

MENADŽMENT VOLONTERA

PRIRUČNIK ZA
VOĐENJE VOLONTERA
I VOLONTERSKIH
PROGRAMA



EUROPSKA UNIJA
ULAGANJE U BUDUĆNOST



“Odavno mi je postalo jasno da ljudi skloni postignućima ne sjede i ne čekaju da im se stvari dogode. Oni idu i događaju se stvarima.”

■ **Leonardo da Vinci**

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda, Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske i Ministarstvo socijalne politike i mladih. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Volonterskog centra Zagreb i projektnih partnera.

**MENADŽMENT
VOLONTERA
PRIRUČNIK ZA
VOĐENJE VOLONTERA
I VOLONTERSKIH
PROGRAMA**



MENADŽMENT VOLONTERA

PRIRUČNIK ZA VOĐENJE VOLONTERA I VOLONTERSKIH PROGRAMA

IZDAVAČ:

Volonterski centar Zagreb
Ilica 29, 10 000 Zagreb
+385 1 3013 829 / +385 98 373 615
vcz@vcz.hr
www.vcz.hr

AUTORICE I UREDNICE:

Jela Prgić Znika,
Ivana Kordić,
Ivana Jeđud Borić

RECENZENTICE:

Prof. dr. sc. Majda Rijavec,
Sanja Bunić, sociologinja i viša knjižničarka

LEKTURA:

Katarina Starčević, mag. educ. philol. croat.

GRAFIČKO OBLIKOVANJE:

Lidija Novosel, dipl. diz., BRP
Tatjana Petric, dipl. diz

FOTOGRAFIJE NA NASLOVNICI:

Adem Alajbegović,
Nina Urumov

TISAK:

ACT Printlab d.o.o.

Zagreb, rujan 2015.

ISBN:

978-953-7576-06-6

Projekt "Prema punim potencijalima –
volontiranje osnažuje ljude i zajednice"

NOSITELJ PROJEKTA:

Mreža mladih Hrvatske
Vladimira Nazora 22, Zagreb
Tel: +385 1 4573 937
Fax: +385 1 4611 032
www.mmh.hr

POSREDNIČKA TIJELA:

Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva
zaklada.civilnodrustvo.hr
zaklada@civilnodrustvo.hr

Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske

www.uzuvrh.hr
info@uzuvrh.hr

Za više informacija o EU fondovima:

www.strukturirnifondovi.hr

**Nazivi u publikaciji iskazani su u muškom
rodu, a odnose se kao neutralni na sve
osobe, neovisno o njihovom rodu ili spolu.**

SADRŽAJ

NEKOLIKO RIJEČI ZA POČETAK	6
IZ PERA KOORDINATORICE VOLONTERA	8
-2. UVOD U VOLONTERSKI SVIJET	11
Što je volonterstvo i tko su volonteri?	12
Motivacija za volontiranje	16
Vrste volontiranja	19
Prikaz nekih istraživanja o volonterstvu i volonterima	27
-1. UVOD U MENADŽMENT VOLONTERA	31
Osnovni pojmovi u menadžmentu volontera	32
Ciklus menadžmenta volontera	33
0. PRIPREMA TEMELJA ZA RAZVOJ VOLONTERSKOG PROGRAMA – PRIPREMA, POZOR, POLIJEĆEMO!	37
Što podrazumijeva priprema temelja volonterskog programa	38
Uloga koordinatora volontera	40
Ostale uloge u organizaciji	41
Nekoliko riječi o Zakonu o volonterstvu	43
1. PLANIRANJE VOLONTERSKOG PROGRAMA – DOBRO PLANIRANJE I PRIPREMA SU POLA USPJEHA	49
2. OPIS POSLA ZA VOLONTERE – BEZ GREŠKE U KORACIMA!	53
Koji poslovi (zaista) mogu biti volonteri?	54
Koristi od opisa poslova	55
Kako napisati opis posla	56

SADRŽAJ

3. PRONALAZENJE VOLONTERA – OTVARANJE VRATA NOVIM SNAGAMA	61
Pronalaženje pravog volontera	62
Metode za pronalaženje	63
Pozivanje volontera: poruke za pronalaženje, oglas i prijavnica za volontere	64
4. ODABIR VOLONTERA – PRAVI VOLONTER ZA PRAVU ORGANIZACIJU	73
Važnost, razina i složenost selekcije	74
Nekim ćete volonterima (morati) reći NE	77
Intervju i ostali alati selekcije	78
5. UKLJUČIVANJE I EDUKACIJA – PRVI ZAJEDNIČKI KORACI I UČENJE	81
Uvodno o uključivanju i edukaciji	82
Prvi susreti i orijentacija	83
Obuka i edukacija volontera za posao	85
6. SUPERVIZIJA I EVALUACIJA VOLONTERA – POZITIVNO I HRABRO K ZAJEDNIČKOJ MISIJI!	89
Uvodno o superviziji i evaluaciji volontera	90
Što podrazumijeva supervizija i koji su zadaci supervizora	91
Važnost evaluacije volontera i smjernice za provedbu	94
Davanje povratne informacije volonterima	97
7. EVALUACIJA VOLONTERSKOG PROGRAMA – ŠTO JE SVE DOBROGA NAPRAVLJENO I ŠTO SE MOŽE JOŠ BOLJE	101

SADRŽAJ

8. VREDNOVANJE I NAGRAĐIVANJE VOLONTERA – OBOSTRANA DOBROBIT I ZADOVOLJSTVO	105
Što znači vrednovati rad volontera i zašto je bitno odati im priznanje?	106
Kako se sve može reći "hvala" volonterima?	107
Potvrda o volontiranju kao priznanje	110
Potvrda o kompetencijama stečenim volontiranjem	112
NEKOLIKO RIJEČI ZA KRAJ	114
I. Kako je edukacija o menadžmentu volontera pomogla jednoj udruzi	116
II. Volonterski pojmovnik	117
III. Popis literature	118
IV. Popis doprinosa vanjskih autora te korištenih materijala	120
V. Ulomci iz recenzija	121
Bilješka o autoricama i Volonterskom centru Zagreb	123
Zahvale	125
Perspektiva jedne volonterke	126

NEKOLIKO RIJEČI ZA POČETAK

Drage čitateljice i čitatelji,

organizatori volontiranja, volonteri i svi vi koji razmišljate o volontiranju pa se zato i ovaj priručnik našao u vašim rukama.

Želimo da vam knjiga koju ste otvorili posluži kao pouzdan vodič u uspostavi i unapređenju volonterskih programa u vašim organizacijama.

Osnova na kojoj smo ga krenule pisati golemo je iskustvo VCZ-a u provedbi vrlo različitih volonterskih programa i koordiniranju volontera te edukaciji i savjetovanju neprofitnih organizacija. Ideja koja nas je vodila bila je da stavimo to iskustvo na papir i uobličimo ga tako da vas usmjerava na vašem putu uključivanja i vođenja volontera u vašoj organizaciji te da pritom ostvarite što bolje rezultate. I ono možda najvažnije – da koraci na tom putu budu obojeni zadovoljstvom, veseljem i uspjehom za sve uključene. Moramo priznati, nije to bio lak posao!

U priručniku se obraćamo prvenstveno organizatorima volontiranja i koordinatorima volontera, odnosno osobama koje su zainteresirane za razvoj volonterskih programa unutar svojih organizacija.

Pisale smo ga kao da uživo provodimo edukaciju, vodeći vas vrlo detaljno kroz pojedine korake menadžmenta volontera, potičući vas da promišljate o sebi i svojoj organizaciji, dajući vam primjere dobre i manje dobre prakse, povezujući faze menadžmenta volontera s drugim životnim fazama ☺. Iskustvo u radu i provedbi edukacija pokazalo nam je da ljudima odgovara ovakav pristup, da ih potiče na promišljanje i akciju, da dobro nauče i primjene gradivo, ali i da im je zanimljivo i čak zabavno. Vjerujemo da ćete i vi naći makar dijelove priručnika koji će vam odgovarati i koristiti u vašem radu.

Čitateljima koji tek ulaze u volonterski svijet ili imaju manje i jednostavnije programe može se činiti da previše “pametujemo i filozofiramo” oko volontiranja i dobrovoljnog rada jer bi to barem trebalo biti jednostavno... ili dobrom voljom ideš ili ne ideš ☺. Razumijemo i takav stav jer je i nama samima nekada prije znala doći ta misao. Ako se vas nekoliko prijatelja i poznanika udružilo i volontiranjem kreće utjecati na neku društvenu promjenu, na samom su početku ovakve informacije “previše”. Također, ako rijetko i sporadično uključujete volontere i planirate ostati na tome, samo će vam neki dijelovi teksta biti korisni. Međutim, ako razmišljate o razvoju, o profesionalizaciji organizacije, o rastu vaših projekata i većem dosezanju misije kroz uključivanje volontera, tada

vam je nužno da bolje planirate, da stavite na papir opise poslova, da promišljate koji profil volontera želite uključiti i kako osigurati da vam volonter da najbolje od sebe.

U priručniku ćete naići na puno razloga zašto uključiti volontere, ali i zašto sami volontirati. Uz sve to, htjeli bismo se osvrnuti na još jednu važnu stvar.

U današnjem užurbanom načinu života, u kojem često trčimo, zapostavlamo mnoge nama važne stvari, ne “vidimo” jedni druge i često u toj žurbi ne “vidimo” ni sami sebe. Uključivanje volontera i rad s njima na način koji preporučujemo u priručniku će nas “natjerati” da malo zastanemo, da kažemo volonteru *hvala*, da kažemo *hvala što si odvojila komadić svog života za našu misiju*, da ga pogledamo u oči i kažemo *dobrodošao, dobar dan* ili *doviđenja*. To su sve situacije koje nas mogu potaknuti da usporimo i da se više *vidimo i čujemo* kao ljudska bića. Vjerujemo da je to potrebno svima nama.

Još bismo htjeli dodati jednu zanimljivost. Različita istraživanja, ali i naša iskustva, pokazuju da unatoč užurbanosti danas ima veći broj zainteresiranih volontera i građana koji žele volontirati nego što ima volonterskih poslova i organizacija koje uključuju volontere. Ovaj podatak nam govori da su ljudi sve aktivniji, da sve više prepoznaju i svoje druge potrebe, osim onih materijalnih i egzistencijalnih, i da volontiranje vide kao pozitivnu i važnu aktivnost. Kao odgovor na ovu društvenu potrebu VCZ je odredio i strateški cilj u tom smjeru i redovno provodi program edukacije i osnaživanja neprofitnih organizacija kako bi doprinijeli izgradnji kapaciteta organizatora volontiranja za veće uključivanje volontera u svoj rad. Upravo zbog toga je i nastao ovaj priručnik.

U tekstovima koji slijede puno je citata i mudrosti koje su nam ostavile velike i uspješne osobe, a uvrstili smo i mudrosti koje smo sami prikupili kroz život, radeći u dinamičnom okruženju i timu volonterskog centra i radeći sa samim volonterima.

Priručnik je pisan čitko i razumljivo. Namjera je bila da jezik i stil pisanja budu što bliži čitatelju i tekst je kreiran kao svojevrsan razgovor s čitateljima. Bogat je našim iskustvom, iskustvom naših suradnika te prikazima stvarnih životnih situacija koje smo htjeli podijeliti s vama na jednostavan i autentičan način.

Vjerujemo da će vam se svidjeti i pomoći vam da postanete super organizator i koordinator volontera i da imate super kvalitetne volonterske projekte ☺.

Ivana, Jela, Ivana

IZ PERA KOORDINATORICE VOLONTERA

*Sanja Pavičić,
koordinatorica
volontera u
Domu za starije
Maksimir*

Biti koordinator volontera za mene je velika čast, ali i odgovornost. Budući da sam i sama godinama volontirala, bila sam svjesna toga što volonteri očekuju i žele od koordinatora volontera te, naravno, sa strahom prvi put prihvatila tu ulogu. No pogled na volontiranje prihvaćanjem uloge koordinatora iznenada se promijenio. Kao koordinator volontera svjesna sam da nije u redu samo očekivati davanje od volontera, već da im je potrebno i pružiti nešto zauzvrat. Na početku, naravno, nisam znala što je to NEŠTO i kako to volonterima dati.



*Volonteri s korisnicima
Doma za starije
Maksimir, fotografije:
Ines Igrec*

U tome mi je uvelike pomogla edukacija o menadžmentu volontera. Radim u ustanovi socijalne skrbi, domu za starije osobe, i volonteri koje uključujemo u naš rad u izravnom su kontaktu s korisnicima za koje smo sami odgovorni. Zato je potrebno da volonteri budu kvalitetno izabrani, educirani i pripremljeni za rad s korisnicima, kao i kontinuirano praćeni te da im se pruža pomoć i podrška. Prije početka **edukacije o menadžmentu volontera mislila sam kako sve znam o volonterima.** U tom trenutku koordinirala sam više od 60 volontera, uspješno, nadam se 😊, te sam u principu od edukacije očekivala pomoć oko određenih individualiziranih problema. Nikad nisam dubinski razmišljala o tome što radim, a za korake volonterskog menadžmenta nisam nikada čula. Svakim modulom postajala sam svjesna da je moje znanje bilo minimalno, ali intuitivno sam neke stvari radila ispravno. Edukacija mi je pružila mogućnost da na volontiranje pogledam iz druge perspektive, da osvijestim što je sve menadžment volontera te da postanem još bolji koordinator. Nikada nije kasno da se isprave pogreške, niti da se uvedu

nove i bolje ideje koje nam je VCZ preporučio. Polako sam počela uvoditi korake koji čine menadžment, a moji su volonteri zadovoljniji, osim ako ne lažu u evaluacijama ☺. Bilo bi mi draže da sam imala mogućnost proći kroz edukaciju prije nego sam postala koordinator, no, kako bilo da bilo, sve se stigne naučiti, ipak ona stara kaže “Čovjek uči dok je živ” ☺.

Sa sve većim uključivanjem volontera u Dom za starije Maksimir shvatila sam da volonter i zaposlenik nikad nisu isti, ne rade na isti način, niti iste poslove. Volonteri u organizaciju unose jedan novi dah. Nove ideje, saznanja, šire naše mogućnosti i razmišljanja, prenose nam svoja životna iskustva te se sa svakim od njih podiže kvaliteta našeg rada. Smatram da volonterima treba dati određenu slobodu, sukladno volonterskoj poziciji, te ih pustiti da vam se DAJU! Jer zato su došli, jer žele svoje slobodno vrijeme pokloniti VAMA! Skromnom čovjeku teško je prihvatiti da mu netko želi nešto pokloniti, no upravo zato su oni tu! Prihvatite taj poklon! Korisnici su sretniji, zadovoljniji, rad je produktivniji, a svaka vaša odlična ideja je potencijalno ostvariva ako imate potrebnu i traženu pomoć! Ne bojte se, volonteri su stvarno dobronamjerni ☺ (većinom ☺). Ono što je najljepše u ulozi koordinatora volontera je to što imate šansu i priliku pomoći svojim korisnicima u mjeri u kojoj to nikada ne bi mogao sam. Volonteri su neprocjenjiv kapacitet, volontiraju srcem i dušom, humano, **daju dio sebe koji osjećaju da pripada svijetu, društvu u kojem žive, kako bi ga učinili boljim** i to je ono što je NEPROCJENJIVO DOBRO! A vi kao koordinator to ste omogućili ☺. Svaki osmijeh korisnika i zadovoljan odlazak volontera vama su najveće HVALA!



UVOD U VOLONTERSKI SVIJET

“Najveći dar koji nekom možete pokloniti je vaše vrijeme. Jer kada poklonite vrijeme, poklonili ste komadić svog života koji nikada ne možete dobiti natrag.”

■ **Nepoznat autor**
(nadeno na www.pinterest.com)

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

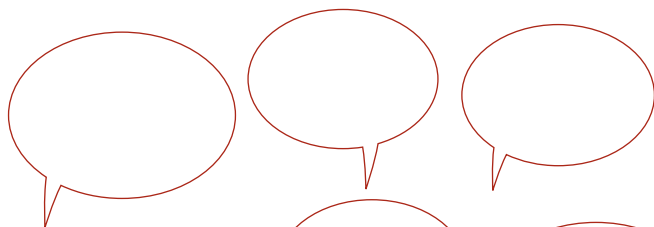
- dati uvid u temeljne pojmove, vrijednosti i značajke volontiranja i volontera
- osvijestiti motivaciju ljudi za volontiranje
- prikazati vrste volontiranja i važnost njihovog razlikovanja
- kroz kratak prikaz istraživanja o volonterstvu i volonterima prikazati trenutnu volontersku sliku Hrvatske.

ŠTO JE VOLONTERSTVO I TKO SU VOLONTERI?

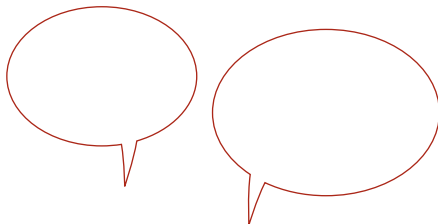
Budući da je namjera ovog priručnika da bude interaktivan, prije nego što krenete čitati i informirati se o volonterima i volonterstvu, zapišite na komad papira (ili u sam Priručnik u priloženom zadatku) najmanje 5 asocijacija koje vam se javljaju na pojam **VOLONTERSTVO** i na riječ **VOLONTER**.

RADNI ZADATAK: ASOCIJACIJE NA POJMOVE VOLONTERSTVO I VOLONTER

VOLONTERSTVO



Na temelju ovih asocijacija pokušajte kreirati vlastitu, radnu definiciju volonterstva i volontera.



VOLONTER



VOLONTERSTVO

VOLONTER

Prije prikaza formalnih definicija prilažemo i **radne definicije navedenih pojmova** proizašle iz dosadašnjih edukacija o menadžmentu volontera. Vjerujemo da ovakve radne definicije mogu biti inspirativne i poticajne za daljnje čitanje, ali i razvoj volonterskih programa.

Sudionici edukacije o menadžmentu volontera rekli su da je **volonterstvo...**:

- *dobrovoljan rad za društvenu korist na osobno zadovoljstvo uz pomoć, skrb i prihvaćanje različitosti*
- *besplatna aktivnost koja će volonterima kroz empatiju, vrijeme i umrežavanje dati odnos, druženje i učenje, koji će rezultirati razvijanjem solidarnosti i podrške između mladih i starih*
- *pružanje i ispunjavanje osobnih, ali i tuđih potreba*
- *iskustvo koje stječemo kroz slobodno vrijeme i dobru volju, a rezultat tog volontiranja je ispunjenost i sreća te stvaranje novih poznanstava.*

... a da su **volonteri**:

- *osobe koje samoinicijativno izabiru područje interesa kako bi uložili svoje vrijeme i resurse i stekli nova iskustva*
- *svaka fizička osoba koja bez obzira na spol/dob/status... ulaže svoje vrijeme, trud, vještine za dobrobit drugoga/opće dobro bez očekivanja materijalne naknade.*

Dobar način da se krene u potragu za suštinom “volontiranja” i “volontera” je da bacimo pogled unatrag. Jedno od temeljnih pitanja koje pri definiranju treba uzeti u obzir je svakako ono **“Otkad postoji volonterstvo?”**. Volonterstvo je jedan od prirodnih ljudskih resursa i sigurno nije pogrešno tvrditi da postoji otkako je čovjeka: **prirodna je težnja ljudi da unapređuju sebe i svoje zajednice i da pomažu jedni drugima**. Ono je oduvijek postojalo u različitim neformalnim i poluformalnim oblicima, no kao neka povijesna točka od koje se računa “postojanje” formalnog volontiranja je razdoblje poslije velikih građanskih i svjetskih ratova¹. Za razdobljima velike destrukcije slijedila su razdoblja povezivanja i solidarnosti u izgradnji porušenog svijeta: metaforički i doslovno. U tom smislu važno je spomenuti Service Civil International (SCI), međunarodni mirovni pokret posvećen izgradnji mira i poticanju volonterstva. SCI je nastao nakon Prvog svjetskog rata, a osnivač mu je bio Pierre Céréssole, poznati švicarski pacifist i aktivist. Prvi volonterski radni kamp odvijao se u poraću te je kroz njega ponovno izgrađeno ratom razrušeno selo na bojnopolju Verduna.

U Hrvatskoj se volonterstvo, onakvo kakvo poznajemo danas, najčešće povezuje s razvojem civilnog društva i demokratskih procesa u postsocijalističko vrijeme. No na taj se način može steći pogrešan dojam da volonterstvo postoji samo nešto više od dva desetljeća². Hrvatska, jednako kao i druge zemlje, ima dugu tradiciju volonterstva, kroz vjerske organizacije, kao i kroz dugotrajne civilne inicijative kao što su, primjerice, dobrovoljna vatrogasna društva, angažman u aktivnostima Hrvatskog Crvenog Križa te radne akcije koje su obilježile razdoblje socijalizma.

¹ Polonijo-King, I. “In whose words? Narrative analysis of international volunteer stories from an anthropological perspective”. *Narodna umjetnost* 41(1) (2004): 103 – 123.

² Miliša, Z. “Odnos mladih prema volontiranju, radu i slobodnom vremenu”. *Diacovensia XVI* 1. – 2. (2008): 93 – 114.



Definiranjem volonterstva bavi se i znanost. Iako se većina stručnjaka, što smo vidjeli i kod laika, slaže oko generalnih ideja koje određuju pojam volonterstva, neki smatraju kako nema jasnih definicija volonterstva, već je riječ o **konceptu koji je socijalno i kulturološki uvjetovan** te može značiti različite stvari različitim ljudima, ovisno o njihovom socijalnom, kulturalnom, političkom i inom svjetonazoru i porijeklu. Volonterstvo, kako ga se definira i poima u našoj praksi, najvećim se dijelom oslanja na tzv. zapadnjačke konstrukcije “činjenja dobrog” i “davanje zajednici”. Prema zapadnjačkom svjetonazoru volontirati ne znači samo davati svoje resurse (vrijeme, energiju...) bez financijske kompenzacije, već taj angažman istovremeno podrazumijeva i osjećaj altruizma i služnja zajednici³. Volontiranje se u literaturi opisuje kao jedna od ključnih odrednica civilnog društva⁴, odnosno *građanska vrлина koja doprinosi razvoju zajednice, izgrađuje osjećaj solidarnosti, pridonosi izgradnji socijalnog i ljudskog potencijala te inicira promjene u društvu*⁵.

Pomaže i potražiti pravnu definiciju volonterstva, koju je potrebno poznavati kako bi volonterski program koji organizacija provodi bio u skladu sa zakonom. Kroz jezik članka 3. stavka 1. **Zakona o volonterstvu (ZoV, Narodne novine 58/07, 22/13)**, donesenog 2007. i izmijenjenog 2013. godine, volontiranje se definira kao **dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen ovim Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi** za obavljeno volontiranje, ako ovim Zakonom nije drukčije određeno.

³ Polonijo-King, I. "In whose words? Narrative analysis of international volunteer stories from an anthropological perspective". *Narodna umjetnost* 41(1) (2004): 103 – 123.

⁴ Bežovan, G.; Zrinščak, S. "Postaje li civilno društvo u Hrvatskoj čimbenikom društvenih promjena?". *Revija za socijalnu politiku* 14(1) (2007): 1 – 27.

⁵ Ledić, J. *Zašto (ne) volontiramo – stavovi javnosti o volonterstvu*. Zagreb: Academy for Educational Development. 2007.

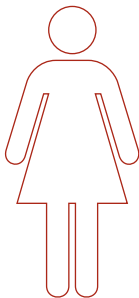
Bitno je odmah napomenuti da se pravna definicija odnosi na **formalno (ili organizirano) volontiranje**, dakle ono u kojem volontera i korisnika povezuje organizator volontiranja, neprofitna pravna osoba koja provodi volonterski program – organizira volontiranje. Time se ono razlikuje od **neformalnog volontiranja** koje se pojavljuje kao dobrosusjedska pomoć, spontano pomaganje, neformalne inicijative građana i u sličnim oblicima. **ZoV se primjenjuje samo kada je riječ o formalnom volontiranju.**

Definicije volonterstva koje se mogu pronaći u recentnoj znanstvenoj literaturi, kao i priložene laičke definicije vrlo su slične pravnoj (što i sami možete usporediti kroz prethodne stranice ovog poglavlja). No ipak, svatko stavlja naglasak na elemente koje smatra najvažnijima. Pa tako možete i vi!

Jednako je važno reći što volontiranje **JE**, ali i **ono što volontiranje NIJE**. Naime, često se kroz praksu susrećemo s raznim pitanjima o tome što se sve može smatrati volontiranjem, ali i čestim nerazumijevanjem ili krivim podrazumijevanjem što volontiranje jest. Tako se i dalje u praksi može čuti već gotovo kolokvijalan naziv za osobe na stručnom osposobljavanju – “volonteri za staž”. Ako ponovno pogledamo Zakon (članak 5. stavak 1.), vidjet ćemo da određuje i ono što se ne smatra volontiranjem: dobrosusjedska i prijateljska pomoć, rad koji ima obilježja radnog odnosa, stručno osposobljavanje, aktivnosti proizašle iz različitih ugovornih obveza, izvršavanje različitih sudskih odluka i presuda (npr., rad za opće dobro na slobodi), darivanje ili ustupanje imovine na korištenje.

