna travma*. Ljubljana: Založba \*cf.