Ako znamo definirati pojam volontiranja, na korak smo do **pojma volontera**. Prema članku 6. ZoV-a *volonter je fizička osoba koja volontira u Republici Hrvatskoj ili u inozemstvu, sukladno važećim nacionalnim i međunarodnim propisima, ako drugačije nije uređeno ovim Zakonom.*

KAKO IZGLEDA PROSJEČAN VOLONTER?



Slika volontera sastavljena na temelju osnovnih statističkih pokazatelja baze Volonterskog centra Zagreb (VCZ, kolovoz 2015.)

Na prvom mjestu to je sasvim sigurno – **prosječna volonterka**. Od 13 519 volontera prijavljenih u bazi podataka VCZ-a **72% su žene**. Najviše je zanima **rad s djecom**, kao i ostalih 62,41% prijavljenih koji su odabrali isto područje (među ostalih top 5 preferiranih područja su: mladi; obrazovanje; ljudska prava, izgradnja mira i demokracije; umjetnost i kultura). **Studentica je**, jedna od 5065 (ili 38%) prijavljenih. **Ima između 18 – 30 godina**, ali vrlo vjerojatno prije prijave na neki od projekta objavljenih putem baze VCZ-a **nije imala prethodnog volonterskog iskustva**.

MOTIVACIJA ZA VOLONTIRANJE

“Ne pitaj se što je životu potrebno; pitaj se što te nadahnjuje. A tada idi i učini to. Jer svijetu su potrebni nadahnuti ljudi.”

H. Whitman

Sljedeće važno pitanje kojim ćemo se baviti je “Što ljude motivira na volontiranje?”. Pitamo se, zapravo, zašto u potrošačkom društvu obilježnom materijalizmom, s duboko ukorijenjenim idejama kao što su “vrijeme je novac” ili “pohlepa je dobra”, tako velik broj ljudi odlučuje pokloniti svoje vrijeme drugima, baveći se zajedničkim dobrom, a da za to ne traže plaću. Drugim riječima, zašto odabiru ponašanje naizgled u potpunopj opreci s prevladavajućim vrijednosnim sustavom.

U potrazi za odgovorom na pitanje što motivira ljudska bića da se ponašaju na određen način vrlo brzo dolazimo do pitanja ljudskih potreba. Ako se zapitamo **koje potrebe ljudi zadovoljavaju volontiranjem**, stvar se polako počinje raspetljivati. Pogotovo ako u pomoć pozovemo **Abrahama Maslowa**, klasika moderne psihologije, i njegovu teoriju o hijerarhiji potreba.

Prisjetimo se Maslowljeve piramide potreba:



[slika preuzeta s: <https://riznicazlatnihideja.wordpress.com/>]

Njezina je ljepota u tome što nam približava ideju da smo svi mi, kao ljudi, vrlo slični u vrstama potreba koje imamo, premda su načini na koje ih ostvarujemo ponekad drastično različiti. Ako Maslowljevoj teoriji pridružimo funkcionalni pristup volontiranju **Gila Clarya i Marka Snydera**, koji tvrde da ljudi mogu činiti iste stvari da bi zadovoljili različite potrebe, dolazimo do mogućeg odgovora na pitanje zašto volontiramo. **Volontiranje zato što nam volontiranje omogućava da obavljajući jednu razmjerno jednostavnu aktivnost odgovorimo na širok dijapazon svojih različitih potreba.** Volontiranje vam neće staviti krov iznad glave, ali može ojačati osjećaj sigurnosti kroz osvještavanje vlastite sposobnosti da se brinete za sebe aktivacijom svojih vještina i talenata. Neće vam zamijeniti ljubav uže obitelji, ali može stvoriti jake veze i stvarne odnose s ljudima kojima se okružujete. Neće zamijeniti formalno obrazovanje, ali vam može donijeti poštovanje i priznavanje zajednice za uloženi rad i trud. I tako vam može pomoći da se, stepenicu po stepenicu, približite radosnom stanju samoaktualizacije u kojem koristite svoje pune potencijale, živite svrhovito i dišete punim plućima.

Ako se dublje zagledamo u **pojedinačne razloge i motive za volontiranje**, vidimo da ih je zaista mnogo. U našem radu susreli smo se s vrlo različitim pobudama pa ćemo ih nabrojati samo nekoliko:

Volontiram: *da bih dobro ispunio slobodno vrijeme; da bih upoznala nove ljude; da bih pomogla; da bih stekao neku novu vještinu; da bih se zabavila; da živim u skladu sa svojim vrijednostima i uvjerenjima; da bih putovao; jer sam i sam bio pogođen nevoljom; da ne bih bila usamljena...*

Iako su svi ovi motivi legitimni, bitno je da kao organizator volontiranja **razmislite o tome s kojom motivacijom volonter dolazi** kod vas i **može li voloneterska pozicija koju mu nudite zadovoljiti te motive**, može li dovesti do rezultata koje volonter očekuje.

Ako iz društvene perspektive pogledamo **razine na kojima se očituju posljedice i rezultati volontiranja**, te brojne motive za volontiranje možemo podijeliti u tri kategorije⁶:

1. zadovoljavanje osobnih potreba i razvoj – otkrivanje i razvijanje vlastitih potencijala, učenje novih znanja i stjecanje različitih vještina, timski rad, prihvaćanje odgovornosti, osjećaj korisnosti, razvoj vlastitih vrijednosti, upoznavanje i prihvaćanje različitosti i drugih kultura, upoznavanje i povezivanje s drugim ljudima, stjecanje prijateljstva...

⁶ Prilagođeno prema: Begović, H. *O volontiranju i volonterima/kama*. Zagreb: Volonterski centar Zagreb. 2006. 9 – 10.

2. odgovor na konkretne probleme u zajednici i pomoć drugima

– pomoć ljudima iz poplavljenih područja, podrška azilantima i beskućnicima, uređivanje zapuštenog parka u kvartu, pomoć u učenju djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi...

3. pokretanje pozitivnih društvenih promjena i društveni razvoj u cjelini

– doprinos općoj demokratizaciji kroz prakticiranje slobodnog udruživanja građana i jačanje civilnog društva, razvoj kulture i umjetnosti kroz inovacije i očuvanje kulturne baštine te promociju drugih kultura, izgradnja mira i kulture nenasilja...

Navedeni motivi i posljedice u kojima se očituju često su isprepleteni i upravo njihova isprepletenost rezultira najvećom vrijednošću volontiranja: izgrađujući sebe → pomažemo drugima i doprinosimo rješavanju konkretnih problema u zajednici čime → doprinosimo i razvoju društva u cjelini koje nam, pak → olakšava povezivanje sa sobom i osobni rast.

Da zaključimo: **volontiranje odgovara na ljudske potrebe različitih razina jer nudi smislen, osobno i društveno koristan način ponašanja koji nas pokreće prema ostvarivanju ciljeva kojima stremimo.**

Naš je glavni cilj izgradnja boljeg društva budućnosti, u kojem snažni pojedinci grade zdrave zajednice. Dodati ćemo jedno nimalo skromno nadanje da će ta budućnost što prije postati – sadašnjost!



Fotografije s volonterskih aktivnosti u sklopu manifestacije Hrvatska volontira 2015.

Pitanje za vas: *Koji su motivi vaše organizacije za uključivanje volontera? A što biste im, kao organizacija, mogli ponuditi?*

VRSTE VOLONTIRANJA

Volontirati sam počela kada sam shvatila da svijet mogu promijeniti počevši od sebe – jednostavno nemjerljivo s bilo čim!

Antonela B.,
volonterka II.
gimnazije, Split

Poznavanje različitih **vrsta volontiranja** važno je zbog nekoliko razloga: organizaciju čini pažljivijom prema s njima povezanim (pravnim) odgovornostima i obvezama, potiče na otvorenost prema različitim potrebama volontera i volonterskih programa te raspiruje maštu odgovornih osoba prema mogućim inovativnim iskoracima u organizaciji volontiranja.

Područje volontiranja je vrlo dinamično i u kontinuiranom razvoju pa podjelama i kategorizacijama koje slijede pristupite otvorenog uma. Prikazujemo ih kako bismo vam približili šarenilo volonterskog svijeta. U literaturi i praksi moguće je pronaći podjele s obzirom na različite kriterije i kontekste: trajanje volontiranja, uključene osobe (volontere, korisnike volontiranja, organizatore volontiranja), okruženje u kojem se volontira itd. Nećemo pogriješiti ako kažemo da je u današnje vrijeme volontiranje sveprisutan fenomen koji se javlja u svim okruženjima, realnim i virtualnim, i može uključiti gotovo sve ljude. To je, uostalom, jedna od njegovih glavnih značajki, vrijednosti i ljepota.

U tablici koja slijedi izložili smo nekoliko vrsta volontiranja u odnosu na to: koliko traje volonterski angažman, tko su volonteri te kakvi su okruženje i kontekst volontiranja. Nabrojene vrste volontiranja uglavnom su u skladu s aktualnom domaćom praksom i definirane ZoV-om. Neke su, ipak, još uvijek u manjoj mjeri dio naše društve stvarnosti (npr., volontiranje poslovnog sektora) ili se tek razvijaju pod utjecajem modernih tehnologija (npr., online volontiranje). Kratko ćemo se osvrnuti na svaku od navedenih vrsta, a vas potičemo da ih pokušate zamisliti u svojoj organizaciji.

KRITERIJ	VRSTE VOLONTIRANJA
Koliko traje volontiranje?	Kratkotrajno/dugotrajno volontiranje
Okruženje i kontekst u kojem se volontira	Lokalno/međunarodno volontiranje Volontiranje u realnom/virtualnom svijetu (online volontiranje) Volontiranje u kriznim situacijama
Tko su volonteri?	Tradicionalno volontiranje Volontiranje maloljetnika – djece (<i>odgoj za volontiranje</i>) i mladih Inkluzivno volontiranje Volontiranje zaposlenika (<i>korporativno volontiranje</i>)

TRAJANJE VOLONTIRANJA

Vrijeme koje volonter odluči posvetiti organizaciji jedna je od temeljnih značajki koje određuju odnos organizacije i volontera, kako na međuljudskoj razini tako i pravno. Što je odnos trajniji to je i zahtjevniji, ne samo za volontera i za organizaciju već i za korisnika volontiranja. Ovu je činjenicu prepoznao i ZoV koji je u članku 3. podijelio volontiranje na:

- **kratkotrajno volontiranje** – ono koje volonter obavlja jednokratno ili povremeno u vremenski ograničenom trajanju
- **dugotrajno volontiranje** – ono koje volonter obavlja redovito i kontinuirano, na tjednoj osnovi u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida.

Jedna od najvažnijih razlika koje Zakon predviđa kod dugotrajnog volontiranja u odnosu na kratkotrajno je obveza organizatora volontiranja da sklopi ugovor o volontiranju u pisanom obliku, što kod kratkotrajnog volontiranja, primjerice, kod volonterske akcije, nije nužno.

OKRUŽENJE I KONTEKST U KOJEM SE VOLONTIRA

Volontiranje značajno određuju okruženje i kontekst u kojima se aktivnost odvija, bilo ono geografsko (lokalno u odnosu na međunarodno volontiranje), realno ili virtualno okruženje (klasično ili online volontiranje) ili okruženje koje određuje hitnost situacije (mirnodopsko volontiranje u odnosu na volontiranje u kriznim situacijama).

- **Lokalno volontiranje** podrazumijeva rad u vlastitoj lokalnoj zajednici, najčešće izravno s korisnicima. Najčešći je oblik volonterskog rada jer kroz njega volonter ostvaruje neposredan kontakt sa zajednicom u kojoj živi i dobiva neposredan uvid u dugoročne dobrobiti koje joj donosi njegov rad.
- **Međunarodno volontiranje** označava volontiranje izvan granica vlastite države, bilo da hrvatski državljani volontiraju u inozemstvu ili da hrvatske neprofitne organizacije ugošćuju inozemne volontere. Primjeri ove vrste volontiranja su *Europska volonterska služba (EVS)*, volonterski program Europske unije koji podupire mogućnost dugoročnog individualnog i grupnog volontiranja mladih (*više o EVS programu na www.mobilnost.hr*), i međunarodni volonterski kampovi (primjerice, putem mirovnog pokreta *Service Civil International*, www.sciint.org).
- **Online volontiranje** odvija se u virtualnom svijetu, posredstvom modernih tehnologija poput društvenih mreža i online aplikacija. Online volonterski poslovi mogu obuhvatiti prevođenje, lektoriranje, online mentoriranje i sl. Odličnu priliku za online volontiranje nudi globalna organizacija *TED – Ideas Worth Spreading* (www.ted.com), okupljajući u virtualnom svijetu tisuće volontera prevoditelja koji inspirativne i poučne govore znanstvenika, umjetnika i aktivista prevode na svoje materinje jezike. Više o online volontiranju možete naučiti na stranici <http://e-volunteering.eu>, istoimene poljske organizacije.

SLIČICA S MEĐUNARODNOG VOLONTERSKOG KAMPA:

“Sjetim se Larinog i Patrickovog pogleda kad bi na stol dobili hranu kojoj nismo znali podrijetlo i toga kak’ nisam mogla normalno proći hodnikom, a da me barem desetero djece ne izgrli.

Sjetim se kak’ sam s dežurstva uletjela u ‘našu’ sobu za sastanke, dok se jedan taman odvijao, i na ruskom pokušala reći da je dečkima u sobi pukla cijev i da to moramo sanirati. Svi su toliko bili oduševljeni mojim ruskim da smo na dečkiće na trenutak zaboravili 😊.

Sjećam se i kak’ sam ja bila prva koja je zbog leta morala otići. I to u 6 ujutro. I kak’ su se klinici i volonteri probudili (sva sreća jer bi ja inače prespavala svoj odlazak) i dočekali me vani da me još jednom izgrle i izljube.

Sjećam se i da sam počela plakati istog trena kad sam sjela u taksi (čitaj: stara hrđava Lada) i nisam prestala sve dok nisam ugledala Volgu. To je bilo nakon kojih 40-ak minuta veoma neugodne vožnje (vozač jadan nije znao kaj bi sa mnom). Prestala sam samo zato jer sam se zbunila. Mislila sam da vidim more i nikak’ mi nije bilo jasno da je to samo rijeka. Vozač je bil’ presretan jer sam prestala plakati i na tečnom mi ruskom počel’ objašnjavati kak’ je to Volga i kak’ se zimi ljudi njom služe kao prečicom. Jednom nisu baš najbolje procijenili debljinu leda pa je 30-ak auta završilo na dnu Volge. A, Bože moj, ima i gorih stvari u životu. Bitno je da su svi sudionici preživjeli.

E i da... sjetim se i kak’ će me jedna od cura s kojima sam se sprijateljila u kampu doći posjetiti na ljeto. I tome se jaaako veselim!”

■ **Marijana Breko, “Sjećanja na međunarodni volonterski kamp Sodrjestvo”, Rusija, 2014.**



- **Volontiranje u kriznim situacijama** je volontiranje koje volonter obavlja u situacijama koje nalažu hitnost i u izvanrednim društvenim situacijama. Jedan od masovnijih volonterskih poduhvata u Hrvatskoj dogodio se upravo u pružanju pomoći dijelovima zemlje pogođenima poplavama u svibnju 2014. godine. Volontere kao elemente civilne zaštite prepoznao je i Zakon o sustavu civilne zaštite iz 2015. godine, no njihova prava i odgovornosti još uvijek nisu jasno uređeni.

LJUDI KOJI VOLONTIRAJU

Važno je prepoznati da poneke karakteristike volontera iz određenih društvenih skupina utječu na njihovo volontiranje – radi dobrobiti njih samih, ali i radi kvalitete i učinkovitosti volonterskog programa. Svaki volonter zaslužuje kvalitetan volonterski program, ali tradicionalno volontiranje punoljetnih pojedinaca donosi različite zahtjeve od slučajeva u kojima se u ulozi volontera nađu djeca i maloljetnici ili osobe s ograničenom ili bez poslovne sposobnosti. Neke od specifičnih vrsta volontiranja prepoznaje i ZoV, kada uređuje volontiranje maloljetnika, odgoj za volontiranje i inkluzivno volontiranje. Zaseban slučaj je i situacija u kojoj u ulozi volontera nastupaju zaposlenici u sklopu volonterskog programa profitne pravne osobe u kojoj rade.

Uključivanjem **djece i maloljetnika kao volontera** nastoji se kod njih razvijati ideja i vrijednost volonterskog rada te aktivnog građanstva. Pritom **djeca mlađa od 15 godina** mogu biti uključena isključivo u **odgoj za volontiranje**, koji podrazumijeva *obavljanje odgojno-obrazovnih volonterskih aktivnosti* kao aktivnosti usmjerenih zajedničkom dobru i odgoju za volontiranje (članak 13. stavak 1.). Krajnja svrha ovog volontiranja je odgoj i obrazovanje te doprinos razvoju i socijalizaciji djeteta. S obzirom na to da oni kao volonteri zahtijevaju veći stupanj zaštite, organizator volontiranja treba ispoštovati neka dodatna pravila, o kojima govorimo u poglavlju o temeljima volonterskog programa.

Odgojno-obrazovne ustanove u sve većoj mjeri prepoznaju taj potencijal volontiranja te je u Hrvatskoj sve više zastupljeno i **školsko volontiranje**, angažman učenika (i nastavnika) kroz školske volonterske klubove i aktivnosti. Volonterske klubove najčešće iniciraju i vode nastavnici, no krajnji je cilj da i sami učenici postanu njihovi članovi i voditelji novih generacija. (*Više o volontiranju učenika i školskim volonterskim klubovima možete pročitati u priručnicima "Generacija za V" u izdanju Hrvatske mreže volonterskih centara*). Vrlo često škole se povezuju i s drugim ustanovama i organizacijama u zajednici te školski volonterski programi doprinose i njihovom otvaranju i povezivanju sa zajednicom.

PRIMJER VOLONTIRANJA U ŠKOLAMA: VOLONTERSKI PROGRAM OSNOVNE ŠKOLE PAVLEKA MIŠKINE, ZAGREB

Tijekom šk. god. 2014./15. OŠ Pavleka Miškine iz Zagreba bila je uključena u projekt Volonterskog centra Zagreb, uz podršku MZOS-a, radi promoviranja volontiranja u osnovnoškolskim klupama.

Pokretanje volonterskog programa u školi omogućilo je da učenici, članovi školskog volonterskog kluba saznaju što je to volontiranje, razumiju važnost volontiranja, znaju objasniti kako solidarnost i volontiranje pomažu zajednici, znaju i razumiju koji su oblici volontiranja i dobrotvornog rada u zajednici. Svojim osobnim angažmanom, velikom motiviranošću, entuzijazmom i trudom u pružanju pomoći u učenju vršnjacima u školi, prezentiranjem rada školskog volonterskog kluba na Danu otvorenih vrata škole te organiziranjem volonterske akcije "Godine su samo broj" u sklopu akcije *Hrvatska volontira* osvijestili su velik broj učenika, učitelja i roditelja o važnosti volontiranja. Cilj ovih aktivnosti bilo je osiguravanje uvjeta za osoban rast i razvoj učenika, razvijanje socijalnih vještina i stavova, osnaživanje i promociju rada školskog volonterskog kluba i promicanje školskog volontiranja.

Volonterski program u školi omogućio je osposobljavanje učenika za aktivne i odgovorne građaninje koji su spremni i sposobni preuzeti odgovornost za promjene u školskoj i lokalnoj zajednici, čime su ostvareni ishodi Građanskog odgoja i obrazovanja.

Uspjeh pokretanja volonterskog programa vidljiv je i u angažmanu članova školskog volonterskog kluba u planiranju aktivnosti za sljedeću školsku godinu i regrutiranju novih članova kluba. Svi se vesele novim akcijama!

■ **mr. Sanja Canjek-Androić, koordinatorica školskog volonterskog kluba**

Kada **pripadnici "ranjivih" skupina**, koje se uobičajeno smatra primateljima socijalnih usluga i korisnicima volonterskih aktivnosti, postaju njihovi pružatelji – volonteri koji pomažu drugima – događa se **inkluzivno volontiranje**. Ono predstavlja promjenu paradigme: drugačiju podjelu moći i odgovornosti te uspostavu nove ravnoteže između pružatelja i primatelja. Njom se pomičemo od zaštite ranjivih i primarno paternalističke orijentacije k participativnoj kulturi koja omogućuje sudjelovanje svih i vrednovanje doprinosa svijetu. Potreba intenzivnijeg razvoja ove vrste volontiranja potakla je i uvođenje načela inkluzivnog volontiranja u ZoV 2013. godine. Članak 14. sada naglašava kako su *organizatori volontiranja dužni osobitu pozornost posvetiti osiguranju jednakih uvjeta volontiranja, s posebnim naglaskom na uključivanje pripadnika socijalno isključenih skupina stanovništva, a s ciljem njihova uključivanja u društvo i socijalnog osnaživanja*. Drugim riječima, krajnja

svrha inkluzivnog volontiranja je povećati uključenost ranjivih skupina (kao što su djeca s problemima u ponašanju, osobe s invaliditetom, beskućnici, stariji, nezaposleni) te im omogućiti priliku za aktivnu participaciju u društvu.

DOBITNIK NAGRADE VOLONTERSKI OSKAR 2014. I VOLONTER UDRUGE DODIR, SLAVKO NAVRATIL.

Udruga Dodir nam je u prijavi o Slavku napisala:

“Kao gluha osoba koja ima potpuno ispunjen život Slavko je našim gluhoslijepim sugrađanima na najbolji mogući način dao poticaj za novi početak u životu, svojim vlastitim primjerom im je pokazao da se uz podršku može sve. Bio je inicijator organiziranja prvog izleta za gluhoslijepe osobe i prvog ljetovanja. Sudjelovao je na svim kreativnim, likovnim i dramskim radionicama, uvijek u sjeni, pružajući podršku gluhoslijepima i ‘gurajući’ ih naprijed. S vremenom je postao ‘tata’ svim gluhoslijepim osobama, bez njega ne prolazi niti jedno okupljanje, proslava ili ozbiljan sastanak.

U godini u kojoj obilježavamo 20. godišnjicu našeg postojanja i borbe za prava gluhoslijepih osoba moramo se prisjetiti onih koji su s nama od samih početaka, a posebice onih koji su nas podupirali u teškim vremenima, kao što je Slavko.”



Danas su školsko i inkluzivno volontiranje sastavni dijelovi strategija namijenjenih područjima poput podrške razvoju civilnog društva i mladih, smanjenja siromaštva, održivog razvoja, zdravlja te prevladavanja socijalne isključenosti⁷. Primjerice, u *Nacionalnoj strategiji stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnog društva od 2012. do 2016. godine* nalazimo mjere koje potiču uklapanje sadržaja vezanih uz volontiranje u odgojno-obrazovne ustanove te potiču volonterske programe pružatelja socijalnih usluga koji podrazumijevaju i aktivnost izgradnje kapaciteta za razvoj programa inkluzivnog volontiranja.

I kod **školskog** i kod **inkluzivnog volontiranja** riječ je o volonterima koji su izloženi većem riziku od iskorištavanja ili druge vrste povrede, bi-

lo radi svoje dobi, posebnosti u razvoju ili drugih karakteristika, a volon-
terski je program u koji su uključeni često povezan s javnom ustanovom
čiji su korisnici. Ključna razlika između ovih dviju vrsta volontiranja je
ta da u školama volonterske aktivnosti najčešće slijede pravilo razvoja
“od unutra prema van” (kreće se od učenika-volontera prema zajednici),
dok je u ustanovama socijalne skrbi najčešće obrnuto, “od van prema
unutra” (krenu od uključivanja volontera iz zajednice u ustanovu do
osvještavanja da i njihovi korisnici mogu postati – inkluzivni volonteri).

SHEMATSKI PRIKAZ RAZVOJA VOLONTIRANJA U ODGOJNO-OBRAZOVNIM USTANOVAMA I USTANOVAMA SOCIJALNE SKRBI:



Volontiranje poslovnog sektora predstavlja volonterski angažman zaposlenika neke tvrtke koji se odvija za vrijeme radnog vremena i/ili u organizaciji tvrtke⁸. Uz njega se vežu i društveno odgovorno poslovanje, korporativno građanstvo te pro bono usluge⁹. Aktivnosti koje **volonteri iz poslovnog sektora** obavljaju su raznolike, a mogu obuhvaćati¹⁰: **pomoć kod upravljanja/vođenja** kroz sudjelovanje zaposlenika tvrtke u upravnim odborima neprofitnih organizacija; **slanje zaposlenika određenoj organizaciji** kako bi radio na određenom projektu gdje su potrebne njegove stručne vještine; **mentoriranje** mladih i ljudi u riziku od socijalne isključenosti; **zajedničko volontiranje kao oblik team-buildinga**; **volonterski klubovi zaposlenika** i ostali oblici volontiranja. Tvrtke mogu svoje zaposlenike podržati u volontiranju i na druge načine, primjerice kroz **slobodne sate/dane ili dopust** koje im daju kako bi mogli volontirati na projektima koji ih zanimaju, u vlastitoj zajednici ili međunarodno. Zanimljiv je i primjer iz rastućeg trenda **međunarodnog korporativnog volontiranja**, IBM-ov program tzv. korporativnih postrojbi. Kroz njega zaposlenici s visoko razvijenim specifičnim vještinama i znanjima volontiraju u siromašnim zemljama, razvijajući svijest i sposobnost reakcije na globalne probleme¹¹.

Pitanje za vas: Koje od navedenih vrsta volonterskih aktivnosti možete zamisliti u svojoj organizaciji?



Volonterske aktivnosti u sklopu manifestacije Hrvatska volontira 2014.



⁸ Spraul, K. *Social Movements Producing Social Capital: The Case of Corporate Volunteering*. Fifth Organization Studies Workshop "Social Movements, Civil Societies and Corporation". 26. – 28. svibnja 2010., Margaux, Francuska.

⁹ Müller, K., Erdal, T. *Corporate responsibility towards society: A local perspective*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. 2003. / Forčić, G. *Percepcija poduzeća o mogućnostima volontiranja zaposlenika – rezultati istraživanja provedenog na području Primorsko-goranske županije*. Udruga za razvoj civilnog društva SMART. 2008.

¹⁰ Holroyd, C.; Silver, A. *Corporate Volunteering – Helping to Build Business and Community Sustainability, Handbook for Corporations and Business*. Volunteer Southwest. 2001. / Czerwińska, K.; Storme, A.; Salgado Silva, C.; Opfermann, R. *CEV General Assembly Conference 'Developing Employee Volunteering – Joint venture between volunteer organisations and companies. Strategies – Success Stories – Challenges'*. Final Report. CEV – the European Volunteer Centre. Belgium. 2009.

¹¹ Hanshaw, N. *International Corporate Volunteering – finding a balance between corporate benefit and social impact*. 2008.

PRIKAZ NEKIH ISTRAŽIVANJA O VOLONTERSTVU I VOLONTERIMA

U našoj zemlji još uvijek ne postoje sustavna i sveobuhvatna istraživanja o volonterstvu i volonterima, već je više riječ o više različitih istraživanja koja imaju u fokusu različite vrste volontiranja, različite populacije volontera i najčešće su i prostorno (regionalno) ograničena. Stoga ćemo izdvojiti samo neke rezultate kao ilustraciju koja može donekle dočarati *volontersku sliku* naše zemlje:

- Istraživanje civilnog društva u Hrvatskoj 2005. godine utvrdilo je da je 38,4% građana angažirano na dobrovoljnoj osnovi i to većinom neformalno. Zanimljivo je da su najviše volontirali kako ispitanici koji su najviše obrazovani tako i oni najnižeg obrazovanja. Isto tako, utvrđeno je da su više volontirali oni s najvišim primanjima¹².
- Istraživanje provedeno 2006. godine o stavovima, iskustvima i motivima za volontiranje u 4 županijama u Hrvatskoj (Osječko-baranjskoj, Primorsko-goranskoj, Splitsko-dalmatinskoj i Gradu Zagrebu) pokazalo je da pozitivnije stavove o volontiranju imaju žene, stariji ispitanici, ispitanici iz splitske regije, obrazovaniji ispitanici te članovi različitih udruga. Prema tom istraživanju mlađi ispitanici manje volontiraju od starijih, kao i oni s visokom stručnom spremom u odnosu na one s nižom. Kad je riječ o motivaciji za volontiranje, ispitanici u najvećoj mjeri spominju osobno zadovoljstvo¹³.
- Međunarodno komparativno istraživanje provedeno na populaciji **studentata** u 14 zemalja, među kojima je bila i Hrvatska, u razdoblju od 2006. do 2007. godine, pokazuje kako hrvatski studenti pripadaju skupini onih koji najmanje volontiraju. Ako se uključuju u volontiranje, tada to čine neformalno i neredovito i to na području vlastite lokalne zajednice te kroz pomagačke aktivnosti sa socijalno ranjivim skupinama (npr., mentori za djecu, savjetnici i sl.). U istraživanju se pokazalo i kako studenti smatraju kako sam sustav visokog obrazovanja, kao ni nastavnici, ne promovira volontiranje¹⁴.
- Istraživanje koje se bavilo **inkluzivnim volontiranjem** na području grada Zagreba pokazalo je kako je većina organizacija (udruga) imala iskustvo s inkluzivnim volonterima, ali pretežno dominira pristup uključivanja malog broja inkluzivnih volontera. Najzastupljenije je uključivanje dugotrajno nezaposlenih osoba starije životne dobi. Formalno volontiranje još uvijek nije inkluzivno, s obzirom na to da

¹² Bežovan, G.; Zrinščak, S. "Postaje li civilno društvo u Hrvatskoj čimbenikom društvenih promjena?". *Revija za socijalnu politiku* 14(1) (2007): 1 – 27.

¹³ Ledić, J. *Zašto (ne) volontiramo – stavovi javnosti o volonterstvu*. Zagreb: Academy for Educational Development. 2007.

¹⁴ Zrinščak, S.; Lakoš, I.; Handy Ram Cnaan, F.; Brudney, J. L.; Haski-Leventhal, D.; Holmes, K.; Hustinx, L. "Volontiranje studentata u Zagrebu u komparativnom kontekstu". *Revija za socijalnu politiku* 19(1) (2012): 25 – 48.

Fotografije s
volonterskih aktivnosti
u sklopu manifestacije
Hrvatska volontira
2015.

organizacije nisu sklone uključivati one skupine kojima se obično pripisuje da su sami uzrokovali vlastitu isključenost – pripadnici pojedinih socijalnih skupina, poput bivših ovisnika, bivših prijestupnika i beskućnika, nemaju pristup volontiranju ili im je taj pristup otežan zbog čimbenika izvan njihove kontrole. Također se pokazalo kako dio organizacija još uvijek nema potrebnu infrastrukturu koja je za dio osoba s invaliditetom važan preduvjet za volontiranje (npr., arhitektonski pristup uredu udruge)¹⁵.





PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. Izdvojite ključne značajke volonterstva i volontera i na temelju toga izvedite vlastitu definiciju volontiranja.
2. Koji su počeci volontiranja u svijetu i u Hrvatskoj?
3. Koja je razlika između formalnog i neformalnog volontiranja?
4. Koji sve motivi potiču ljude na volontiranje?
5. Kakve sve vrste volonterstva poznaje ZoV?
6. Nabrojite barem dvije netradicionalne, novije vrste volontiranja.
7. Prema pokazateljima istraživanja koje bi, prema vama, bile ključne smjernice za daljnji razvoj volonterstva u našoj zemlji?



UVOD U MENADŽMENT VOLONTERA

“Budućnost nije nešto u što mi ‘ulazimo’. Budućnost je nešto što mi stvaramo.”

— **Leonard I. Sweet**

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

- razjasniti pojam i ulogu organizatora volontiranja
- upoznati vas s pojmovima menadžmenta volontera i volonterskog programa
- dati uvod u ciklus menadžmenta volontera.

OSNOVNI POJMOVI U MENADŽMENTU VOLONTERA

Nakon uvodnog proputovanja kroz volonterski svijet, a prije nego što krenemo punom parom u korake i vještine vođenja volontera, zastanimo načas na uvodnim idejama i pojmovima vezanima uz menadžment volontera.

Za početak – na što uopće mislimo kada kažemo “**menadžment volontera**”? Menadžment volontera označava proces maksimalne upotrebe raspoloživih resursa pri stvaranju nove vrijednosti za organizaciju i korisnike kroz uključivanje volontera u rad organizacije.

Menadžment volontera provodi **organizator volontiranja**, odnosno neprofitna organizacija koja uključuje volontere u svoj rad.

Prema članku 7. ZoV-a *organizator volontiranja [...] može biti udruga, zaklada i fundacija, ustanova i svaka druga pravna osoba iz čijeg osnivačkog akta proizlazi da nije osnovana radi stjecanja dobiti (neprofitna pravna osoba)*. Zakon ističe i da *organizator volontiranja utvrđuje potrebu za uključivanjem volontera, vrstu aktivnosti, odnosno usluga i način i postupke pružanja tih usluga na temelju programa volontiranja*.

Volonterski program = uključivanje i djelovanje volontera unutar organizacije. Volonterski program vidimo kao zajednički naziv za sve volonterske aktivnosti i projekte koji se provode u okviru organizacije – od neposrednog rada s korisnicima do volontiranja u upravljačkim tijelima organizacije. Volonterski program podrazumijeva skup svih volonterskih aktivnosti i poslova koji se provode s namjerom unapređenja i pomoći u provedbi misije vaše organizacije.

Osobe odgovorne za menadžment volontera nazivamo koordinatorima volontera ili voditeljima volonterskog programa. U ovom ćemo priručniku nadalje koristiti pojam **koordinator volontera**. U srži opisa posla koordinatora volontera je da brine o svim ljudima i procesima vezanima uz volonterski program – dakle, da bude svojevrsni menadžer. Kako budete prolazili kroz priručnik, postajat će vam sve jasnije što su odgovornosti i dužnosti koje ta pozicija podrazumijeva.

Promislite:

- *Koje bi osobine i vještine trebao imati koordinator volontera i što bi trebao znati?*
 - *Prepoznajte li sebe (ili koju drugu osobu iz vaše organizacije) u toj ulozi?*
-

CIKLUS MENADŽMENTA VOLONTERA

Kroz desetljeća prakse različitih domaćih i stranih organizacija izrađen je model za kvalitetno vođenje volonterskog programa koji nazivamo **ciklus menadžmenta volontera**. On obuhvaća sve procese potrebne za kvalitetan rad s volonterima – od pripreme temelja volonterskog programa i faze planiranja do faze evaluacije te vrednovanja i nagrađivanja volontera.

Kao osnovu ciklusa menadžmenta volontera uzeli smo **ciklus koji je razradila Hrvatska mreža volonterskih centara** u suradnji s nizozemskom organizacijom MATRA. Svaki je od koraka promišljen i unaprijeđen ugrađivanjem iskustava i povratnih informacija suradnika i korisnika Volonterskog centra Zagreb.



PRIKAZ CIKLUSA MENADŽMENTA VOLONTERA:



Koraci menadžmenta volontera:

0. Priprema temelja za razvoj volonterskog programa
1. Planiranje volonterskog programa
2. Izrada opisa poslova za volontere
3. Pronalaženje volontera
4. Odabir volontera
5. Uključivanje i edukacija
6. Supervizija i evaluacija volontera
7. Evaluacija volonterskog programa
8. Vrednovanje i nagrađivanje volontera

Volonterski program može biti jednostavan, u smislu da imate jednu akciju godišnje u koju uključujete volontere i imate Upravni odbor koji volontira. Također, postoje i kompleksniji programi u kojima imata nekoliko projekata i potprograma/odjela unutar organizacije i u svakom volontira po 10-ak volontera. **Faze menadžmenta volontera iste su u svakom volonterskom programu**, ali se, naravno, opseg posla uvelike razlikuje ovisno o broju volontera koje uključujete i zahtjevnosti poslova koji volonteri obavljaju. Za jednostavnije volonterske programe, primjerice, gdje samo Upravni odbor volontira i/ili se povremeno organizira kraća volonterska akcija, koraci i faze koje opisujemo provode se djelomično i na puno jednostavniji način (npr., opise poslova radite za grupu volontera, a ne za svakog zasebno; nije vam potrebna selekcija nego se radi grupni inicijalni sastanak; supervizija vam se svodi na praćenje i podršku tijekom akcije i, naravno, cijeli taj program možete vrlo jednostavno evaluirati). Dakle, u priručniku su vrlo detaljno opisani svi procesi rada s volonterima, i za one najzahtjevnije volonterske pozicije, a vi kao organizacija uzmite što je vama primjenjivo i što vam može koristiti u radu.

Korak po korak ovim vas priručnikom želimo osnažiti i ohrabriti da pokrenete ili unaprijedite svoj rad s volonterima. Ako budete slijedili predložene korake, uz potrebno prilagođavanje vašoj organizacijskoj realnosti i vašim volonterima, jamčimo vam jedan učinkovit, kreativan i podržavajući volonterski program!

PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. Tko su organizatori volontiranja?
 2. Definirajte, svojim riječima, volonterski program!
Što bi on sve obuhvaćao u vašoj organizaciji?
 3. Koji su ključni koraci ciklusa menadžmenta volontera?
-



0

PRIPREMA TEMELJA ZA RAZVOJ VOLONTERSKOG PROGRAMA – priprema, pozor, polijećemo!

“Ciljajte na mjesec – čak i ako
promašite, završit ćete među
zvijezdama.”

■ **Les Brown**

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

- upoznati vas s preduvjetima za utemeljenje vašeg volonterskog programa
- osvijestiti važnost uključivanja svih ključnih ljudi u organizaciji u pripremu temelja
- razjasniti ulogu koordinatora volontera te osvijestiti različite druge uloge unutar organizacije
- dati uvod u Zakon o volonterstvu.

ŠTO PODRAZUMIJEVA PRIPREMA TEMELJA VOLONTERSKOG PROGRAMA

Najvažniji preduvjet za kvalitetnu uspostavu volonterskog programa je **spremnost i otvorenost vaše organizacije za uključivanje volontera i razumijevanje volontiranja kao dvosmjernog procesa od kojeg imaju koristi i volonteri i organizacija.**

Kada kažemo “organizacija”, mislimo i na vodstvo i na druge djelatnike i/ili članove vaše organizacije.

Iako interes i želja za uključivanjem volontera često dođu od jedne osobe u organizaciji, važno je da unutar organizacije donesete zajedničku odluku koju podržavaju svi ili barem većina djelatnika. Na taj način unaprijed osiguravate pozitivno okruženje za buduće volontere, a uključivanjem većeg broja ljudi u planiranje i kreiranje volonterskog programa osiguravate i da se poslovi vezani uz volontiranje bolje raspodijele i da ne “padnu na leđa” jedne osobe. Ako vodstvo i vaše kolege ne vide značaj volontera u razvoju organizacije, mogućnost da se vaš volonterski program značajnije razvije nije baš velika, ali barem ćete završiti “među zvijezdama” ☺.

Kada promišljate o uključivanju volontera u vaš rad, **važno je da se vodite strategijom, misijom i vizijom organizacije** te da vidite volontere kao dodatnu snagu u njihovu ispunjavanju. U tom kontekstu, prvi i najvažniji korak je na razini vodstva i drugih ključnih zaposlenika **usuglasiti i jasno definirati razloge, ciljeve i potrebe za uključivanjem volontera** u rad organizacije. Kada vam je jasno zbog čega uključujete volontere, potrebno je **analizirati situaciju unutar i izvan organizacije kako biste što bolje procijenili mogućnosti, prepreke i ograničenja pri razvoju volonterskog programa**. Na primjer, potrebno je procijeniti razinu opterećenosti svojih djelatnika i njihove kapacitete za rad s volonterima kako biste odlučili pokrećete li jednostavan ili opsežniji volonterski program. Također, opseg volonterskog programa određuju financijski i materijalni resursi – nećete planirati grupe volontera za rad na računalima ako nemate dovoljno računala. Ovim primjerima želimo vam reći da pod pojmom “analiza” ne mislimo na duboke, znanstvene analize nego na promišljanje svojih mogućnosti i postavljanje okvira i smjernica za razvoj i daljnje planiranje programa. Detaljnije analize i potrebe za svaku volontersku poziciju razrađivat ćete pri izradi pojedinačnih opisa poslova za volontere.

Tek kada dobro definirate vlastite potrebe znat ćete što morate tražiti od vaših budućih volontera, a što im možete ponuditi. Iznimno je bitno da krenete upravo od toga, jer će interes organizacije

za uvođenjem volonterskog programa odrediti motivaciju za nastavak rada i razvoj programa. Odredit će i sadržaj svih daljnjih koraka u menadžmentu volontera, od osmišljavanja konkretnih volonterskih pozicija preko odabira volontera do međusobnog (ne)zadovoljstva ostvarenim rezultatima. Područje na koje ćete se orijentirati je ono **u kojem se vaši interesi preklapaju s interesima vaših potencijalnih volontera**:



Promislite:

Koje su mogućnosti, a koja ograničenja za razvoj volonterskog programa u vašoj organizaciji?

ULOGA KOORDINATORA VOLONTERA

Kada ste utvrdili ciljeve i okvire vašeg volonterskog programa, sljedeći ključni korak je imenovati **koordinatora volontera** ili skupinu ljudi u organizaciji odgovornu za rad s volonterima. Koordinator volontera je najodgovornija osoba za provedbu volonterskog programa i njegova je uloga brinuti o svim ljudima i procesima vezanima uz volonterski program. Kao što je predsjednik ili direktor odgovoran za rad cjelokupne organizacije, tako je koordinator volontera odgovoran za rad volonterskog programa. Ako vaša organizacija ima jednostavniji volonterski program, koordinator volontera može raditi sve poslove u programu. Međutim, ako organizacija provodi kompleksniji volonterski program, onda je svakako potrebno odrediti više osoba za rad s volonterima, posebno u dijelu supervizije jer je logično da volonterov supervizor bude osoba na istom projektu kao i volonter, osoba s kojom će redovno komunicirati i koja će ga mentorirati u radu. U takvim situacijama koordinator blisko surađuje sa supervizorima i drugim osobama uključenima u rad s volonterima i brine se da svi procesi teku po planu.

Koordinator volontera treba imati dobre komunikacijske vještine, ali i interes i sklonost k razvoju menadžerskih vještina od kojih izdvajamo vještine delegiranja zadataka.

Smatramo da bi svakom koordinatoru volontera koristilo da u svome radu promišlja o vlastitim volonterskim iskustvima. Ako ih nemate, svakako vam preporučamo da se u nekoj drugoj neprofitnoj organizaciji okušate kao volonter, barem u volonterskoj akciji, a možda i kakvoj dužoj aktivnosti.

Ako se odlučite na veće uključivanje volontera u rad vaše organizacije, važno je da budete svjesni i spremni ulagati i u svoje zaposlenike te im osigurati odgovarajuću edukaciju i stručno usavršavanje. Prema našem mišljenju i iskustvu, pohađanje edukacije o komunikacijskim vještinama te edukacija o timskom radu svakako je vrijedno svima koji intenzivnije rade s ljudima pa ih preporučamo i za vaše djelatnike koji rade s volonterima, posebice ako provodite kompleksniji volonterski program.

Jedna od temeljnih stvari koje koordinator volontera, ali i svi ostali uključeni trebaju osvijestiti jest – postoje različite uloge u organizaciji i često jedna osoba ima više različitih uloga.

OSTALE ULOGE U ORGANIZACIJI

Jasnoća uloga koje različiti ljudi u jednog organizaciji imaju garancija je za kvalitetne i otvorene odnose i prevenciju mogućih sukoba. Posebno zato što se vrlo često iste osobe nalaze u različitim ulogama koje podrazumijevaju različite obveze i odgovornosti.

Razmislite u kojim se sve ulogama nalazite unutar vaše organizacije! Jesu li vam jasne njihove granice ili ponekad nailazite na izazove pri njihovom razdvajanju?

Uloge postaju vidljivije ako ih sagledamo kroz tri različite perspektive:

■ PRAVNI STATUS SUKLADNO STATUTU ORGANIZACIJE:

Sam statut organizacije, ovisno o njezinoj pravnoj prirodi, propisuje neke od uloga. Ako za primjer uzmemo udruge, u njihovim se statutima na prvom mjestu nalaze članovi organizacije, kao osnivači udruge i donositelji odluka na skupštini. Neki od njih mogu ući i u upravljačka tijela udruge te postati članovi upravnog ili nadzornog odbora, ili nekakvog savjetodavnog tijela. Velik dio udruga predviđa mogućnost da i djelatnici organizacije postanu njezini članovi.

■ FUNKCIJE KOJE OBAVLJAJU:

Svaki od spomenutih statusa donosi sa sobom određene funkcije koje su potrebne organizaciji – članovi skupštine ili upravnog odbora upravljaju udrugom i nadziru njezin rad, na godišnjoj razini ili kontinuirano; udruga zapošljava djelatnike da bi ostvarila aktivnosti postavljene strateškim planom ili, ako je riječ o manjoj organizaciji, radi toga pronalazi volontere. Pored službenih funkcija svi mi obavljam i one nepisane. Za nove volontere i kolege netko preuzima ulogu mentora koji će ih uvesti u posao. Ako želite kvalitetan program i velik broj volontera, netko mora preuzeti i ulogu koordinatora volontera. Neki će pak preuzeti veće odgovornosti vezane uz rukovodstvenu funkciju organizacije, bilo da imaju službeni status ili ne. No, isto tako, u svakoj se organizaciji ljudi nađu i u “osobnijim” ulogama – primjerice bliskog kolege ili prijatelja koji će pružiti podršku u nekim izazovnim ili teškim situacijama.

■ UGOVORNI STATUS:

Bitan status koji uvelike određuje uloge u kojima se ljudi nalaze je i status povezan s radnim, odnosno volonterskim statusom. Od djelatnika zaposlenih na temelju ugovora o radu očekuje se jedno, od vanjskih, honorarnih suradnika drugo, a od volontera pak treće.

Svaka od spomenutih uloga nosi svoje zahtjeve i očekivanja – vlastita i tuđa, koja treba znati pomiriti. Situacija se može zakomplicirati kada, primjerice, organizacija odluči ponuditi volonteru honorarnu suradnju na nekim poslovima. Ili kada se zaposlenik odluči volonterski uključiti u neke aktivnosti organizacije. Tada je posebno bitno povući jasnu crtu između plaćenih i volonterskih poslova, a u tome vam vrlo koristan može biti jasan opis poslova. Na taj ćete način prevenirati moguće nejasnoće i sukobe koji bi iz njih mogli izaći. Ako do nejasnoća i dođe, sjetite se da je otvoren i iskren razgovor najbolji način da razjasnite stvari.

Fotografija s edukacije
o Menadžmentu
volontera u organizaciji
Volonterskog centra
Zagreb



NEKOLIKO RIJEČI O ZAKONU O VOLONTERSTVU

Pri postavljanju temelja volonterskog programa organizator volontiranja mora se upoznati s odredbama **Zakona o volonterstvu (NN 58/2007, 22/2013)**. Na početku vam donosimo neka osnovna pravila, dok ćemo vam ostale odredbe Zakona prikazati kod svakog od koraka s kojim su izravno povezane. Još jednom ponavljamo da se Zakon primjenjuje samo u slučajevima formalnog volontiranja – dakle, kada volontiranje organizira registrirana neprofitna organizacija.

KRATAK POGLED UNATRAG

Zakon o volonterstvu, donesen 2007. godine, prvi je pravni akt koji uređuje volontiranje u Hrvatskoj. Ideja o njegovom donošenju proizašla je iz obilježavanja Međunarodne godine volontiranja 2001. godine, kada je s radom počeo i Nacionalni odbor za razvoj volonterstva. Rezultat je suradnje i doprinosa brojnih ljudi iz civilnog i javnog sektora, kao i akademske zajednice. Dosad je izmijenjen jednom, 2013. godine.

Zakon je donesen u prvom redu zato da bi volonterima i organizatorima volontiranja dao odgovarajući pravni status, ali odmah potom i da razjasni osnovna **prava i obveze** koja taj status obuhvaća. Jer **iako je dobrovoljno, volontiranje nije bez obveza** – prihvaćanjem volontiranja volonteri preuzimaju odgovornost za preuzeti posao, a prihvaćanjem volontera organizator preuzima odgovornost osigurati im barem minimalne uvjete za kvalitetan rad. U pojedina prava i obveze ulazit ćemo u pripadajućim poglavljima ovog priručnika, a detaljan pregled jednih i drugih dan je u samom tekstu Zakona o volonterstvu.

Ugovorom o volontiranju pobliže uređujete pravni odnos organizacije s volonterom. Sklapa se svaki put kada s volonterom dogovorite volonterski angažman, bilo u usmenom ili pismenom obliku. Ipak, zakon propisuje nekoliko situacija kada je radi posebne zaštite neke od uključenih strana **ugovor u pisanom obliku obvezan**:

- volontiranje povezano s povećanim rizicima za život i zdravlje volontera
- volontiranje stranih državljana u Republici Hrvatskoj te državljana RH u inozemstvu, a koje (su)organiziraju hrvatski organizatori volontiranja

*Ne idite tamo
kamo vas put
vodi, idite
radije tamo
gdje nema
puta i ostavite
trag.*

**Ralph Waldo
Emerson**

- dugotrajno volontiranje
- volontiranje s djecom, osobama s invaliditetom, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomično lišene poslovne sposobnosti te
- kad volonterka ili volonter to zahtijeva ili Zakon to dodatno propisuje.

Ugovorom možete urediti i pitanje **troškova volontiranja**. Iako Zakon ne propisuje obvezu naknade troškova, organizator volontiranja treba nastojati osigurati odgovarajuća financijska sredstva za provedbu volonterskog programa. To uključuje i sve potrebne resurse i materijale za rad volontera, kao i troškove prijevoza, osvježenja i hrane, ako je potrebno. S materijalne strane volonter bi na kraju volontiranja trebao biti na nuli – neće dobiti materijalnu naknadu za obavljene rad, ali nikako ne bi trebao imati dodatnih troškova za njegovo obavljanje. Primjerice, vrtići postavljaju posjedovanje sanitarne knjižice kao uvjet za volontiranje. S obzirom na to da njezino izdavanje predstavlja trošak za volontera, vrtić kao organizator volontiranja svakako bi ga trebao naknaditi. Ne zaboravite da je svaki trošak, pa tako i trošak volontiranja, potrebno potkrijepiti računom, a za pregled mogućih vrsta troškova pogledajte članak 15. ZoV-a.

Posebnu pozornost organizatora zahtijevaju maloljetnici u ulozi volontera i inkluzivni volonteri. Uvijek kada u svoj rad uključujete **maloljetnike**, dužni ste, sukladno Zakonu, pribaviti *pisanu suglasnost* zakonskih zastupnika (najčešće roditelja) te ih angažirati isključivo na *primjerenim poslovima* (sukladno njihovoj dobi, tjelesnom, psihičkom i moralnom stupnju razvoja i vještinama), koji ne predstavljaju rizik za njihovo zdravlje, razvoj i uspjeh u izvršavanju školskih obveza. Ako se pak radi o **djeci mlađoj od 15 godina**, *organizator volontiranja* može biti samo odgojno-obrazovna ustanova, ustanova socijalne skrbi ili druga pravna osoba koja organizira volontiranje *u odgojne i obrazovne svrhe* uz suglasnost nadležnih tijela državne uprave, odgojno-obrazovnih ustanova ili ustanova socijalne skrbi. Osnovnoškolce možete uključiti u svoje aktivnosti ako dogovorite suradnju s predstavnicima osnovne škole koji bi onda u sklopu izvannastavnih aktivnosti organizirali učenike i zajednički volontirali kod vas.

I uz **inkluzivno volontiranje** ZoV vezuje dodatne obveze organizatora volontiranja – ako ih uključujete, morate im osigurati *adekvatnu pomoć i nadzor stručnih osoba*, a ako je riječ o osobama s ograničenom poslovnom sposobnošću ili bez nje, i *suglasnost zakonskog zastupnika*.

Za kvalitetne odnose s volonterima, kao i one između volontera i korisnika, mogu vam pomoći i odredbe **Etičkog kodeksa volontiranja**. Ovaj dokument preporuča pravila ponašanja i moralne obveze jednih prema drugima na vrlo jednostavan i životan način, a dobar dio njegovih preporuka može vam pomoći i pri unapređenju drugih odnosa u organizaciji.



Volonterske aktivnosti u sklopu manifestacije Hrvatska volontera 2014.



PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. Koji je najvažniji preduvjet za razvoj volonterskog programa?
2. Zašto je važno da vodstvo organizacije podržava razvoj volonterskog programa?
3. Promislite koje su mogućnosti, a koja ograničenja za razvoj volonterskog programa u vašoj organizaciji.
4. Kakve sve uloge postoje u organizaciji?
5. Kada je organizator volontiranja obvezan sklopiti pisani ugovor s volonterom?
6. Pročitajte opis posla koordinатора volontera. Što biste dodali, a što maknuli da se radi o vašem opisu posla?

PRIMJER OPISA POSLA – ŠKOLSKI/A KOORDINATOR/ICA VOLONTERA:

Definicija posla – ciljevi i učinak

školska koordinatorica volontera (KV) koordinira radom volonterskog programa/kluba u srednjoj školi (planira, organizira, vodi, nadzire) poštujući smjernice i odluke donesene na upravljačkoj razini škole. KV zastupa i predstavlja volonterski program/klub i odgovorna je za zakonitost rada i djelovanje programa/kluba. Osnovne odgovornosti su koordinacija, povezivanje i pružanje podrške volonterima u programu/klubu, daljnji razvoj, promicanje u javnosti i razvoj suradnje s relevantnim akterima za postizanje ciljeva programa/kluba.

Rad na ovoj poziciji doprinosi:

- stvaranju novih vrijednosti u školi te izgradnji građanskog aktivizma i odgovornosti među mladima
- povećanju povezanosti učenika, solidarnosti i društvene odgovornosti
- povećanju kvalitete rada škole i većoj otvorenosti prema zajednici
- boljem upoznavanju šire zajednice o dobrobitima i vrijednostima volonterstva
- uljepšavanju i olakšavanju života socijalno ranjivim skupinama / korisnicima volonterskih akcija ili smanjivanju nekog problema u zajednici

Sadržaj posla

- izrada akcijskog plana i kalendara aktivnosti (definirati sve korake provedbe, dogovoriti sate održavanja radionica...)
 - suradnja s rukovodstvom i drugim djelatnicima škole i upoznavanje i informiranje o volontiranju i volonterskom programu
 - komunikacija i kontaktiranje partnera i suradnika van škole
 - definiranje potreba za volonterima
 - izrada proračuna troškova volonterskog rada
 - izrada opisa poslova za volontere
 - osiguravanje adekvatnih uvjeta za početak rada volontera i uvjeta za sam rad (suglasnosti roditelja, materijalni uvjeti i dr.)
 - pronalaženje i odabir volontera (suradnja s razrednicima u izboru učenika volontera iz 4. razreda)
 - organizacija obuke i edukacije za volontere
-

- uključivanje volontera u volonterski program (intenzivnija podrška na početku, uhodavanje...)
- redovna komunikacija između volontera, vodstva kluba i organizatora
- pružanje podrške i nadzor/supervizija volontera (u realizaciji radionica u prvim razredima i u provedbi drugih aktivnosti)
- promoviranje volonterskog programa u lokalnoj zajednici i šire i suradnja s medijima
- izvještavanje rukovodstva i ostalih djelatnika institucije o statusu volonterskog programa
- provedba evaluacije volontera i volonterskog programa (upitnici i samoprocjene volontera-edukatora)

Odgovornosti

- odgovorna za primjenu Zakona o volonterstvu i cjelokupno djelovanje volonterskog programa/kluba
- odgovorna za postignute rezultate programa/kluba, ispunjenje planova i ciljeva te kvalitetu rada
- odgovorna je za pravovremeno, pravilno i kvalitetno izvršavanje poslova i delegiranih zadataka
- kreira, implementira, nadzire i unapređuje pravila i procedure zajedno s voditeljima u klubu te je odgovorna za njihovo poštivanje unutar volonterskog kluba

Korist/dobrobit od radne pozicije

- mogućnost sudjelovanja na edukacijama (menadžment volontera i dr.)
- razvijanje različitih kompetencija (komunikacijskih, organizacijskih, vještina vođenja i dr.)
- doprinos izgradnji učenika kao osoba i izgradnji zajednice
- prepoznat angažman (članovi tima)
- umrežavanje i upoznavanje ljudi vrlo različitih profila
- osjećaj ispunjenja i korisnosti



1

PLANIRANJE VOLONTERSKOG PROGRAMA – dobro planiranje i priprema su pola uspjeha!

“Umjesto da se unaprijed brinemo, bolje je da unaprijed razmišljamo i planiramo.”

— **Winston Churchill**

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

- upoznati vas sa svrhom planiranja volonterskog programa
- približiti vam način izrade i ključne elemente akcijskog plana.

Nakon što ste imenovali koordinatora volontera, njegov je prvi posao **izrada detaljnog plana aktivnosti za razvoj volonterskog programa**.

Kao što je za razvoj cjelokupne organizacije važno izraditi jednogodišnji operativni plan, tako je za razvoj volonterskog programa važno izraditi jednogodišnji akcijski plan koji bi obuhvaćao sve aktivnosti u organizaciji vezane uz volontiranje. Nakon što ste u pripremi temelja odredili ciljeve i svrhu vašeg volonterskog programa, krećete u daljnju razradu pojedinačnih aktivnosti koje će vas dovesti do ostvarenja zadanih ciljeva (i slijetanja na mjesec ☺). Kad god niste sigurni jesu li vam potrebne i važne neke aktivnosti, vratite se cilju i zapitajte se koliko određena aktivnost doprinosi ispunjavanju tog cilja? Ili, pojednostavljeno rečeno, "Koji je cilj ove aktivnosti?"

Preporučamo da vaš akcijski plan uz ranije definirane ciljeve za razvoj volonterskog programa uključuje sljedeće elemente:

Aktivnosti	Planirani rezultati	Vrijeme provedbe	Odgovorne osobe	Potrebni resursi
------------	---------------------	------------------	-----------------	------------------

Dok izrađujete vaš plan i razrađujete aktivnosti preporučamo da se zapitate i imate na umu sljedeće:

- Koja je **svrha** zadatka? Zbog čega to radite?
- Koje **aktivnosti** bi najviše doprinijele ostvarenju ciljeva?
- Koji je očekivani **ishod**? Kada dovršite zadatak, što će biti postignuto, koje posljedice i rezultate će aktivnost polučiti?
- Odredite **rok** za izvršenje aktivnosti.
- **Koga sve imate na raspolaganju** i tko će napraviti što? Tko je dobar za koje poslove?
- Promislite o **resursima i ograničenjima**: Što imate za postizanje određenog zadatka (materijali, budžet, oprema, ljudi, informacije...)? Što vam je još potrebno i što bi još mogli dobiti od potrebnih resursa?

U vaš plan **možete dodati još neke elemente**, ako procijenite potrebnim, na primjer, status (je li aktivnost provedena ili nije), ili s kim ćete surađivati u određenim aktivnostima, ili bilo što drugo što procijenite korisnim za vaš rad.

Aksijski plan je **živi dokument** koji je svojevrsna smjernica i vodi vas na vašem putu razvoja volonterskog programa. Živi dokument je i zato jer mu se povremeno vraćate i revidirate ga prema potrebi zato što ste na putu shvatili neke stvari koji su bitne i zahtijevaju promjene. Posebno

Nemojte praviti male planove, jer oni nemaju moć da vam pokrenu dušu.

Niccollo Machiavelli

je važno da ga imate i često se “konzultirate s njim” ako ga više osoba redovno koristi jer ćete na taj način u svakom trenutku znati što je napravljeno, a što nije i koji su sljedeći koraci u vašem radu.

Također, na kraju ćete godine uspoređivanjem planiranih i postignutih rezultata jasno vidjeti koliko ste bili uspješni u svom djelovanju, koliko ste ostvarili ciljeve i bili realni u njihovu postavljanju.

Za praćenje, ali i samu provedbu akcijskog plana direktno je odgovoran koordinator volontera pa će se dijelovi iz njegova opisa posla poklapati s aktivnostima akcijskog plana.



Volonterska akcija izgradnje eko vrta u Domu za odgoj djece i mladeži Dugave u organizaciji Volonterskog centra Zagreb u sibnju 2015. Fotografije: Matej Čelar



PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. Čemu služi akcijski plan volonterskog programa i na koje vremensko razdoblje se izrađuje?
2. Koji su ključni elementi akcijskog plana?
3. Koji bi dodatni elementi u akcijskom planu bili korisni za vašu organizaciju?
4. Zašto je akcijski plan “živi” dokument?



2

OPIS POSLA ZA VOLONTERE – bez greške u koracima!

“Uključivanje volontera u organizaciju prije nego što smo osmislili posao koji će obavljati je kao plesanje prije nego što je glazba započela. Mogućnost da pogriješimo u koracima je vrlo velika.”

— **Marlena Wilson**, Volunteer management, 1996.

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

- ukazati na važnost kvalitetnog opisa posla u kontekstu daljnjih procesa u vođenju volontera
- pojasniti koji se poslovi mogu razviti kao volonterske pozicije u javnim ustanovama i organizacijama civilnog društva
- dati smjernice za izradu kvalitetnog opisa posla.

Nakon što ste pripremili temelje za razvoj volonterskog programa u svojoj organizaciji i izradili detaljan akcijski plan, jedna od prvih aktivnosti iz vašeg plana je izrada pojedinačnih opisa poslova za volontere koje ste odlučili uključiti.

KOJI POSLOVI MOGU (ZAISTA) BITI VOLONTERSKI?

Poslovi u koje uključujete volontere mogu se vezati uz redovne poslove vaših djelatnika, ali mogu biti i potpuno zasebni projekti koje sami volonteri provode, a vaši im zaposlenici pružaju podršku i koordiniraju njihov rad. U tom smislu volontere možete angažirati u gotovo svim vrstama poslova u organizaciji i zajednici i nema pravila koja ograničavaju različitost tih poslova. Jedino čime se važno voditi jest odredba ZoV-a koja kaže da **volonteri ne smiju zamjenjivati zaposleno osoblje**, odnosno ne smiju raditi na pozicijama za koje je predviđeno zapošljavanje ljudi po bilo kojoj vrsti ugovora¹⁶. Primjerice, ako je vaša ustanova vrtić, nikako ne možete angažirati volontera na mjesto odgajatelja jer su te radne pozicije obavezne u vrtiću. Ali svakako možete angažirati volontera asistenta odgajatelju koji će ponuditi nove sadržaje korisne za djecu te odgajateljima pomoći da se još više individualno posvete svakom djetetu. Također, u vrtiću ne možete angažirati volontera za posao financijskog administratora ili ravnatelja, jer su te pozicije predviđene kao plaćene po pravilnicima i zakonima po kojima ustanova djeluje.

Ovaj primjer nije primjenjiv za udruge jer udruge gotovo uvijek započinju svoje djelovanje kroz volonterski angažman i gotovo je svaka pozicija na početku volonterska, čak i ona voditelja, direktora ili predsjednika udruge, kao i financijskog administratora. Nakon određenog vremena, ako se udruga stabilizira i ima osigurana sredstva za, primjerice, plaću direktora, svakako je moguće angažirati volontera koji će biti asistent direktoru udruge. Ovakav volonterski angažman će pomoći u razvoju udruge i povećati njezino djelovanje u zajednici, a volonter može puno naučiti i steći različite menadžerske kompetencije. Tako obje strane dobivaju – jer, kao što smo već rekli, “volontiranje je dvosmjernan proces u kojem i organizacija i volonter imaju koristi”. Ako se time vodite, male su šanse da ćete pogriješiti.

Razmišljati o obostranoj koristi posebno je važno kada se sretnete s volonterima koji ne znaju jasno što žele i koje su im potrebe i granice. U toj je situaciji najvažnije da vi imate kompetencije prepoznati da se vo-

¹⁶ Prema ZoV-u zabranjeno je volontiranje dulje od 40 sati tjedno u razdoblju duljem od 3 mjeseca bez prekida od najmanje tri mjeseca (članak 11.).

lonter tako ponaša, ukazati im na to i ne iskorištavati ih – u prvom redu sukladno “zakonima o poštivanju druge osobe i dobrih međuljudskih odnosa ☺”, a onda i sukladno ZoV-u i Etičkom kodeksu volontera.

KORISTI OD OPISA POSLOVA

Faza izrade opisa poslova je prilika za dublje razumijevanje volonterske pozicije i uloge volontera u vašoj organizaciji, kao i njihove uloge u zajednici. Tada detaljnije promišljate razloge, potrebe i ciljeve pozicije i što sve trebate pripremiti za rad volontera na ovom mjestu. Izlistavate koje će sve zadatke volonter obavljati i koliko mu odgovornosti želite predati, koji profil osobe vam je potreban i koje kompetencije osoba može steći kroz ovu volontersku poziciju, kao i druge bitne značajke vezane uz poziciju.

Što više konkretnih informacija volonteri dobiju unaprijed kroz kvalitetan opis posla, to će motiviraniji biti za volonterski angažman u vašoj organizaciji.

ZADATAK ZA VAS – STANITE, RAZMISLITE I ZAPIŠITE!

Prije nego što vas podučimo kako izraditi dobar opis posla, razmislite i prodiskutirajte s kolegama o sljedećim elementima koji vam mogu biti dobra podloga za opis posla.
 - Koje su aktivnosti u vašoj organizaciji na kojima možete angažirati volontere?

*(**PAŽNJA!** Ponovno pročitajte uvodni tekst ovog poglavlja i razmislite o tome jesu li neke od tih aktivnosti dio vaših redovnih, plaćenih radnih zaduženja.)*
 - Kakvi vam volonteri trebaju da bi mogli obavljati ove poslove (koja znanja i vještine moraju imati, kakvi moraju biti kao osobe)?

Navodimo nekoliko **koristi i dobrobiti koje i volonter i vaša organizacija** mogu imati od kvalitetno pripremljenih opisa poslova:

- Doprinosi lakšem pronalaženju odgovarajućeg volontera za potreban posao.
- Olakšava uvođenje volontera u posao.
- Pojačava motivaciju volontera jer jasno vidi smisao svog angažmana.
- Pojačava motivaciju i profesionalni pristup volontera jer radi u or-

ganiziranom i strukturiranom okruženju koje i samo odaje profesionalnost u radu.

- Jasno definira očekivanja organizacije, kao i rezultate kojima volonter treba stremiti.
- Jasno definira aktivnosti i utvrđuje linije odgovornosti za pojedine zadatke (uključujući i definiranje zaposlenika s kojima će volonter raditi).
- Doprinosi jačanju timskog duha i ravnopravnosti kod volontera jer su poslovi i odgovornosti jasno definirani kao i za sve ostale zaposlenike.
- Doprinosi kontinuitetu volonterske pozicije jer postaje lakše naći zamjenu kada volonter ode.
- Jača kapacitete organizacije za rad s volonterima koji je ujedno usklađen i sa ZoV-om.

Prije nego što krenete u izradu opisa poslova, razmislite s kim će volonter direktno raditi i svakako u proces izrade uključite i te osobe jer će vam još jedna “glava” sigurno dobro doći. Istovremeno ćete uključivanjem drugih osigurati bolju prihvaćenost volonterskog programa kod kolega i osjećaj “vlasništva” nad njim, a samim time ćete kreirati i poticajno, motivirajuće okruženje za volontere.

KAKO NAPISATI OPIS POSLA

Kvalitetan opis posla za volontere sastoji se od sljedećih elemenata koje smatramo ključnima za dugotrajno volontiranje u vašim organizacijama:

- **Naslov pozicije:** precizan, ali i kreativan; može doprinijeti osjećaju identiteta volontera u vašoj organizaciji; volonter nije naziv pozicije, ali može biti dio naziva.

Primjer 1.: *Asistent u dramskoj igraonici*

Primjer 2.: *Volonter - Šetač pasa*

- **Mjesto i period / vrijeme volontiranja:** rad kod kuće, u uredu, na “terenu” i sl., okviran broj sati, period volontiranja, fleksibilnost pozicije.

Primjer 1.: *Rad u dramskoj radionici u prostoru udruge “Osmijeh za sve”, dva puta tjedno u trajanju od dva sata, u razdoblju od 15. lipnja do 15. kolovoza.*

Primjer 2.: *U prostorima skloništa za pse Dumovec, jednom tjedno po 2 sata, neograničena mogućnost volontiranja.*

- **Ciljevi i učinak posla:** objašnjava opće ciljeve i svrhu volonterske pozicije. Taj dio je volonterima jako važan da mogu jasnije vidjeti utjecaj svog rada na korisnike i zajednicu.

Primjer 1.: *Poboljšati provođenje slobodnog vremena djece iz obitelji niskog socio-ekonomskog statusa za vrijeme školskih praznika.*

Primjer 2.: *Poboljšati kvalitetu života, fizičku dobrobit i socijalizaciju pasa smještenih u skloništu Dumovec, čime se povećava vjerojatnost njihovog udomljavanja.*
- **Sadržaj posla i odgovornosti:** popis pojedinačnih aktivnosti koje će volonter obavljati te razina odgovornosti.

Primjer 1.: *Pomaganje voditelju dramske igraonice u pripremi materijala i prostora za rad, aktivno sudjelovanje u aktivnostima u radionici, vođenje evidencije djece koja dolaze na igraonicu.*

Primjer 2.: *Preuzimanje psa iz boksa, šetanje psa u trajanju od najmanje sat vremena, vraćanje psa u boks.*
- **Potrebna znanja, vještine, iskustva i kvalifikacije:** jasan i sažet profil volontera koji sadržava nužne i poželjne kompetencije i kvalifikacije.

Primjer 1.: *Formalno ili neformalno iskustvo rada s djecom, poželjno iskustvo rada ili sudjelovanja u dramskim aktivnostima, dobre komunikacijske i organizacijske vještine, pozitivan stav i obavezan osmijeh na licu ☺.*

Primjer 2.: *Dobra volja, malo slobodnog vremena, sklonost radu sa životinjama.*
- **Dobrobiti za volontere** – koje dobrobiti bi volonter imao tijekom volontiranja (materijalne i nematerijalne dobrobiti: mogućnost sudjelovanja na edukacijama, razvijanje različitih kompetencija, korištenje ureda udruge, mjesto za parkiranje, itd.).

Primjer 1.: *Edukacija o dramskim tehnikama u radu s djecom i grupnom radu, mogućnost uključivanja u redovan program dramskih radionica, korištenje ureda udruge, užina ☺.*

Primjer 2.: *Edukacija o timarenju pasa, mogućnost sudjelovanja na edukaciji o odgoju i socijalizaciji pasa te mogućnost sudjelovanja u svim druženjima i akcijama koje organizira Sklonište.*
- **Plan uvođenja u posao i edukacija:** na koji će se način volonter pripremiti i uvesti u posao te koje će vrste edukacije pohađati.

Primjer 1.: *Prije početka volontiranja s volonterima se obavlja orijentacijski razgovor te edukacija o dramskim tehnikama te grupnom radu.*

Primjer 2.: *Prije početka volontiranja s volonterima se obavlja orijentacijski razgovor te edukacija o radu skloništa Dumovec i timarenju pasa.*
- **Supervizija i evaluacija rada:** tko prati i podržava volontera u njihovu radu, načini izvještavanja te načini procjene ostvarenih rezultata.

Primjer 1.: *Volonterov rad prati koordinator volontera i voditelj dramske radionice, a osigurana je individualna i grupna supervizija. Na kraju volontiranja volonter sam procjenjuje svoj rad te ga procjenjuju i korisnici i voditelj dramske radionice.*

Primjer 2.: *Volonterov rad prati koordinator volontera i djelatnici Skloništa, a moguće su individualne konzultacije i podrška. Volonter nakon svakog dolaska upisuje vrijeme koje je proveo na volontiranju i svoja zapažanja o psima.*
- **Datum:** upisati datum jer će se pozicija povremeno dopunjavati i revidirati.

Primjer: *1. lipnja 2015.*

Uz navedene elemente opisa posla vaša organizacija svakako može **dodati još neke elemente** s obzirom na vlastite specifičnosti.

U nekim organizacijama, posebice u organizacijama koje rade s osjetljivim skupinama, postoji određena **razina rizičnih situacija**. Jako je važno da unaprijed promislite postoje li neke rizične situacije u vašoj organizaciji i, ako postoje, kako ih možete minimalizirati ili ukloniti. Ako postoje takve situacije za volontere, svakako ih treba napisati u opis posla i u ugovor o volontiranju te definirati proceduru njihova rješavanja.

Ono što još preporučamo da navedete u opisu poslova za volontere je informacija **u kojoj mjeri volonter radi samostalno ili u timu**, odnosno s grupom ljudi, bilo to grupa volontera, zaposlenika ili korisnika. Volontiranje je aktivnost koja stvara vrijedne kontakte, doprinosi upoznavanju i povezivanju ljudi i važno je da se takva vrsta informacija nalazi u samom opisu posla.

Kada jednom izradite opis posla, on postaje stabilna komponenta u vašem volonterskom programu, ali je svakako preporučivo dopustiti promjene tijekom volontiranja sukladno mogućim promjenama u potrebama organizacije i korisnika, ali i samog volontera koji će tijekom volontiranja razviti određene vještine ili steći neke nove. U proces **reviziranja postojećeg opisa posla vrlo je značajno uključiti volontere o čijim je poslovima riječ** jer ćete ih na taj način dodatno motivirati, doprinijeti osjećaju pripadnosti vašoj organizaciji, pokazati im da cijenište njihovo mišljenje, ali i potvrditi njihovo pravo da sudjeluju u odlučivanju, sukladno ZoV-u.

Nakon što je opis posla napisan, zajedno s vašim radnim kolegama promislite i pokušajte odgovoriti na sljedeća pitanja¹⁷:

1. Je li ovaj opis posla realan?
2. Odgovara li volonterskom angažmanu ili otkriva potrebu novog radnog mjesta?
3. Je li opis zanimljiv i privlačan?
4. Da sam ja volonter, bih li se prihvatio takvog posla?
5. U kojoj je mjeri ostvarivo da možemo pronaći osobu koja će odgovoriti ovom opisu posla i traženom profilu osobe?

Kada ste finalizirali opis posla, ako imate mogućnosti i ako vam je to prvi opis posla koji ste pripremili, dajte kolegama iz vaše organizacije koji nisu bili uključeni u izradu da ga pročitaju i kažu vam svoje mišljenje.

Na sljedećoj stranici:
Volonterska akcija
povodom obilježavanja
Međunarodnog
dana mira 2014.
u organizaciji
Volonterskog centra
Zagreb, fotografije:
Matej Čelar

¹⁷ Prilagođeno iz priručnika: Forčić, G.; Čulum, B.; Šehić Relić, L. *Kako ih pronaći? Kako ih zadržati? – smjernice za rad s volonterima*. 2007.



PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. U koje sve poslove u vašoj organizaciji možete uključiti volontere i na koja ograničenja trebate pritom obratiti pozornost?
2. Koje su, prema vašem mišljenju, najveće dobrobiti i prednosti koje donosi izrađen opis posla?
3. Koji je element opisa posla vrlo važan za volontere?
4. Koje bi dodatne elemente mogli dodati u jedan opis posla u vašoj organizaciji?
5. Tko bi sudjelovao u izradi opisa poslova za volontere u vašoj organizaciji?
6. Koja je važnost revidiranja opisa posla volontera?



3

PRONALAZENJE VOLONTERA – otvaranje vrata novim snagama

“Oni koji čekaju možda i dočekaju
– no samo stvari koje su ostavili
oni koji nešto poduzimaju.”

— **Abraham Lincoln**

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

- pomoći vašoj organizaciji da nađe najbolju metodu za pronalaženje odgovarajućih volontera
- pojasniti kako volonterski centri mogu pomoći u pronalaženju volontera
- dati prikaz konkretnih alata za učinkovito pronalaženje volontera
- objasniti svrhu i način sastavljanja poruke, oglasa i prijavnice za volontere.

PRONALAŽENJE PRAVOG VOLONTERA – ISKORAK PREMA NOVOJ ENERGIJI, IDEJAMA I RESURSIMA

Kada krenete u pronalaženje volontera pravite iskorak iz kruga vaše organizacije i vašeg tima kako biste se obratili širem svijetu i pozvali ga na uključivanje. Slanjem poziva novim ljudima pokrećete proces koji može osnažiti vaš tim, otvoriti vas zajednici i novom iskustvu.

Time se stavljate u situaciju u kojoj morate sebe predstaviti nekome tko ne poznaje nužno vaš rad i ulogu koju obavljate u društvu, ali i u kojoj ćete prikupiti prve informacije o mogućim suradnicima koje vi još ne poznajete. Kako biste jasno predstavili sebe i svoje potrebe te ovaj korak poduzeli učinkovito i s osjećajem sigurnosti **prvo se vratite na opis posla** i promislite o nekoliko bitnih pitanja:



- *Kakav profil osobe odgovara volonterskoj poziciji koju smo otvorili u našoj organizaciji?*
- *Gdje ćemo najlakše susresti ili pronaći takve ljude? Koji komunikacijski kanali nam pritom stoje na raspolaganju?*
- *Kako im se obratiti tako da se požele uključiti u naš rad?*
- *Koliko nam volontera treba i na koliko dugo?*
- *Koliko vremena možemo izdvojiti za selekciju?*

Osnovna misao vodilja u procesu pronalaženja volontera neka vam bude: **kako dobiti prave volontere za konkretnu volontersku poziciju u našoj organizaciji?** Kako biste pronašli najučinkovitiju metodu pronalaženja volontera, koja će vas sa što manje uloženog vremena dovesti do kvalitetnih volontera, osvijestite ono što vam je polazna točka: volontersku poziciju (potrebu radi koje ste je osmislili) i kvalitete željenog volontera (znanja, vještine i stavove koji će na tu potrebu odgovoriti).

U prethodnom ste koraku naučili kako osmisliti dobar opis posla. Kada krećete u pronalaženje volontera **morate pomaknuti perspektivu s razmišljanja o zadatku na razmišljanje o osobi kojoj ćete ga povjeriti**. Fokusiranje na sposobnosti koje tražite pomoći će vam da lakše odgovorite na pitanje gdje ćete naći ljude s tim sposobnostima. Primjerice, ako vam je potreban volonter s dizajnerskim vještinama koji će vam pomoći osmisliti promotivni letak, jasno je da ljude s takvim vještinama možete pronaći na fakultetima koji obrazuju za takvu struku ili pak u njihovim strukovnim udruženjima. No ako vam treba 70 volontera za pomoć u organizaciji sportskog događanja, da biste prikupili tako velik broj ljudi odabrat ćete metodu koja će vas dovesti do širih masa.

Mudar odabir metode kojom tražite čini put do pravog volontera bržim i učinkovitijim.

Jedan od razloga zašto je pronalazenje volontera važno za uspjeh volonterskog programa jest i činjenica da **način na koji tražimo uvelike određuje ono što ćemo pronaći**¹⁸. Ako tražite volontere za upravni odbor vaše organizacije, nema baš puno smisla poslati poziv za voloniranje svim volonterima iz baze najbližeg volonterskog centra. Završit ćete s prevelikim brojem prijava ljudi kojima će nedostajati dubinsko poznavanje vaše organizacije ili vašeg područja rada. To će vam stvoriti znatno veći opseg posla no što je potrebno i dovesti vas u situaciju da morate odbiti velik broj prijavljenih. Zato pri odabiru metode pronalazjenja imajte na umu **prirodu i zahtjeve volonterske pozicije**.

Posebno uzmite u obzir **trajnost odnosa** koju želite. Nećete primijeniti istu metodu kod traženja osobe za jednokratnu volontersku akciju, kao i kada želite osobu koja će duže vremena volontirati kod vas. Ako se vratimo na gore navedeni primjer sportskog događanja, većina volonterskih pozicija neće zahtijevati od volontera visoku razinu stručnosti niti ćete raditi na tome da sa svima njima ostvarite dugoročnu suradnju. Prioritet vam je prikupiti dovoljan broj ljudi.

Metode pronalazjenja volontera i s njima povezane komunikacijske tehnike možemo prikazati na sljedeći način:

METODA PRONALAZENJA VOLONTERA	KOMUNIKACIJSKE TEHNIKE	PRIMJERENO ZA:
Široka metoda pronalazjenja primjerena je situacijama u kojima vam je potreban velik broj volontera i širok spektar vještina na relativno kratko vrijeme.	Korištenje masovnih medija (tradicionalnih i digitalnih, danas posebice društvenih mreža i aplikacija); internetska stranica organizacije; tiskani materijali (letci, posteri...); školski volonterski klubovi...	Jednokratne volonterske akcije; sportska događanja; filmske festivale...
Ciljana metoda pronalazjenja primjerena je za situacije u kojima znate točno kakva znanja, vještine i stavove želite dobiti od volontera.	Predavanja, posteri i letci u obrazovnim ustanovama specijaliziranim za relevantnu temu; stručni časopisi i glasila; predavanja u strukovnim organizacijama...	Dugoročne volonterske pozicije u specifičnim projektima/programima
Pronalazjenje usmenom predajom primjenjivo je u situacijama u kojima tražite provjerene osobe i želite dobiti preporuku od nekoga kome vjerujete.	Upoznavanje članova tima i povezanih osoba s činjenicom da tražite volontere i s poslom koji će obavljati, uz molbu da prenesu informaciju dalje i preporučite pouzdane osobe.	Članstvo u upravljačkim tijelima udruge; rad s posebno osjetljivim korisnicima

¹⁸ Na što ukazuje i priručnik: Graff, Linda L. *How to Work With Volunteers*. Canada: St. John Ambulance, 2004. 28.

Volonterski centri organizacije su civilnog društva specijalizirane za povezivanje volontera i organizatora volontiranja. Njihove usluge mogu vam uvelike olakšati pronalaženje pravih volontera kroz metode opisane u gornjoj tablici. Saznajte gdje se nalazi vama najbliži volonterski centar i zatražite savjet. Popis volonterskih centara, članova **Hrvatske mreže volonterskih centara**, možete pronaći na stranici www.volontiram.info.

IZAZOV ZA HRABRE (ODGOVOR SE NALAZI NA KRAJU POGLAVLJA!)

Ako želite postići veću raznolikost među volonterima, razmislite i o **inovativnijim metodama** kojima možete privući i uključiti različite, ne tako tipične volontere. Razmislite i odgovorite kojim biste metodama pronalazili i pozivali:

NEZAPOSLENE OSOBE:

INKLUZIVNE VOLONTERE:

MLADE:

VOLONTERE S VISOKOM RAZINOM STRUČNOG ZNANJA:

POZIVANJE VOLONTERA: PORUKA ZA VOLONTERE

Kvalitetna poruka za volontere predstavlja sažet, kreativan i domišljat način na koji ćete prenijeti informaciju o svojoj potrebi za volonterima. Poruka ima sljedeće funkcije:

- omogućiti osnovni uvid u područje kojim se organizacija bavi, ali **staviti naglasak na konkretnu potrebu** na koju će volonter odgovoriti, **ne na organizaciju**
- dati do znanja **što nudite volonteru** (kroz posao i organizaciju), i pritom ne zaboravite istaknuti promjenu koju će kroz volontiranje pokrenuti
- opisati **što očekujete od volontera** (dostupnost, posebne kompetencije).

PRIMJER: PORUKA ZA VOLONTERE UDRUGE CEDAR

Ponekad je učenje pravo mučenje. Djeca korisnika našeg savjetovaništa imaju potrebu za nekoliko toplih, strpljivih i motiviranih volontera koji bi im pomogli pri svladavanju nastavnog gradiva i olakšali uspješno završavanje školske godine.

Uz dječji osmijeh i brisanje prašine s nekih starih znanja naučite više o individualnom i kreativnom radu s djecom kroz uvodnu edukaciju, stecite vrijedne vještine rada s ugroženim skupinama društva i sudjelujte u jačanju lokalne zajednice!

Više informacija pronađite na ...!

PRIMJER: PORUKA ZA VOLONTERE UDRUGE "PRIJATELJI ŽIVOTINJA" (PRILAGOĐENO NJHOVOJ INTERNETSKOJ I FACEBOOK STRANICI)



Zanimljiva ekipa, ugodan prostor, dobra atmosfera, crna i siva mačka, kava i klopa u kuhinji, mogućnost stjecanja iskustva u organizaciji i uredskom poslovanju, izazovni zadaci i 'mozak na pašu' zadaci, timski i individualni rad, dobra glazba...

Ove i mnoge druge stvari mogu vas privući da volontirate u uredu Prijatelja životinja, preko tjedna ili subotom, sat-dva ili cijeli dan, u uredu, na štandu ili od doma. No najbolji je poticaj dobar osjećaj sudjelovanja u stvaranju boljeg svijeta koji nas okružuje i ispunjenje života pozitivnim aktivnostima. Učinimo promjenu zajedno, javite nam se još danas! Pogledajte neke od [načina pomoći](#).

POZIVANJE VOLONTERA: OGLAS ZA VOLONTIRANJE ILI “MALO O NAMA”

Kada sastavite poruku za volontere, oblikujte **oglas za volontiranje** – poruka će uhvatiti pažnju potencijalnih volontera, a oglas će im dati više informacija o vama i poziciji. Oglas mora biti stilski prilagođen ciljanoj skupini i odabranom kanalu komunikacije, dati jasnu sliku o poslu koji će volonter obavljati te i pojasniti način prijave (od jednostavnog slanja e-maila do prijave kroz bazu volonterskog centra). Ne zaboravite dati izravan kontakt organizacije, za sva dodatna pitanja koja bi zainteresirani mogli imati.

Kako ne biste preopteretili poziv za volontere, u njega dodajte samo ključne informacije. Sve dodatne informacije koje nisu ključne za prijavu možete objaviti na vašoj internetskoj stranici te napraviti poveznicu na nju. Ovo vam može poslužiti i kao dodatna selekcijska metoda – osobe koje su zaista zainteresirane potrudit će se saznati više.

Poruka i oglas moraju biti lako razumljivi osobama koje ne poznaju vaš rad. Ponekad zaboravimo da naš dnevni žargon ili kratice nisu razumljivi svima. Ako želite biti sigurni da ste poruku i oglas sastavili jasno i pristupačno, **zamolite kolege da ih pročitaju i daju mišljenje**.

Fotografije volonterskih aktivnosti u sklopu manifestacije Hrvatska volontira 2014.



PRIMJER: OGLAS ZA VOLONTERA UDRUGE CEDAR

Dragi volonteri i volonterke,

Centar za edukaciju, savjetovanje i osobni razvoj CEDAR pruža usluge individualnog savjetovanja u sklopu svog savjetovaništa DOM. S obzirom na to da je većinom riječ o roditeljima osnovnoškolske djece, pokazala se potreba za organiziranjem pomoći pri učenju za djecu korisnika. Zbog toga bismo u svoj rad voljeli uključiti nekoliko toplih, strpljivih i motiviranih volontera koji bi djeci pomogli pri svladavanju nastavnog gradiva i olakšali uspješno završavanje školske godine.

Volonterski posao uključivao bi tjedne susrete s djetetom u obliku pomoći pri učenju, što bi uključivalo podršku, rad na motivaciji, razvoj tehnika učenja i druženje s djetetom kroz školsku godinu 2015./2016. Prije početka rada volonter bi prošao edukaciju koja bi uključivala tehnike individualnog rada, stilove i tehnike učenja, kreativne tehnike rada s djecom i prevenciju sagorijevanja u pomagačkom radu.

Uz kontinuiranu podršku uz kavu i kekse u dva će se navrata održati druženje volontera, a na kraju ciklusa volonteri će dobiti potvrdu o volontiranju na projektu.

Pozivamo sve studente pomagačkih zanimanja zainteresirane za direktan rad s djecom da nam se jave te da, uz dječji osmijeh i brisanje prašine s nekih starih znanja, steknu vrijedne vještine rada s ugroženim skupinama društva i sudjeluju u jačanju lokalne zajednice!

Prijaviti se možete na e-mail adresu ... do (datum)!

Veselimo se upoznati vas
Tim CEDRA

POZIVANJE VOLONTERA: PRIJAVNICA ZA VOLONTERE ILI “MALO O NJIMA”

Uz poruku za volontere vrlo koristan alat koji će vam olakšati sažimanje i strukturiranje informacija o prijavljenima je **prijavnica za volontere** (neki ju nazivaju i prijavnim listom, inicijalnim upitnikom, prijemnim obrascem i sl). U prijavnici se obično navode **osnovni podaci** poput imena i prezimena, datuma rođenja, obrazovanja i radnog iskustva, ali se mogu zatražiti i specifične **informacije o očekivanjima i motivaciji za prijavu** na određenu volontersku poziciju te **raspoloživosti**. Ako

želite steći širu sliku o potencijalnim volonterima, u prijavnicu možete dodati i **inicijalni upitnik o vještinama i interesima**. Riječ je obično o kratkoj *check* listi u kojoj volonter označava vrste poslova i područja rada koja ga zanimaju te vještine koje želi ponuditi.

Slanje prijavnice u prvom je redu jednostavan način da vam ljudi daju do znanja da žele volontirati kod vas. Potom, kako kroz nju dobivate prve podatke o volonteru, možete je iskoristiti kao alat za preSelekciju. Na kraju, prijavnica vam može poslužiti i za evidentiranje podataka o volonterima (stvaranje baze volontera vaše organizacije).

Postoji još jedan način na koji možete koristiti prijavni obrazac. Ako želite otvoriti mogućnost da vam se zainteresirani ljudi u bilo kojem trenutku jave za volontiranje, čak i ako aktivno ne tražite volontere, prijavnicu možete ugraditi u svoju internetsku stranicu.

U pronalaženju volontera, ovisno o odabranoj metodi, možete koristiti i **druge alate** (npr., zatražiti motivacijsko pismo, preporuku ili par referenci, ili pak životopis). No pritom budite realni i ne tražite dokumentaciju koju možda nećete ni pogledati jer je prezahtjevna za prirodu volonterske pozicije. To će i ljudima koji razmišljaju o prijavi biti vidljivo i vjerojatno ih odbiti od prijavljivanja. Zatražite točno ono što će vam trebati u postupku selekcije – idućem koraku u ciklusu menadžmenta volontera.

I na kraju – **ne zaboravite javiti se**, barem kratkim odgovorom, svakoj osobi koja je odgovorila na vaš poziv. I negativan odgovor je odgovor, a nikome nećete ostati u dobrom sjećanju ako su vam poslali prijavu, a vi im se “nikada niste ni javili”.

Volonterska akcija prikupljanja humanitarne pomoći na Zagrebačkom velesajmu za područja stradala u poplavama u svibnju 2014., fotografije: Aco Momčilović



PRIMJER PRIJAVNOG OBRASCA ZA VOLONTERE: UDRUGA ADOPTA**PRIJAVNI OBRAZAC ZA MJESTO LEKTORA**

Dobrodošli! Hvala Vam što želite postati dio našeg tima. Za početak Vas molimo da ispunite obrazac kako bismo lakše utvrdili Vaše mogućnosti i potrebe te olakšali dodatnu komunikaciju.

Ime i prezime:

KONTAKTI:

Telefon:

Mobitel:

E-mail:

Poželjan način komunikacije:

Poželjan način dostave materijala:

Mogućnost slobodnog vremena na tjednoj bazi (koliko sati):

Preferirano mjesto rada:

Kvalifikacije:

Iskustvo u radu:

Što želite dobiti od udruge / Što bi Vas motiviralo za daljnji rad:

Želite li se uključiti i u druge aktivnosti udruge? Ako da, koje?

!!! Imajte na umu: Istina je da u ovom trenutku u Hrvatskoj postoji više ljudi koji žele volontirati od broja ponuđenih volonterskih mjesta. Znači li to da možete zanemariti ovaj korak ili mu pridati manje pozornosti? Sasvim sigurno ne. Činjenica da postoji veća ponuda volonterskog rada nego potražnja za njim ne znači da ljudi stoje “na lageru” ili da će upravo oni koje trebate samoinicijativno potražiti priliku za volontiranje kod vas. Proaktivnost i inicijativa kompetencije su koje često nedostaju ljudima, što nalaže potrebu da vi kao organizacija napravite iskorak te pozovete i ohrabrite ljude na volontiranje upravo u vašoj organizaciji.



PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. Zašto je odabir metode bitan za učinkovito vođenje volonterskog programa?
2. Promislite o mogućim volonterima u vašoj organizaciji. Koja bi od opisanih metoda bila najučinkovitija da pronađete volontere koje trebate?
3. Što nedostaje sljedećoj poruci za volontere? Čime biste je dopunili? “Naša pučka kuhinja treba volontere za pomoć u kuhanju toplih obroka za beskućnike jednom tjedno.”
4. Pogledajte primjer prijavnice za volontere. Je li ovakva prijavnica odgovarajuća za vašu organizaciju ili vam neki elementi nedostaju? Što biste dodali?

INOVATIVNE METODE PRONALAZENJA VOLONTERA – ODGOVORI ZA HRABRE :

Ako želite pronaći i uključiti:

- **nezaposlene osobe**, obratite se lokalnoj podružnici Zavoda za zapošljavanje
- **inkluzivne volontere**, potražite ih unutar korisničke organizacije (npr., Udruga osoba s invaliditetom)
- **mlade**, javite se najbližoj školi u kojoj djeluje školski volonterski klub
- **volontere s visokom razinom stručnom znanja**, potražite korporativne volontere iz lokalne tvrtke koja se bavi područjem koje trebate.

P.S. Ovi odgovori, naravno, nisu jedini točni i mogući, već je samo riječ o našim prijedlozima. Vi ste zasigurno bili još inovativniji u pronalazačenju metoda za privlačenje ovih skupina volontera.

5. Razmislite je li koja od metoda do kojih ste došli ili koju smo ponudili primjenjiva u vašoj organizaciji!



4

ODABIR VOLONTERA – pravi volonter za pravu organizaciju

“Nije važno koliko iskustva netko ima; važno je koliko je iz njega naučio.”

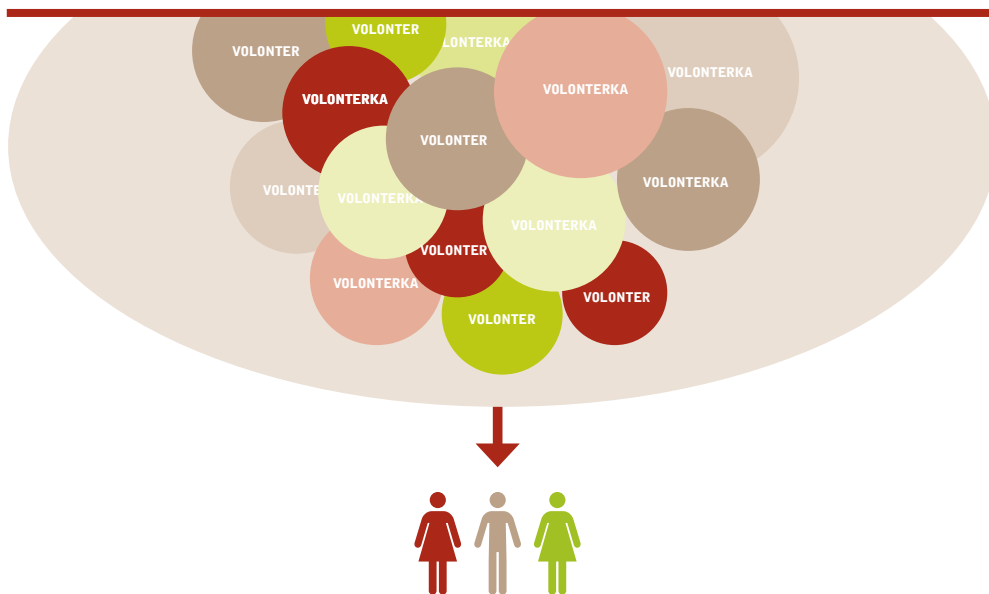
— **Kosjenka Muk**

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

- pojasniti korisnost i razine selekcije primjerene volonterskom angažmanu
- dati smjernice za selekciju volontera u vašoj organizaciji
- zašto i kako reći NE nekim volonterima.

VAŽNOST, RAZINA I SLOŽENOST SELEKCIJE

Nakon što ste uspješno kreirali i oglasili volonterske pozicije, počele su vam pristizati prijave vaših potencijalnih volontera. Ovisno o tome o kakvoj je volonterskoj poziciji riječ, javljat će vam se određen broj volontera zainteresiranih za volontiranje u vašoj organizaciji. Iako će vam se vjerojatno prijaviti mnogi, vi ih ipak nećete željeti uključiti sve – barem ne na jednu volontersku poziciju. U tom ćete trenutku morati odabrati volontere koji najbolje odgovaraju vašem opisu posla i potrebama vaših korisnika, odnosno aktivnostima koje namjeravate provesti.



Prije nego što krenete dalje promislite i odgovorite:

Na osnovi čega ćete neke volontere prihvatiti, a druge nećete?

Jesu li traženi kriteriji iz opisa posla dovoljni za odluku o odabiru volontera ili su važni i neki drugi?

Je li važno da se volonter svojim vrijednostima i ponašanjem uklapa u vrijednosni okvir vaše organizacije?

Ima li volontera s nekim specifičnim obilježjima koje mislite da niste u mogućnosti ili ne želite prihvatiti (npr., osobe s invaliditetom, osobe drugačijeg ponašanja ili izgleda)?

Trebate li uključiti sve volontere koji se prijave na vaš oglas?

Broj i profil volontera koji će se prijaviti na vaš oglas ovisit će o mnogim čimbenicima, ali ključno polazište selekcije bit će **vrsta aktivnosti**, o kojoj će ovisiti i sama razina i složenost selekcije. U modelu koji slijedi prikazana je logika, razina i složenost selekcije ovisno o volonterskim pozicijama.

Logički model selekcije volontera s obzirom na različite volonterske pozicije:

PRIMJER VOLONTERSKE AKTIVNOSTI	TREBATE:	RAZINA I SLOŽENOST SELEKCIJE
Volonterska akcija (npr., uređenje parka u jednoj gradskoj četvrti)	Veći broj volontera na relativno kratak rok, niska zahtjevnost volonterske pozicije (nisu potrebna specifična znanja i vještine, većina ljudi može obaviti taj volonterski zadatak)	Razina selekcije je niska : najvjerojatnije ćete uključiti sve volontere koji vam se jave, ako su radno sposobni u mjeri da mogu obaviti zadatak Način selekcije : kroz prijavu volontera i inicijalni sastanak Obratite pažnju na : zahtjev volonterske pozicije za radom u posebnim uvjetima (npr., prašina, teži fizički poslovi) te provjerite mogu li svi volonteri koji su se prijavili obavljati zadatke (ovisno o njihovom zdravstvenom stanju).
Prevođenje i lektoriranje tekstova	Veći broj volontera, duži volonterski angažman, potrebna specifična znanja i vještine	Razina selekcije je srednja : potrebni su vam volonteri koji imaju specifične vještine i znanja, možda čak i iskustvo rada na sličnim poslovima Način selekcije : kroz prijavu volontera, provjeru znanja i vještinu kroz probni rad Obratite pažnju na : provjeru znanja i vještina za koje volonteri navode da ih imaju (npr., ako vam trebaju osobe koje će lektorirati i prevoditi, dobro je dati im probni zadatak da vidite odgovara li njihov način rada zahtjevu posla).
Pomoć u učenju djeci u dječjem domu	Manji broj volontera, za relativno duži volonterski angažman u direktnom radu s osobama iz tzv. ranjivih skupina (djeca, stariji, osobe s invaliditetom)	Razina selekcije je visoka : od svih volontera koji vam se prijave izabrat ćete samo one koji najbolje odgovaraju volonterskoj poziciji na temelju vaših kriterija i procjene (prethodnog iskustva, formalnog obrazovanja, posebnih vještina i osobnih obilježja...) Način selekcije : kroz prijavu volontera, inicijalni sastanak, intervju s volonterom, prema procjeni i kroz probni rad Obratite pažnju na : činjenicu da je riječ o dužem volonterskom angažmanu s ranjivim skupinama te da vam trebaju posvećeni i odgovorni volonteri koji imaju dovoljno vremena i resursa za duži volonterski angažman

Dakle, što je složenost i zahtjevnost volonterske pozicije veća, to je i složenija razina selekcije. Uz opis posla dobra selekcija ima još jedno ključno polazište: **organizacijske vrijednosti**. Drugim riječima, vi želite odabrati “prave” volontere zato što:

- želite osigurati da volonteri koje odaberete svojim vještinama, znanjima, ali i osobnim obilježjima dobro odgovaraju aktivnostima koje provodite

PRIMJER:

Za volontiranje na poslovima prevođenja tekstova s hrvatskog na engleski javila vam se vedra i komunikativna žena koja želi korisno iskoristiti svoje slobodno vrijeme. Žena ima dosta slobodnog vremena, fleksibilna je u svojim obvezama i nije joj problem raditi u kratkim vremenskim rokovima. Jako vam se sviđjela – jedini je problem što loše govori engleski

- želite da odabrani volonteri svojim vrijednostima, ponašanjem i komunikacijom dobro odgovaraju vrijednostima koje promovira vaša organizacija.

PRIMJER:

Volonter koji vam se javio na oglas ima sve potrebne kompetencije koje zahtijeva vaša volonterska pozicija, međutim, tijekom intervjua uočili ste da volonter iskazuje prilično diskriminirajuće stavove prema osobama drugih nacionalnosti i vjeroispovijesti.

Zadnji bitan čimbenik koji morate uzeti u obzir prilikom selekcije su i **zakonska ograničenja**. ZoV propisuje dvije vrste ograničenja:

- ograničenja s obzirom na korisnike – kada su korisnici volontiranja pripadnici ranjivih skupina (djeca, osobe s invaliditetom, starije i nemoćne osobe, bolesne osobe te osobe potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti), volontiranje za njih nije dopušteno osobama koje su kažnjavane za kaznena djela ili prekršaje nabrojane u članku 10. Zakona. Ako organizator volontiranja dovodi volontera u izravan kontakt s pripadnicima tih skupina, a riječ je o dugotrajnom volontiranju, dužan je prije početka volontiranja od Ministarstva pravosuđa dobiti **posebno uvjerenje o njihovom nekažnjavanju** i priložiti ga ugovoru o volontiranju. Ako je riječ o kratkotrajnom volontiranju,

dovoljno je u ugovor dodati **pisanu izjavu volontera** o nepostojanju tih okolnosti te da organizator volontiranja osigura **nadzor** nad provedbom volonterskih aktivnosti.

- ograničenja s obzirom na karakteristike volontera – prije nego što se uključe u volontiranje, maloljetnici i osobe s ograničenom ili bez poslovne sposobnosti moraju za to dobiti suglasnost zakonskog zastupnika.

Neki od organizatora volontiranja koji rade s ranjivim skupinama uveli su praksu da od volontera traže da prije početka volontiranja donesu i **liječničku potvrdu** da ne boluju od mentalnih i/li zaraznih bolesti niti ovisnosti. Zatražite ju i vi ako procijenite potrebnim.

!!! Imajte na umu: da **posebno uvjerenje o nekažnjavanju** koje izdaje Ministarstvo pravosuđa nije isto što i **potvrda o nekažnjavanju** koju izdaje nadležno sudsko tijelo. Posebno uvjerenje, kao izvadak iz kaznene evidencije koje propisuje i ZoV, daje uvid u cjelokupan kazneni dosje osobe, što potvrđuje o nekažnjavanju ne omogućuje. **Ne može ga zatražiti volonter već samo organizator volontiranja, sukladno ZoV-u.**

NEKIM ĆETE VOLONTERIMA (MORATI) REĆI NE

Čovjekova je priroda uvijek ista; ljude razdvajaju samo navike.
Konfucije

Svaka osoba ne mora i neće odgovarati vrijednostima i potrebama vaše organizacije i korisnika. Važno je znati da je vaša odgovornost kao organizatora volontiranja da promišljate i s potencijalnim volonterima razgovarate o ulozima, svrsi i kvalitetama željenog volontera. Vi ste pojedinačno odgovorni za rad volontera i dobrobit korisnika i imate pravo ne prihvatiti osobe koje ne zadovoljavaju te kriterije. Volonterima koji ne udovoljavaju nekim od navedenih kriterija trebate jasno i pravovremeno reći da ih nećete angažirati. Pritom obratite pažnju na sljedeće:

- Onim volonterima koje nećete odabrati konkretno navedite razloge odbijanja. Naglasite osobi zbog kojih njezinih obilježja ne odgovara poziciji ili organizaciji i pritom pazite da ne osudite cijelu osobu kao “nekog tko ne valja”.
- Volonteri koji ne odgovaraju zahtjevima pozicije na koju su se prijavili vjerojatno imaju puno potencijala koji se mogu iskoristiti u drugim aktivnostima vaše organizacije (ili drugih organizacija koje su vam poznate) te im možete ponuditi neki drugi angažman koji će bolje odgovarati i vama i njima.

Ili, da parafraziramo ribicu Dory iz filma *U potrazi za Nemom* – ako ne pronađete odmah one koje tražite, plivajte dalje (“Just keep swimming, swimming, swimming...”).

INTERVJU I OSTALI ALATI SELEKCIJE

Neke volonterske pozicije zahtijevaju složeniju razinu selekcije koja obavezno uključuje i intervju s potencijalnim volonterom. Intervju je strukturirani razgovor koji može voditi jedna ili dvije osobe (ne preporučuje se više od dvije osobe kako se kod volontera ne bi stvorio osjećaj nelagode) radi provjere vještina, znanja i karakteristika volontera i njihove usklađenosti s opisom posla. Za intervju se važno dobro pripremiti i u tom smislu kreirati teme pa i konkretna pitanja koja želite postaviti volonteru. Važno je dati dovoljno vremena volonteru da se opusti i predstavi, ali i sebi da ga upoznate i steknete dojam o njemu. Intervju ne bi trebao trajati duže od sat vremena. Osim radi selekcije, intervju može poslužiti i kao mjesto dodatnog informiranja potencijalnih volontera o vašoj organizaciji i volonterskoj poziciji. Iako će primarnu selekciju napraviti organizator volontiranja, imajte na umu da i volonter procjenjuje vas i na temelju intervju-a može donijeti odluku želi li volontirati u vašoj organizaciji ili ne želi. Dakle, i vi biste kao intervjuist trebali paziti na pravila uljudnog komuniciranja, prenošenja jasnih informacija, ali i dodatnog motiviranja volontera.

Evo nekoliko općih smjernica za selekcijski intervju s volonterom:

- Osigurajte da se potencijalni volonter osjeća ugodno, odvojite dovoljno vremena i osigurajte neometan prostor za razgovor.
- Možda zvuči smiješno, ali predstavite se volonteru (neki put i dobri koordinatori volontera zaborave na to ☺), recite mu koja je vaša uloga u organizaciji. Predstavite volonteru ukratko i svoju organizaciju.
- Informirajte volontera o tome koliko će razgovor trajati, koja mu je svrha i o kojim će se temama raspravljati.
- Dajte priliku volonteru da se predstavi i da navede što ga je motiviralo da se prijavi na oglas.
- Opišite volonteru poziciju i aktivnosti volontiranja i jasno mu dajte do znanja koji su zahtjevi posla (u odnosu na vrijeme, prostor, korisnike).
- Tražite od volontera da procijeni svoje resurse s obzirom na volontersku poziciju. Potaknite ga da navede svoje prednosti, ali i prepreke za dobro obavljanje posla.
- Provjerite treba li volonter dodatne informacije o volonterskoj poziciji i je li dobro razumio što će se od njega tražiti.
- Izvijestite ga o daljnjim koracima u proceduri odabira volontera.
- ILL... odbijte potencijalnog volontera jasno navodeći razloge odbijanja.

Ako ste zatražili od volontera kakvu **dodatnu dokumentaciju u postupku prijave** (prijavnicu, životopis, motivacijsko pismo ili preporu-

ke), upotrijebite je pri odabiru. Sama činjenica da ste od nekih od prijavljenih dobili punu dokumentaciju, a od nekih ne poslužiti će vam da napravite predselekciju.

Ako vam je za odabir bitno da se susretnete uživo s užim krugom prijavljenih i procijenite njihovo ponašanje pred većim brojem ljudi, organizirajte **grupni intervju**. Ne samo da ćete uštedjeti vrijeme koje biste utrošili na provođenje pojedinačnih razgovora, već ćete si dati priliku da potencijalne volontere vidite u interakciji s drugim ljudima. Isto tako tu priliku možete iskoristiti da testirate neke vještine koje su vam bitne za konkretnu volontersku poziciju. Primjerice, ako tražite volontere za održavanje radionica za djecu, možete zatražiti da za grupni intervju pripreme malu prezentaciju o temi po njihovom odabiru. Prilikom grupnog intervjuja uputite ih da prezentaciju održe onako kako bi je održali grupi djece kojoj su radionice namijenjene.

Na kraju nešto kratko i o **inicijalnom sastanku**. Iako on predstavlja prvi korak u uključivanju volontera, možete ga iskoristiti i kao selekcijsku metodu u slučajevima kada tražite velik broj volontera te se niste s njima mogli osobno susresti ranije. Slušajte svoj instinkt – ako već pri prvom susretu osjetite nepovjerenje prema nekom od prijavljenih, budite slobodni odbiti ga.

PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. Koja su dva ključna polazišta selekcije volontera?
 2. Kako bi trebala izgledati selekcija za volontere koji se prijavljuju za posao redara na manifestaciji Noć muzeja u gradskom muzeju, a kako za one koji se prijavljuju za poziciju organiziranja slobodnog vremena starijih osoba u lokalnom domu za starije?
 3. Navedite neke smjernice za selekcijski intervju s volonterom.
 4. Kroz intervjuje ćete se susresti s različitim “tipovima” volontera. Ako već u fazi intervjuja prepoznate neke crte ličnosti i sklonosti, to vam može uvelike olakšati odabir i budući rad s tom osobom. Slijedi nekoliko struja misli kojima volonteri mogu zaploviti kada se odluče javiti na vaš poziv.
-

TURIST – Čula sam o organizaciji putem radija i ne znam baš o čemu je riječ niti što točno traže od volontera. Nisam još sigurna hoću li sudjelovati, ali mi se na prvi pogled svidjela organizacija pa sam se turistički došla raspitati i vidjeti hoću li se uključiti.

SPASITELJ – Došla sam na razgovor jer imam potrebu pomagati ljudima. Važno mi je pomoći jer sam brižna i dobra osoba. Zanima me na koji način ja mogu pomoći jer sam spremna ponuditi svoje slobodno vrijeme s naglaskom na pomoći drugima.

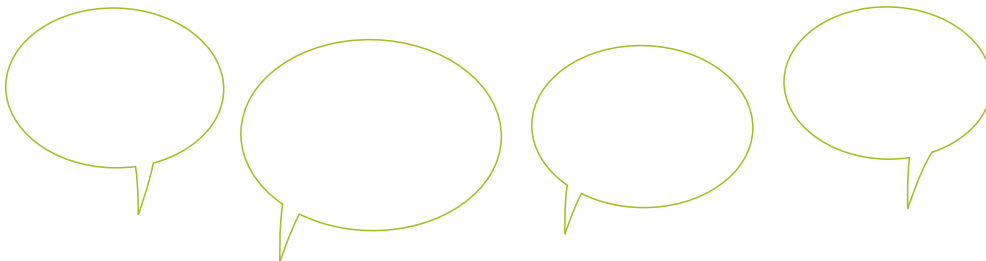
REFORMATOR – Čuo sam preko prijatelja za organizaciju i iz njegove priče mi je odmah bilo jasno da organizacija nije baš organizirana. Stoga sam došao jer znam da bih svojim vještinama mogao to promijeniti. Pun sam ideja o načinu rada i vođenju projekata. Siguran sam u sebe i znam da bih ja mogao bolje voditi i organizirati ljude i projekte. Na razgovor sam došao kako bih saznao kako se mogu uključiti i uvesti svoje promjene u organizaciju.

OPORTUNIST – Prijavljujem se na volontiranje jer mi je važno dobiti potvrdu o volontiranju. Zaključio sam da se volontiranje isplati kako bih dobio preporuku za posao ili se možda čak zaposlio u toj udruzi. Na volontiranje gledam isključivo kao na pomoć u profesionalnom napretku.

AKTIVIST – Vjerujem u društvene promjene, upućena sam u probleme društva i pratim rad civilnog društva. Došla sam na razgovor jer želim svojim aktivnostima i zalaganjem pomoći razvoju društva i na taj način pozitivno utjecati na okolinu.

NEUPUĆENI – Načuo sam na radiju da se traži volonter za poziciju u udruzi koja mi se čini zanimljiva. Ne znam točno što je volontiranje, nikad prije nisam volontirao pa se pitam: “Zar to nije stručno osposobljavanje? Koliko ću novaca za to dobiti? Koliko dugo moram tamo raditi?” i nisam siguran što ću točno raditi.

Koja su vaša iskustva selekcijskih intervjua s volonterima? Imate li i vi neku svoju “tipologiju”? Napišite je...



5

UKLJUČIVANJE I EDUKACIJA VOLONTERA – prvi zajednički koraci i učenje

“Obrazovati ne znači puniti glavu
nego zapaliti plamen.”

— **William Butler Yeats**

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

- upoznati vas sa značenjem i svrhom kvalitetnog uključivanja volontera u organizaciju
- ponuditi smjernice i alate za uključivanje volontera
- osvijestiti važnost edukacije za kvalitetan rad i razvoj volontera.

UVODNO O UKLJUČIVANJU I EDUKACIJI

Volonteri su izabrani i vama se čini kao da je vaš posao gotovo završen, njima preostaje volontiranje, a vama praćenje njihovog rada. No stvar ipak nije tako jednostavna, odnosno neće biti ako želite dobiti njihov puni potencijal. Nakon selekcije volontera vama slijedi jedno duže vremensko razdoblje s nizom aktivnosti koje možemo svesti na zajednički nazivnik – **briga o provedbi aktivnosti i razvoju volontera**. Pod time podrazumijevamo cijeli proces vođenja volontera, od uključivanja u organizaciju i edukacija potrebnih za obavljanje volonterskih zadataka do supervizije i evaluacije volontera. Naime, kako biste imali skupinu vrijednih volontera koji će kvalitetno obavljati posao, potrebno je u njih kontinuirano ulagati i brinuti o njihovoj dobrobiti i razvoju.

U ovom se poglavlju bavimo **uključivanjem, obukom i edukacijom volontera radi njihovog što učinkovitijeg uvođenja u posao i uklanjanja u organizaciju**. U mnogim se organizacijama ovi procesi često nazivaju “uhodavanjem” ili uvođenjem volontera u rad i organizaciju.

Uključivanje i edukacija volontera jedna je od ključnih faza koja određuje dojam koji će volonter steći o vašoj organizaciji (i kako će ga dalje prenositi u komunikaciji s ostalim potencijalnim volonterima i suradnicima), koliko će se osjećati prihvaćeno i dobrodošlo, a čak i to kakva će biti njegova posvećenost radu. Prilikom uključivanja volontera vi zapravo govorite o tome tko ste vi i kakvi ste kao organizacija: kako komunicirate, koliko ste otvoreni, što vam je važno u poslu koji obavljate, kakav pristup korisnicima imate i kakva je uloga i vrijednost volontera za vas.

U dijelu uključivanja koristit ćemo termin **orijentacija** koji se odnosi na opće upoznavanje volontera s organizacijom i njezinim programima, definiranje jasnog odnosa volontera i organizacije te uvod vezan uz poslove koje će obavljati. Nakon orijentacije slijedi proces pripreme volontera za obavljanje specifičnih zadataka, aktivnosti ili poslova koji se u praksi obično naziva **treningom/obukom i edukacijom volontera**.

Dok je **orijentacija** kratkotrajniji i situacijski proces, **obuka i edukacija** predstavljaju kontinuiran proces razvoja i unapređivanje vještina volontera radi što kvalitetnijeg obavljanja volonterskog posla.

Promislite i odgovorite na sljedeća pitanja:

- *Prisjetite se nekog svog iskustva volontiranja u nekoj organizaciji: koja je to bila organizacija, o kakvoj je poziciji bila riječ? Kako ste se osjećali na samom početku volontiranja? Jeste li imali sve potrebne informacije? Što ste i koliko znali o organizaciji i poslu? Koje su vam informacije u tom trenutku bile važne i kako ste ih dobili?*

- *Iz svoje sadašnje pozicije koordinatora volontera, koje biste vi informacije dali sebi kao volonteru u prošlosti, a koje su vam mogle olakšati uključivanje u organizaciju i volontiranje?*

PRVI SUSRETI I ORIJENTACIJA

Kada razmišljate o uključivanju volontera, najbolje je da sebi (i svojim kolegama) postavite dva pitanja:

- 1.** *Što bi naši volonteri trebali znati o nama kako bi se što prije uhodali u posao i uklopili u našu organizaciju?*
- 2.** *Imamo li mi u svojoj organizaciji sve te potrebne informacije i možemo li im ih dati?*

Na početku je važan **način na koji dočekate volontera prvi put** kad dođe na volontiranje: odvojite nešto vremena za svakog volontera, dočekajte ga osobno, predstavite mu organizaciju, sebe, svoje kolege, upoznajte ga s prostorom i nekim tehničkim detaljima (poput korištenja zajedničkih prostorija, pravila vezanih uz dolaske i odlaske te evidenciju i slično). Potaknite volontera da vam postavlja pitanja koja ga zanimaju i obavezno mu naglasite da vas uvijek može naknadno pitati sve što mu treba.

Osim osobnog kontakta, dobro je da svaka organizacija kreira **orijentacijski (/ informacijski) paket za volontere** koji se sastoji od 2 dijela: **opći uvod i informacije o organizaciji** (koji je jednak za sve volontere) te **uvod u konkretne poslove**. Orijetacijski paket mora sadržavati funkcionalne materijale: konkretne i sažete tako da volonter brzo može dobiti potrebne informacije koje mu mogu poslužiti za daljnji rad. Ako ste dobro posložili orijentacijski materijal, moći ćete i ležernije obaviti prvi inicijalni razgovor s volonterom prilikom dolaska na volontiranje jer čak i ako mu nešto zaboravite reći, bit ćete sigurni da piše u materijalu koji volonter u svakom trenutku može sam istražiti.

ŠTO BI TREBAO SADRŽAVATI ORIJENTA- CIJSKI PAKET?

- **Znak dobrodošlice:** poput časopisa ili biltena organizacije, letka o vašim aktivnostima, nekog malog kreativnog poklona (npr., nešto što su izradili vaši korisnici) i drugih materijala koje želite da vaši volonteri imaju.
- **Opći podaci o organizaciji:** naziv organizacije, misija i vizija te osnovne djelatnosti, kratka povijest organizacije, djelatnici (tko sve radi u organizaciji, kakva je struktura upravljanja), popis “važnih” osoba (kojima se volonter može obratiti za pomoć i informacije) i brojeva telefona.
- **Informacije o organizacijskoj kulturi i logističke informacije:** pisana i nepisana pravila u organizaciji (npr., kakva je procedura dolaska i odlaska s volontiranja – kome se treba javiti, gdje se treba upisati), koje prostorije i resurse volonteri mogu koristiti (npr., gdje mogu skuhati i popiti kavu, ići na WC, smiju li koristiti računala i telefon).
- **Informacije o volontiranju** - prava i obveze volontera, etička načela volontiranja, pravilnik ili smjernice za rad s volonterima (ako imate puno volontera, onda se pojavljuje i potreba za izradom smjernica koje vaše zaposlenike vode kao svojevrsan standard rada s volonterima, ali im i pomažu da jasnije prepoznaju svoju ulogu u organizaciji).
- **Informacije o volonterskoj poziciji:** opis volonterskog programa ili projekta na kojem će volontirati, ugovor o volontiranju i detaljan opis posla (edukacija, dobrobiti, praćenje...), očekivanja od volontera (općenito i specifično s obzirom na volontersku poziciju), način izvještavanja i evaluacije.

Sve ove informacije koje čine orijentacijski paket poželjno je posložiti u elektronskom obliku, izraditi zaseban fascikl ili staviti na CD te uručiti volonteru pri dolasku. Možete ih postaviti i na mrežnoj stranici organizacije, barem ovaj opći dio. Učinite da navedeni materijal bude prvenstveno funkcionalan, a nastojte da bude i vizualno privlačan, tako da volontera motivira na čitanje i korištenje prema potrebi.

Nakon što ste volontera upoznali s organizacijom i poslovima na kojima će raditi, slijedi **dogovor o daljnjem zajedničkom radu**. Utvrdite **plan i dinamiku uvođenja u posao** kroz detaljan dogovor o sljedećim koracima, procesu uhodavanja, edukaciji koju treba proći, kroz dogovor o tome s kim će raditi, tko će ga pratiti u poslu i davati mu podršku. Za ovu situaciju važno je da imate okvirnu sliku uvođenja volontera u posao, a nakon što s njim dogovorite još poneke elemente, finalizirajte vaš plan jer će vam on koristiti kako biste i vi i volonter imali jasne smjernice za daljnje korake zajedničkog rada. Plan ne treba biti opsežna administrativna priča, nego je dovoljno 10-ak jasnih koraka o tome što se radi, s kim i tko je odgovoran. U nastavku primjer plana uvođenja u posao u udruzi *CIP IDEM* na poziciji *Asistenta u učenju*.

Orijentacija i uvođenje volontera u posao u udruzi CIP Idem

RB	AKTIVNOST	ODGOVORNA OSOBA
1.	Dobrodošlica i informativni sastanak: <ul style="list-style-type: none"> – uvodni razgovor i upoznavanje – kratak prikaz organizacije (područje djelovanja, misija, vizija, ciljevi, povijest) – upoznavanje sa zaposlenicima udruge CIP IDEM i kratak opis njihovih radnih mjesta. 	koordinator volontera udruge CIP IDEM
2.	Informiranje i dogovor o volonterskoj poziciji i zadacima: <ul style="list-style-type: none"> – informacije o konkretnoj aktivnosti "Pomoć u učenju" – organizacijske norme ponašanja koje se očekuju od volontera na novoj poziciji – povezivanje s prethodnim iskustvom volontera te motivacija za prihvaćanje pozicije – upoznavanje s pravima i odgovornostima u volonterskom programu – upoznavanje s drugim volonterima/zaposlenicima koji sudjeluju u izvedbi programa. 	koordinator volontera udruge CIP IDEM i voditelj aktivnosti "Pomoć u učenju"
3.	Vođeni obilazak: <ul style="list-style-type: none"> – upoznavanje volontera s prostorom udruge – upoznavanje s prostorom u kojem će volonter raditi – upoznavanje s materijalom za rad i didaktičkim sredstvima. 	koordinator volontera udruge CIP IDEM
4.	Upoznavanje s dokumentacijom korisnika udruge i upućivanje u konkretan rad s korisnicima: <ul style="list-style-type: none"> – sastavljanje rasporeda dolazaka volontera – upoznavanje s portfeljem korisnika s kojim/kojima će volonter raditi. 	koordinator volontera udruge CIP IDEM i voditelj aktivnosti "Pomoć u učenju"

OBUKA I EDUKACIJA VOLONTERA ZA POSAO

Pravi cilj obrazovanja je potaknuti čovjeka da nikada ne prestane postavljati pitanja.

**Mandell
Creighton**

Kao što smo uvodno naglasili, uvođenje volontera u posao podrazumijeva i pripremu za obavljanje specifičnih zadataka i aktivnosti ili poslova. Kako bismo volontera kvalitetno uveli u njegove radne zadatke, moramo mu pružiti adekvatnu edukaciju kako bi dobio **početnu obuku za radnu poziciju** te stekao **specifična znanja i vještine** potrebne za obavljanje pojedinog posla.

Složenost edukacije određuju specifičnosti i složenost posla prema kojima ćete odlučiti koji su obavezni sadržaji, odnosno teme edukacije. Što je posao koji volonter treba obavljati složeniji te njegovo volontiranje dugotrajnije, to bi edukacija trebala biti šira i složenija. Naravno da za jednostavne poslove nije ni potrebna posebna edukacija, već samo konkretne upute o tome što i do kada treba biti obavljeno (npr., za volon-

tere zadužene za pakiranje poklona za božićnu predstavu za korisnike udruge za pomoć osobama s invaliditetom). **Obaveznim sadržajima edukacije** pripadaju sva ona znanja i vještine koje su volonteru potrebne da dobro obavlja svoj posao, ali i one koje će mu pomoći da izgrađuje dobre odnose s korisnicima, drugim volonterima i organizatorom volontiranja. **Metode edukacije** trebale bi biti što interaktivnije i praktičnije i u što većoj mjeri uključivati same volontere. Iz vlastitog iskustva preporučujemo interaktivne igre, grupne diskusije, igranje uloga i sl. Uobičajeno je da edukaciju provode djelatnici organizacije stručni u području s kojim upoznajete volontere, no ako postoji potreba, za neke specifične teme mogu se angažirati i vanjski suradnici. Za volontere posebno motivirajuće može biti ako jedan od izvoditelja (u nekom dijelu edukacije) bude volonter s iskustvom volontiranja na istoj ili sličnoj poziciji. Ako je primjenjivo, to može biti čak i korisnik, čime ujedno jasno prenosite volonterima i vrijednost inkluzivnog pristupa volonterstvu.

PRIMJER EDUKACIJE VOLONTERA NA PROGRAMU “MENTORI U ZAJEDNICI”

Program Mentori u zajednici (MUZ), udruge Plavi telefon, odnosi se na druženje i prijateljevanje jednog odraslog volontera i djeteta u riziku kroz najmanje 6 mjeseci. Volonter ima obavezu nalaziti se s djetetom najmanje jednom tjedno u trajanju od 3 do 5 sati, komunicirati s njegovom obitelji te prema potrebi drugim osobama iz djetetove socijalne mreže. Najčešće je riječ o djeci i obiteljima koja dolaze iz socijalno isključenih skupina.

Iz kratkog opisa programa vidljivo je da je za volontere koji se prijave (i budu odabrani za program) važno osigurati opsežniju edukaciju koja će pokriti više različitih sadržaja. Tako program MUZ ima edukaciju u tri modula: **prvi modul** odnosi se na definiranje mentoriranja i uloge mentora, poučavanje o fazama razvoja odnosa, identificiranje osobnih potencijala volontera za razvoj odnosa te kodeks volontera. **Drugi modul** bavi se razvojnim obilježjima djece, aktivnostima za rad s djecom te pripremom za prvi susret s djetetom i obitelji. Prva dva modula provode se prije samog početka volontiranja. Teme **trećeg edukacijskog modula** su šire usmjerene na problemske situacije koje se javljaju tijekom druženja s djetetom i provodi se tijekom volontiranja u skladu s potrebama pojedine skupine volontera (npr., ako više volontera volontira s djecom koja se agresivnije ponašaju, uvodi se tema koja daje osnovne informacije o agresivnosti kod djece i pristupima djeci koja se tako ponašaju).

Uz specifičnu vrstu edukacije, ako ste u prilici, osigurajte im **uvodnu radionicu o volonterstvu**. Ovakvu vrstu edukacije možete održati vi u vašoj organizaciji ili možete zatražiti podršku volonterskog centra s vašeg područja jer neki od njih organiziraju edukacije pod nazivom “Biti volonter”. Ovakva edukacija sadržava osnovne informacije o volontiranju, ZoV-u, mogućnostima volontiranja te prilikama koje nam volontiranje daje.

PRIMJER UVODNE RADIONICE CENTRA ZA REHABILITACIJU ZAGREB

Centar za rehabilitaciju Zagreb je u sklopu projekta *Podrška pri zapošljavanju osoba s intelektualnim teškoćama* angažirao 12 volontera koji su radili u kreativnim radionicama te bili asistenti njihovim korisnicima. Tom su prilikom organizirali jednodnevnu edukaciju za volontere koja se odvijala u 2 dijela:

// prvi je dio bio **uvod u volontiranje** i održao ga je Volonterski centar Zagreb, u trajanju od 2 sata

// drugi je dio bio o **temi rada s osobama s intelektualnim teškoćama**, njihove specifičnosti i potrebe te zahtjevi volonterskih pozicija.

Za kraj ovog poglavlja podsjećamo da je za neke pozicije potrebna kontinuirana edukacija tijekom volontiranja. Ako i nije, važno je da imate na umu da je samo volontiranje edukativan proces i da ste vi **sami mentor i učitelj svojim volonterima**. Osigurajte vrijeme da pratite i podržite svoje volontere i da ih poučite kad god je prilika. Volonteri su uglavnom otvorene osobe i upravo su zbog toga tu kod vas, **jer žele dati, ali i naučiti više**.

!!! Imajte na umu: Ovo je trenutak da s volonterom dogovorite hoćete li kroz proces volontiranja izraditi potvrdu o kompetencijama, o kojoj više možete pročitati u poglavlju *Vrednovanje i nagrađivanje. Stečene kompetencije i pohađane edukacije mogu se upisati u potvrdu o kompetencijama stečenim volontiranjem i/ili potvrdu o volontiranju (volontersku knjižicu), i mogu biti značajan resurs koji će volonterima koristiti prilikom zapošljavanja i u sličnim prilikama.*

PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. Promislite kako bi izgledao orijentacijski paket za jednu volontersku poziciju u vašoj organizaciji.
2. Kako bi izgledao proces uvođenja u posao za tu poziciju?
3. Koja bi edukacija bila potrebna za volontiranje na toj poziciji?



6

SUPERVIZIJA I EVALUACIJA VOLONTERA – pozitivno i hrabro k zajedničkoj misiji!

“Da bismo došli do luke, moramo ploviti, a ne baciti sidro ili se prepustiti struji.”

— Franklin Roosevelt

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

- upoznati vas sa značenjem i važnošću supervizije i evaluacije volontera
- ponuditi smjernice i savjete za učinkovito vođenje supervizije i evaluacije volontera
- osvijestiti važnost i ponuditi smjernice za davanje povratne informacije.

UVODNO O SUPERVIZIJI I EVALUACIJI VOLONTERA

Kao što je spomenuto u prethodnom poglavlju, supervizija i evaluacija volontera podrazumijevaju **brigu o provedbi aktivnosti i brigu o razvoju volontera**, koje se najviše očituju upravo kroz ovu fazu menadžmenta volontera. Svrha supervizije i evaluacije je doprinijeti općem cilju volonterskog programa, a to je **ostvariti što bolje rezultate u definiranim područjima djelovanja**. A nastavno na to, najbolje rezultate postićemo ako imamo zadovoljne, motivirane i kompetentne volontere. Upravo zato je ova faza menadžmenta volontera najvažnija i najzahtjevnija i o njoj ovisi uspješnost naših aktivnosti i cjelokupnog volonterskog programa. Supervizijom i evaluacijom pratimo i procjenjujemo razinu zadovoljstva, motivacije, postignuća u poslu, napredak volontera i napredak aktivnosti, odnosno organizacije u dijelu u kojem volonter radi. Također, važno je istaknuti da redovnom podrškom u obliku supervizije i evaluacije doprinosimo volonterovom osjećaju pripadnosti i povezanosti s organizacijom.

Superviziju i evaluaciju volontera može obavljati koordinator volontera koji je odgovoran za upravljanje svim procesima u volonterskom programu, ali može obavljati i druga osoba iz organizacije koja radi nas istim projektima i poslovima kao i volonter pod supervizijom. Najvažnije je da je osoba dovoljno stručna i kompetentna da pruža podršku volonteru u poslu, ali i da je kompetentna osigurati mu superviziju i evaluaciju tijekom volontiranja. Koordinator volontera blisko surađuje s osobama koje rade superviziju i evaluaciju te ih usmjerava i educira u okviru svojih mogućnosti.

Napominjemo da je važno da osobe koje rade s volonterima imaju definirane specifične poslove koje će obavljati s volonterima i da su oni navedeni u njihovu opisu posla kako bi se unaprijed osiguralo vrijeme i potreban angažman.

S obzirom na zahtjevnost procesa supervizije i evaluacije, i u ovom poglavlju podsjećamo na različitost u potrebama, motivaciji i osobnosti volontera te da je važno njegovati individualan pristup volonterima. Međutim, neke su stvari zajedničke za sve te vam navodimo nekoliko osnovnih točaka u komunikaciji i pristupu koje su temelj za izgradnju svakog odnosa, pa tako i odnosa s volonterima:

1. Komunicirajte s volonterima redovito, jasno i s poštovanjem jer samo zdravom komunikacijom možemo napredovati kako u profesionalnom, tako i privatnom životu.

2. Budite iskreni, otvoreni i autentični.
3. Prema volonterima se ponašajte prijateljski, nikako “šefovski”.
4. Provjerite jesu li jasna međusobna očekivanja.
5. Dajte redovnu i pravovremenu povratnu informaciju.
6. Volonterima postavljajte pitanja koja im otvaraju prostor za kritiku, prijedloge i za identifikaciju novih izazova.
7. Dozvolite im da pogriješe i potaknite ih da iz pogreški uče! Pogreške su nužne za daljnji rast i razvoj.

Prije nego što krenete dalje, promislite i odgovorite na sljedeća pitanja:

- Na koji ste način u svojoj organizaciji do sada provodili superviziju i procjenjivali rad volontera? Imate li već neke propisane procedure ili obrasce? Koliko ste njima zadovoljni?
 - Kako koristite informacije dobivene kroz superviziju i evaluaciju u radu svoje organizacije? Pomažu li vam te informacije da unaprijedite svoj rad?
-

ŠTO PODRAZUMIJEVA SUPERVIZIJA I KOJI SU ZADACI SUPERVIZORA

Po pojmom **supervizija volontera** podrazumijevamo sljedeće aktivnosti i elemente rada:

- nadzor i praćenje rada volontera
- mentoriranje (podučavanje, prijenos znanja, savjetovanje u radu te rast i razvoj volontera)
- propitivanje i pojačavanje motivacije kod volontera
- pružanje podrške volonteru na osobnoj razini.

Nastavno na navedeno da se zaključiti da osoba koja provodi ove aktivnosti s volonterima, a koju ćemo u daljnjem tekstu zvati supervizor, ima različite uloge u svom radu: **nadzornik, mentor, motivator, ali i prijatelj** volonteru pod supervizijom.

Ovisno o vrsti angažmana i zahtjevnosti posla, ali i o osobnosti samog volontera, tijekom supervizije će neke uloge biti manje, a neke više zastupljene. Primjerice, neki će volonteri trebati manje mentorstva jer su skloniji samostalnije učiti i snalaziti se u poslu, ali će možda trebati više podrške u održavanju motivacije. Također, neke su pozicije zahtjevnije u emocionalnom smislu pa je možda važno pružiti više podrške na osobnoj razini i pomoći volonteru da se lakše nosi s “problematičnim” situacijama.

Iako ova faza rada s volonterima može zvučati komplicirano, ako nemate veći broj dugotrajnih volontera, ni sama supervizija neće biti kompleksna niti previše zahtjevna kao proces. Nikako vas ne želimo obeshrabriti kompliciranim i velikim riječima, nego upravo suprotno, želimo vas ohrabriti da preuzmete ovu zadaću u svojoj organizaciji i date od sebe najbolje što možete. Tako sigurno nećete pogriješiti toliko da učinite nešto nepopravljivo, a ono što je popravljivo bit će vam važne lekcije iz kojih ćete učiti i pritom ćete biti svjesni svojih uloga vezanih uz volontere za čiji ste rad odgovorni.

Sve su navedene uloge teško razdvojive i trebala bi ih obavljati jedna osoba, iako su moguće i situacije da, na primjer, netko drugi preuzme dio aktivnosti nadzora i praćenja, a da pritom blisko surađuje s osobom koja provodi ostale elemente supervizije. Ovisno o specifičnostima volonterske pozicije, pretpostavljamo da su moguće i neke druge raspodjele uloga i odgovornosti unutar procesa supervizije, ali VCZ nema direktnog iskustva s takvim situacijama.

Nadzor i praćenje rada volontera odnosi se na formalni, tehnički dio obavljanja zadatka i treba dati odgovor na pitanje: jesu li zadaci obavljeni, u kojoj mjeri (broj sati), u kojem roku, koji su se problemi pritom javili itd. Radi praćenja se najčešće koriste razne evidencijske liste u kojima se bilježe dani i sati koje je volonter proveo na volontiranju te osnovni tip aktivnosti. To su najčešće vrlo formalni podaci koji govore o kvantiteti volontiranja, no mogu biti izuzetno važni za vođenje evidencije volonterskih sati i sastavljanje izvješća donatorima i nadležnom ministarstvu. Prilikom nadzora i praćenja rada volontera vodite računa da su osigurani kvalitetni i zdravi uvjeti za rad (upute, informacije, oprema, podrška, sigurnost i sl.).

Mentoriranje podrazumijeva podučavanje, prijenos znanja i savjetovanje u radu, kao i praćenje razvoja kompetencija te podršku daljnjem razvoju volontera. To je način stručne suradnje, u kojem stručnija i iskusnija osoba podržava osobu s manje iskustva u radu. Tijekom mentoriranja volontera bavite se sljedećim temama:

- diskutirate o zadacima i odgovornostima te razjašnjavate prioritete
- razmjenjujete poglede na tijek napredovanja posla
- pratite kako se volonteri nose s izazovima i problemima u poslu
- osiguravate da je volontiranje prilagođeno vještinama i mogućnostima volontera
- pratite razvoj kompetencija te ih ohrabrujete da uče i kontinuirano unapređuju svoj rad i kompetencije
- identificirate potrebu za dodatnom edukacijom
- omogućavate okvir za dogovaranje o promjenama.

Dodatno, podsjećamo vas da se ne dovodite u situaciju da radite određene zadatke umjesto volontera. Naprotiv, aktivnosti u koje se mogu i žele uključiti volonteri nemojte odrađivati vi!

Propitivanje i jačanje motivacije kod volontera je važan segment rada supervizora. Vi kao supervizor imat ćete ključnu ulogu u zadržavanju i jačanju motivacije kod volontera. Ponekad će im ponestati motivacije i inspiracije i tada je važno da to prepoznate i pokušate pronaći načine da ih ohrabrite i inspirirate. Uz kvalitetno mentoriranje, koje ima značajnu ulogu u podizanju razine motivacije, u nastavku je još nekoliko prijedloga i načina na koje možete doprinijeti njezinu jačanju:

- istaknite rezultate i važnost njihova rada! ...kako njihov trud utječe na druge ljude, korisnike aktivnosti i zajednicu, ali i vašu organizaciju
- dajte im fleksibilnost i autonomiju u radu koliko god ste u mogućnosti, a pritom im pojasnite važnost preuzimanja njihove osobne odgovornosti za napravljeno
- ukažite im na prednosti koje za njih nosi volontiranje – nova znanja, vještine i iskustvo
- recite im što su drugi volonteri i djelatnici rekli i uočili o njihovim pozitivnim radnim navikama ili drugim oblicima njihove uključenosti u volonterske aktivnosti
- provjerite žele li se uključiti u druge aktivnosti organizacije i podržite ih u tome

Podrška volonteru odnosi se na “mekšu” stranu obavljanja zadatka i riječ je zapravo o podršci volonteru **na osobnoj razini**: kako se volonter osjećao prilikom obavljanja zadataka, kako se nosi s problemima tijekom volontiranja, ima li problema u komunikaciji s određenim osobama, ima li neke privatne teškoće koje mu otežavaju volontiranje i učenje i sl.

U ovom kontekstu ovu vrstu podrške možemo nazvati i emocionalnom podrškom jer smo fokusirani na samu osobu i to kako se ona osjeća.

Glavne funkcije aktivnosti podrške su:

- osiguravanje sigurne okoline i opuštene atmosfere u kojoj se volonteri mogu izraziti
- pomoć volonteru u rješavanju problema koji su često osobne prirode
- suprotstavljanje izolaciji koja ponekad prati neke volonterske uloge (npr., administrativni poslovi ili poslovi prevođenja na kojima volonter radi sam)
- nastojanje da se pomogane volonteru da se osjeća dobro u vašoj organizaciji i da mu se pokaže da je cijenjen.

Podrška volonterima može se organizirati kroz individualne ili grupne sastanke. Neovisno o modalitetu provođenja, najvažnije je da organizator stalno nudi i svjesno planira podršku. Volonterima ovakva podrška izuzetno puni znači jer osim što mogu podijeliti svoje osjećaje, razmišljanja i dileme, mogu pitati za pomoć i dobiti rješenja za neke teškoće s kojima se suočavaju. Podrška volonterima, individualna ili grupna, daje nam dodatne informacije o kvaliteti volontiranja.

Iako je proces pružanja podrške važan i za zaposlenike, u poslovnom svijetu on često izostaje jer smatramo da je dovoljno da osoba prima plaću pa ju pustimo da se snalazi sama kako zna i umije. Također, to izostaje jer je u društvu previše uvriježeno razmišljanje da ne smijemo pokazivati emocije na poslu, što smatramo izuzetno štetnim za svakog čovjeka. Emocije su važan dio nas i nije moguće živjeti kvalitetno, a “pola života” potiskivati emocije. Naravno, u tom je procesu važno truditi se da naše privatne brige ne utječu na kvalitetu obavljanja poslova.

U radu s volonterima ne smijemo izostaviti pružanje podrške jer je izuzetno važno da volonter osjeti da vam je važan i kao čovjek, da poštujuete njegove osjećaje i da ga cijenite.

VAŽNOST EVALUACIJE VOLONTERA I SMJERNICE ZA PROVEDBU

Ljudi će zaboraviti što ste rekli, zaboravit će i što ste učinili, no nikad neće zaboraviti kako su se osjećali zbog vas.

Maya Angelou

Evaluacija je logički **povezana s procesima supervizije i podrške volonterima** pa iako završnu evaluaciju poduzimamo tek na kraju volontiranja, valja o njoj misliti već na početku, u samom planiranju, a provodimo je kontinuirano tijekom faze supervizije i podrške. U vođenju volontera i volonterskih programa stalno smo usmjereni na prikupljanje faktičkih podataka i povratnih informacija koje nam pomažu da unaprijedimo određenu volontersku poziciju/projekt, a kasnije i volonterski program u cjelini.

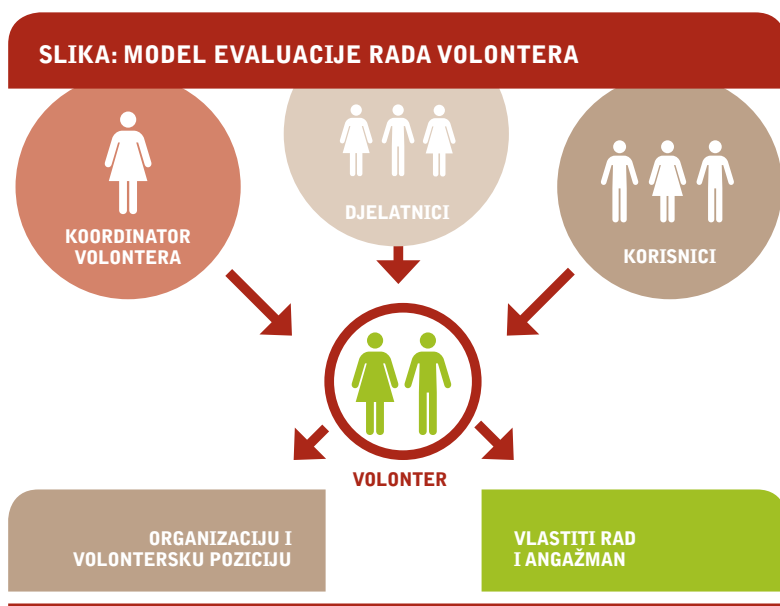
Evaluacija volontera bavi se procjenjivanjem rada i radne učinkovitosti volontera, kao i procjenjivanjem njihova osobnog razvoja. Iako se provodi kontinuirano tijekom volontiranja, preporučujemo da si odredite periodične sastanke s volonterima koje možete nazvati razvojno evaluacijskim i održavate ih, npr., jednom mjesečno ili svaka 3 mjeseca. Kontinuitet u evaluaciji rada volontera potrebno je redovno održavati jer utječe na opću izvedbu zadataka i rad volontera.

O evaluaciji se važno dogovoriti unaprijed, već na početku angažmana, i predstaviti je kao standard rada u organizaciji. Na taj način osiguravate da volonter prepozna evaluacije kao razvojni i redovni element vašeg rada, a ne kao “ocjenjivanje” i kontrolu. Najavite evaluacijske susrete i nemojte ih raditi iznenadno i bez najave.

Većina volontera bez obzira na početnu motivaciju teži obaviti svoj posao što bolje. Da bi u tome uspjeli potrebna im je redovna povratna informa-

cija, evaluacija ili procjena rada te podrška u poboljšanju identificiranih područja. Zato nemojte oklijevati i bojati se reći volonteru što mislite te mu reći ako neke njegove akcije i koraci nisu dobri. Izgovaranje loših poteza i koraka je jedini put k dobrim i pametnim koracima u budućnosti i put k razvoju.

Kada je riječ o evaluaciji volontera, najčešće to nije jednosmjerna i jednostrana evaluacija (npr., da volonter sam procjenjuje svoj rad ili da samo koordinator procjenjuje volontera) već je obično riječ o nekoliko različitih perspektiva evaluacije. Volonter je u središtu i on sam procjenjuje svoj rad, volontersku poziciju i organizaciju. Također, i njegov rad procjenjuju i koordinator volontera i djelatnici s kojima je surađivao, ali i korisnici.



Metode evaluacije rada volontera mogu biti razne, ali načelno ih dijelimo na one koje nam daju pokazatelje (više **kvantitativnog tipa** (npr., upitnik) i one koje nam daju podatke (više **kvalitativnog tipa** (npr., intervju). U praksi se najčešće kombiniraju oba pristupa, što i mi preporučujemo, posebno stoga što snažno zastupamo praksu da se sa svakim volonterom nakon završetka volontiranja obavi individualni intervju. I volonteru i vama bit će vrijedno izravno razgovarati o cijelom iskustvu volontiranja, a to će i vama kao koordinatorima dati priliku da volonteru još jednom zahvalite na trudu, ponudite mu neke druge aktivnosti na kojima može volontirati i na istovjetan način (osobnim kontaktom) zaokružite priču njegova volontiranja onako kako je i (najčešće) počela - osobnim kontaktom i selekcijskim intervjuom.

Upitnicima se također mogu prikupiti neki vrijedni podaci, posebno stoga što oni dolaze u broјčanom formatu pa se mogu raditi i analize i usporedbe za veće skupine volontera.

Evo nekoliko prijedloga za pripremu kvalitetnog upitnika:

- uvodni dio – razlozi evaluacije
- dati jednostavne instrukcije kako odgovoriti na pitanja
- neka pitanja prate logičan slijed
- izbjegavati pitati više stvari u jednom pitanju
- staviti upute gdje vratiti upitnik i u kojem roku.

Pri evaluaciji volontera odabiremo **područja** koja ćemo evaluirati, a potom na osnovi njih i metode evaluacije. Iz našeg dosadašnjeg iskustva predlažemo vam sljedeća područja evaluacije volonterskog rada:

- **Opće zadovoljstvo volontiranjem u organizaciji:** kako je volonter generalno zadovoljan volontiranjem u vašoj organizaciji? Što procjenjuje kao jake strane, a što kao nedostatke organizacije? Kako je doživio organizaciju i djelatnike? Je li se osjećao prihvaćenim?
- **Usklađenost obavljenih zadataka s opisom posla:** ovo će vam područje evaluacije jasno dati do znanja što konkretno trebate mijenjati u opisu posla ili pak u samoj volonterskoj poziciji. Moguće je da na početku zamislite da će volonter unutar neke volonterske pozicije raditi jednu vrstu aktivnosti (npr., družiti se s beskućnicima), a na kraju, zbog prirode korisnika i njihovih potreba, ispada da se bavio i nekih drugim aktivnostima (npr., pomoć u pisanju zamolbi i dopisa, savjetodavna pomoć i sl.). Ako je dolazilo do ovih situacija, najvažnije je shvatiti kako se volonter osjećao u vezi s tim i je li mu to odgovaralo.
- **Stečena znanja i vještine:** što je volonter naučio kroz volontiranje, je li stekao neke nove vještine?
- **Suradnja s drugim uključenima:** kako volonter procjenjuje suradnju s korisnicima, koordinatorom volontera, svojim supervizorom, djelatnicima i drugim volonterima. Posebno je zanimljivo pri evaluaciji volonterskog programa usporediti te perspektive te na kraju dati i detaljniju dobru povratnu informaciju volonteru.
- **Mogućnost sudjelovanja u donošenju odluka i preuzimanje odgovornosti:** koliko je volonter mogao i htio sudjelovati u odlučivanju i u kojim područjima je preuzimao odgovornost? Važno je usmjeriti se i na to da volonteri kažu ima li nekih područja na kojima misle da su mogli samostalno odlučivati i biti odgovorni, a to im nije bilo omogućeno.
- **Identifikacija novih područja rada:** volonteri u izravnom radu zasigurno najbolje vide što bi se još trebalo ili moglo napraviti u nekoj konkretnoj situaciji. Na temelju njihove perspektive možda razvijete i nove volonterske pozicije ☺.

Osim navedenih pitanja, ako smatrate korisnim, možete ih **pitati i o tome koliko su zadovoljni u vezi s fazama menadžmenta volontera**

(riječ je, naravno, o fazama u kojima volonteri aktivno sudjeluju: selekcija, uključivanje, edukacija, praćenje i podrška, nagrađivanje). Specifično se postavljaju pitanja s obzirom na svaku pojedinu fazu u skladu s procedurama koje su volonteri prošli. Posebno ih treba pitati bi li nešto mijenjali i što koordinator može učiniti kroz faze menadžmenta volontera da se oni osjećaju bolje i da kvalitetnije volontiraju.

Prilikom evaluacijskih razgovora svakako imajte na umu i 7 savjeta koje smo naveli u uvodnom tekstu o superviziji i evaluaciji.

DAVANJE POVRATNE INFORMACIJE VOLONTERIMA

Od svih navedenih principa, funkcija i prednosti podrške volonterima, izdvojiti ćemo davanje povratne informacije, s obzirom na to da smatramo da je to čak ključna vještina koja na najizravniji način utječe na rad volontera i kvalitetno obavljanje posla. Osim važnosti povratne informacije, u praksi se (pre)često događa da volonterima ne dajemo povratnu informaciju na vrijeme i s mjerom, što može biti i jedan od razloga prestanka volontiranja i odlaska volontera iz organizacije.

Povratna informacija ili **feedback**, što je učestaliji naziv, organizirana je informacija kojom jedna osoba (davatelj) daje drugoj (primatelju) poruku o tome kako je doživjela određeno ponašanje te što vidi kao jake, a što kao slabije strane tog ponašanja. Smatra se da je *feedback* temelj razvojne komunikacije te jedna od najvažnijih sastavnica izgrađivanja zadovoljavajućih i učinkovitih odnosa i suradnje. *Feedback* je, osim toga nužan, za učinkovito obavljanje posla.

A kako je kod vas?

- Koliko se u vašoj organizaciji njeguje i podržava davanje feedbacka?
 - Na koji način vi sami primete feedback od drugih osoba i dajete ga?
-

Razlikujemo dvije vrste povratnih informacija: **POZITIVNE**, čiji je cilj pojačati poželjna ponašanja i preporučljivo ih je dati pred publikom, te **KOREKTIVNE**, čiji je cilj promijeniti nepoželjna ponašanja i daju se individualno.

Za dobar *feedback* važna je **dobra ravnoteža** između pozitivnog i korektivnog *feedbacka*, važno je **istaknuti jake strane** osobe i **koristiti pozitivne formulacije** (“dođi na vrijeme” umjesto “nemoj kasniti”).

Načelno i široko prisutno u praksi, preporučuje se davanje *feedbacka* u tzv. sendviču +/-/+ : prvo reći ono što je pozitivno kako bismo izbjegli da se osoba započne braniti i prestane nas slušati, zatim reći ono što je manjkavo i zahtijeva poboljšanje, a pritom je važno da smo vrlo konkretni, te završiti ponovno s nečim pozitivnim i motivirajućim.

PRIMJER DAVANJA POVRATNE INFORMACIJE PO PRINCIPU +/-/+



Svida mi se način na koji pristupaš volontiranju, mislim da si jako detaljna.



Primjetila sam da većinu poslova obavljaš sama, što nije dobro za tim. Smatram da bi se trebala više dogovarati s drugim učenicima.



Kad bi to unaprijedila, tvoj volonterski angažman bio bi još bolji.

ZNAČAJKE POVRATNE INFORMACIJE:

Mora se temeljiti na onom što se **OPAŽA**, a ne na onom što se **PRETPOSTAVLJA**:

NE *Uvijek kasniš na volontiranje!*

VEĆ *Zadnja 3 puta uočila sam da na volontiranje kasniš oko 15 minuta.*

Mora biti usmjerena na **PONAŠANJE (specifična)**, a ne na **LIČNOST (opća)**:

NE *Ti si tako neodgovorna!*

VEĆ *Kasniš na volontiranje i našim je korisnicima teško čekati te.*

Namjera mora biti **POMOĆ i RAZUMIJEVANJE**:

Primjer: *Htjela bih znati zbog čega kasniš na aktivnosti, radi li se o tvom rasporedu ili nekim drugim okolnostima. Mogu li ti nekako pomoći?*

Mora biti **PRAVODOBNA** (da ne ode baba s kolačima ☺):

NE *Gledam te od prvog dana kako stalno kasniš na volontiranje i do zadnjeg dana se ništa nije promijenilo.*

VEĆ *Primjetila sam da si zakasnio na prva dva susreta s korisnicima i htjela bih s tobom razgovarati o tome kako se to više ne bi ponavljalo.*

Kada dajete povratnu informaciju:

- aktivno slušajte
 - promatrajte
 - budite jasni i koristite tzv. "ja poruke"
 - ako je situacija zahtjevnija, pripremite se i isplanirajte razgovor
 - osigurajte adekvatno mjesto i vrijeme i nikako nemojte davati povratnu informaciju s nogu i usput
-

Dodatni savjeti:

- Prepoznajte i uvijek pohvalite dobar rad, a za loš dajte konstruktivnu povratnu informaciju.
- Omogućite volonterima da preuzmu odgovornost za svoj rad.
- Nemojte generalizirati! Pohvalite imenom i prezimenom, ali zahtijevajte i individualnu odgovornost.
- Prije nego što volonteru iznesete neke negativne komentare, budite sigurni da je imao priliku samostalno / uz nečiju pomoć identificirati stvari koje su vezane uz njegov rad, a koje bi htio i mogao promijeniti.

PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. Čemu služe supervizija i evaluacija?
 2. Koje sve uloge ima osoba koja provodi superviziju volontera?
 3. Što biste izdvojili kao ključno u evaluaciji volontera?
 4. Koje su bitne značajke povratne informacije?
-



7

EVALUACIJA VOLONTERSKOG PROGRAMA – što je sve dobroga napravljeno i što se može još bolje

“Ono što dobijemo postizanjem svojih ciljeva nije toliko važno koliko ono što postanemo nakon što ih ostvarimo.”

— Zig Ziglar

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

- upoznati vas sa značenjem evaluacije volonterskog programa
- upoznati vas s njezinom svrhom i korisnošću.

Mudri ljudi kažu da *nije dobro ono što ne može biti bolje* i ta misao dobro oslikava važnost evaluacije cjelokupnog volonterskog programa, ali i evaluacije volontera kao jedne njegove cjeline.

Nakon što ste napravili evaluaciju volontera, promislite još malo dublje o njoj:

- *Koje značenje evaluacija (kao pojam) ima za vas?*
 - *Koje asocijacije imate na riječ evaluacija?*
 - *Kakva su vaša dosadašnja iskustva s evaluacijom volonterskog programa: na koji ste način provodili evaluaciju, kojim metodama, u kojim vremenskim točkama....?*
-

Povrh stalnih evaluacija volontera koje utječu na tijek volontiranja, na kraju godine, tj. na kraju volonterskog programa mjerimo utjecaj i postignuća cjelokupnog volonterskog programa. **Evaluacija volonterskog programa** je proces koji se radi kako bi se izmjerili rezultati, promjene i učinak programa na osnovi usporedbe ciljeva i podciljeva postavljenih na početku programa s rezultatima i ciljevima postignutim na završetku programa.

Glavni cilj evaluacije je **kontinuirano unapređivanje volonterskog programa**, a to jedino možemo postići ako se osvrnemo na proteklo razdoblje i identificiramo prednosti i nedostatke koji su se dogodili tijekom provedbe programa. Upravo tome služi evaluacija – da procjenite uspješnost volonterskog programa i utvrdite “što možete bolje”.

Kako je evaluacija dvosmjernan proces, budite i vi kao odgovorne osobe i organizacija otvoreni za primanje povratnih informacija i kritika kojih će sigurno biti. Uostalom, jako je važno da ih dobijete jer je to jedini način da sagledate sebe i unaprijedite svoj rad i rad organizacije.

Evaluaciju ne treba gledati kao mogućnost kritike, nego kao mogućnost učenja, poboljšanja rada i odnosa te podizanja razine kvalitete usluga i programa.

Pojednostavljeno rečeno, evaluaciju je potrebno raditi radi sljedećeg:

- a.** ako ne možemo izmjeriti rezultate, ne možemo razlikovati uspjehe od neuspjeha
- b.** ako ne vidimo uspjeh i neuspjeh – ne možemo iz njih učiti i ne možemo ispraviti greške.

Uspjeh znači biti sposoban doživjeti mnogo promašaja, a ne izgubiti entuzijazam.

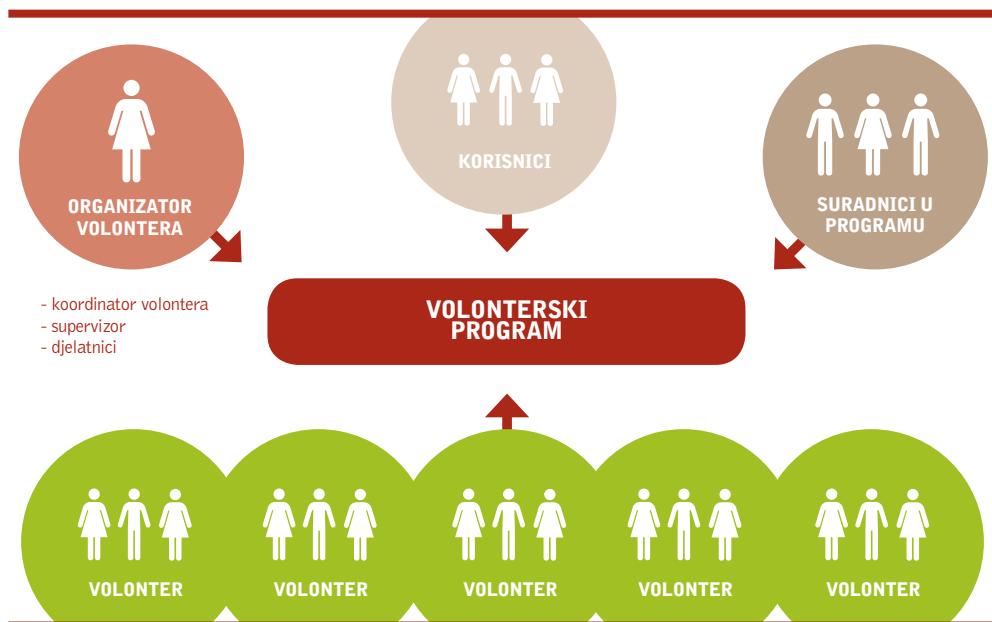
Winston Churchill

U procesu evaluacije tražimo odgovore na sljedeća pitanja:

- Koji je utjecaj programa i koja je njegova uspješnost za ciljanu skupinu?
- Koliko smo doprinijeli rješavanju nekog konkretnog problema?
- Koja je razina zadovoljstva volontera i koliko su naučili kroz volontiranje?
- Koja je razina zadovoljstva ili opterećenja ostalih sudionika u volonterskog programu?
- Koliko je vaš program održiv u financijskom i programskom smislu?
- Koji su konkretni koraci za poboljšanje programa i mogućnosti za kreiranje novih?

Kada dobijemo odgovore na gore navedena pitanja, lakše ćemo utvrditi i **jesmo li na učinkovit način ostvarili ciljeve zadane akcijskim planom**. Možda smo ih ostvarili u potpunosti ili ih nadmašili pa si trebamo čestitati, a onda si za sljedeću godinu možemo postaviti još izazovnije ciljeve, kako bismo imali više motivacije za rad. Može se dogoditi i da nismo ostvarili zadane ciljeve zbog raznoraznih razloga pa će nam analiza evaluacije otkriti koji su to razlozi ili smo samo bili nerealni u njihovu postavljanju pa ćemo u sljedećoj godini naučiti biti realniji. Rezultati evaluacije koriste se za daljnje planiranje programa i pojedinih volonterskih pozicija.

Volonterski program mogu evaluirati svi koji su u njemu i sudjelovali, bilo da su ga direktno provodili, koristili ili bili svjedoci njegove provedbe.



Ako ste u prošlom koraku, osim supervizije, provodili i redovitu evaluaciju volontera i propitali ih i čuli njihovo mišljenje o volonterskoj poziciji i programu, na kraju godine analizirate dobivene informacije od svih volontera i sukladno tome napravite zaključke i preporuke s njihove strane. Osim volontera, propitajte i sve druge navedene sudionike kako biste dobili što potpuniju sliku provedbe vašeg volonterskog programa, npr., moguće je da su neki djelatnici bili preopterećeni i nisu stizali raditi s volonterima poslove koji su bili dogovoreni ili je moguće da korisnici žele neke druge sadržaje. Kroz evaluaciju možete dobiti vrlo važne informacije za vaš daljnji rad i zato svakako preporučujemo da ju napravite u okvirima svojih mogućnosti.

Nakon što dobijete povratne informacije od sudionika koji su vam važni u programu, sljedeći korak je napraviti analizu svih dobivenih informacija. Rezultate evaluacije možete prikazati različitim grafikonima i na taj način ih zanimljivije predstaviti svima kojih se tiču, ali i vašoj zajednici te tako dobiti i javnu potporu. Također, rezultati evaluacije mogu vam koristiti i za pripremu prijedloga projekata jer ćete mogućim donatorima jasno prikazati rezultate svog rada i vašu spremnost i otvorenost za daljnji razvoj, ali i otvorenost za propitivanje i mišljenja drugih.

PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. Čemu služi evaluacija volonterskog programa i što sve možemo dobiti od nje?
2. Što kažu mudri ljudi ©?
3. Kome predstavljate rezultate evaluacije i kako rezultati još mogu koristiti vašoj organizaciji?

8

VREDNOVANJE I NAGRAĐIVANJE VOLONTERA – obostrana dobrobit i zadovoljstvo

“Da bi se priznala tuđa vrijednost,
treba imati vlastitu.”

— Arthur Schopenhauer

NAMJERA JE OVOG POGLAVLJA:

- upoznati vas sa svrhom vrednovanja i nagrađivanja volontera i dobrobitima koje donose i volonterima i organizaciji
- dati pregled različitih načina primjenjivanja vrednovanja i nagrađivanja u volonterskom programu
- upoznati vas s potvrdom o volontiranju i potvrdom o kompetencijama stečenim volontiranjem.

ŠTO ZNAČI VREDNOVATI RAD VOLONTERA I ZAŠTO JE BITNO ODATI IM PRIZNANJE?

Priznanje, u različitim bojama i oblicima, “valuta” je kojom vrednujete rad volontera. Pravednim vrednovanjem i pravodobnim nagrađivanjem vaših volontera izravno utječete na njihovu posvećenost i želju da ostanu povezani s vašom organizacijom. Kroz njih volonterima **šaljete poruku da ono što vam daruju – dobru volju, trud i vrijeme – ne uzimate “zdravo za gotovo”** već da taj poklon **imate s pažnjom, da ga prepoznajete i cijenite.**

Česta je navika da u poslu primjećujemo i reagiramo na ponašanje koje smatramo negativnim i imamo ga potrebu promijeniti, dok se kvalitetan rad smatra nečim normalnim, nečim što se podrazumijeva. Ovakav stav nije dobro imati ni prema kome, a ponajmanje prema volonterima. Osoba koja vam poklanja svoje vrijeme ne traži materijalnu naknadu za svoj rad, ali ako na razini organizacije ne uspostavite praksu zahvaljivanja na njihovom doprinosu, volonteri će izgubiti motivaciju za daljnji rad i bit će vam teško, da ne kažemo nemoguće, zadržati ih.

Ljudi volontiraju kako bi zadovoljili neke od svojih najvažnijih potreba – za društvenošću, (samo)poštovanjem i samoaktualizacijom (ako se vodimo Maslowljevom podjelom iz uvodnog poglavlja). Geste kojima pokazujete da vam je važno imati ih u timu, da cijenite njihov rad i kojima ih potičete da razvijaju svoje talente osnažit će njihovu želju da i dalje rade s vama, jer će prepoznati kako kroz taj rad i sami rastu.

Vrednovanje i nagrađivanje volontera donosi dobro ne samo njima, već i organizaciji. Na prvom mjestu, kroz dugotrajan angažman i sve vredniji doprinos koji vam daju. Ali i na onoj jednostavnoj, ljudskoj razini - vidjeti sreću i ponos u očima volontera kada im odajete priznanje za njihov rad najljepša su pohvala dobrom radu organizacije i trudu koordinatora volontera.

ZAPITAJTE SE: *Zašto je vama bitno da vaši suradnici i nadređeni (pa i vaši volonteri) prepoznaju i vrednuju vaš rad? Kako vam to daju do znanja i kako se pritom osjećate?*

KAKO SE SVE MOŽE REĆI “HVALA” VOLONTERIMA?

Redovitim praćenjem i podrškom koju pružate volonterima steći ćete jasniju sliku o njihovom doprinosu organizaciji i korisnicima, kao i o njima samima i njihovom razvojnom putu. Na raspolaganju su vam brojni oblici priznanja koje možete primijeniti na sve volontere, ali iskoristite svoje dublje poznavanje nekih od njih i njihovog rada kao podlogu na kojoj ćete osmisliti **individualizirane načine vrednovanja i nagrađivanja**. Potrudite se da nagrada bude osobna, a ne općenita, kao i da bude **u skladu s obavljenim poslom**.



Načine vrednovanja i nagrađivanja volontera možemo podijeliti na **neformalne i formalne**. Preciznije rečeno, na one jednostavne, koje možete prakticirati svaki dan, te one zahtjevnije, koje koristite rjeđe, kada želite stvoriti posebnu atmosferu priznanja ili slavlja. Evo nekih od mogućih načina:

	NAČINI VREDNOVANJA I NAGRAĐIVANJA:	KADA IH KORISTITI?
NEFORMALNO	Jednostavno – kažite "hvala".	Kad god je prilika – najvažnije je da je vaše "hvala" autentično ☺.
	Prosljedite volonteru informaciju koja bi mu mogla biti od interesa.	Kada do vas stigne zanimljiv oglas za posao, informacija o stipendiji ili ljetnoj školi...
	Organizirajte zajednički obrok, druženje, izlaske ili proslave.	Sukladno prilikama i mogućnostima.
	Poklonite karte za kino, kazalište, sportski događaj ili kakvu drugu manifestaciju koju voli.	Povežite se s lokalnim kulturnim ili sportskim društvima jer vrlo često im je drago pokloniti nekoliko karata ljudima koji rade za dobrobit zajednice.
	Nagradite ga majicom, rokovnikom, torbom... organizacije ili malim poklonom.	Prilikom Međunarodnog dana volontera (MDV), rođendana ili blagdana.
	Čestitajte rođendan i blagdane koje slavi.	Kada ih slavi.
	Pružite mu priliku da ispriča svoje iskustvo u medijima.	Samo za one koji vole medijske nastupe! I kada se pojavi primjerena prilika.
	Primijetite ako nešto ne valja i ponudite razgovor... ili samo otvoreno uho.	Prema potrebi.
	Uključite volontera u donošenje odluka o poslu koji radi.	Kada procijenite da je stekao dovoljno iskustva da može zrelo suodlučivati o tim pitanjima.
	Podržite volontera u pokretanju neke nove inicijative.	Kada procijenite da su i volonter i organizacija za to spremni.
<i>Uspjeh se sastoji od niza malih svakodnevnih pobjeda.</i>		
Laddie F. Hutar		
FORMALNO	Odajte javno priznanje i dodijelite zahvalnicu.	Prigodom Međunarodnog dana volontera (MDV, 5. prosinca) ili drugog bitnog dana za organizaciju.
	Ponudite sudjelovanje na edukaciji od interesa za njega, na trošak organizacije.	Kada se pojavi prilika, a vi procijenite da bi takva edukacija mogla biti od koristi i volonteru i vama.
	Napišite pismo preporuke.	Kada volonter odlazi od vas ili se prijavljuje za posao.
	Posvetite posebnu pažnju izradi potvrde o volontiranju ili potvrde o kompetencijama stečenim volontiranjem.	Na kraju godine, kada volonter odlazi iz organizacije ili kada se prijavljuje za posao.
	Ponudite članstvo u udruzi.	Kada ispuni uvjete za članstvo, odnosno kada procijenite da je dovoljno duboko "ušao" u vašu priču da može sudjelovati u odlučivanju.
	Nominirajte volontera za neku od volonterskih nagrada.	Prilikom raspisivanja natječaja (obično ujesen, s dodjelom na MDV-u).

Osim navedenih neformalnih oblika odavanja priznanja i nagrađivanja postoji još puno malih načina da svojim volonterima kažete **“Hvala vam, drago nam je i cijenimo da ste tu.”** Svaki čovjek ima potrebu za priznavanjem njegova rada i truda, a kod volontera je ovo od ključne važnosti jer je to “valuta” za koju rade.

Jedan od ljepših formalnih načina iskazivanja zahvale onim baš jako posebnim volonterima su **volonterske nagrade**. Najveća nagrada koja se dodjeljuje u Hrvatskoj je **Državna nagrada za volontiranje**, propisana ZoV-om. Dodjeljuje ju Vlada Republike Hrvatske na preporuku Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva prilikom **Međunarodnog dana volontera**, 5. prosinca. Posjetite stranice ministarstva nadležnog za praćenje provedbe Zakona (trenutno – Ministarstvo socijalne politike i mladih) početkom listopada i preuzmite prijavne obrasce.

NEKOLIKO RIJEČI SANJE KOVAČIĆ, DOBITNICE DRŽAVNE NAGRADE ZA VOLONTIRANJE ZA 2014. GODINU

“Formalne nagrade za volontiranje nisu postojale u vremenu mojih volonterskih početaka prije dvadesetak godina. Nagrada za volontiranje bila mi je zahvala onoga kojem sam svojim volonterskim aktivnostima pomogla. Međutim, isto tako me u volonterstvu veselilo što sam imala privilegiju da naučim nešto više, da upoznam mnoge zanimljive ljude, ali i što sam imala priliku da proširim neke spoznaje koje eventualno nose dobiti većem broju ljudi (ovo potonje se odnosi na moje javnozdravstvene volonterske aktivnosti). U svakom slučaju, iako je ova nagrada bila u svojoj biti nepretenciozna, zamijetila sam da me beskrajno razveselila i povećala mi volontersko samopouzdanje, što je posebno važno u trenucima kad je osoba u svom volonterstvu usamljena...”



Osim Državne nagrade za volontiranje u Hrvatskoj postoji i niz **lokalnih nagrada za volontiranje** koje u pravilu dodjeljuju volonterski centri, uz podršku lokalne zajednice ili lokalnih vlasti. Kako se koriste od volontiranja najviše i osjeća upravo na lokalnoj razini, to je odličan način da zajednica iskaže zahvalnost i priznanje svojim volonterima.

VOLONTERSKI OSKAR, NAGRADA ZA NAJBOLJEG VOLONTERA/KU GRADA ZAGREBA

Volonterski Oskar je godišnja nagrada za volontera/ku godine koju Volonterski centar Zagreb dodjeljuje za individualan volonterski doprinos na području Grada Zagreba. Dodjeljivanjem Volonterskog Oskara želimo istaknuti poseban i nezamjenjiv doprinos koji volonterke i volonteri daju razvoju zajednice i poboljšanju kvalitete života u Gradu Zagrebu. **Ovu priliku koristimo ne samo da iskažemo priznanje trojici finalista nego je postalo dio tradicije i da pozovemo, i prozovemo, sve prijavljene volontere te im uručimo mali znak zahvale i pažnje, a tom prilikom i zahvalimo svim volonterima Grada Zagreba.**



POTVRDA O VOLONTIRANJU KAO PRIZNANJE

Potvrda o volontiranju dokaz je o volonterskim aktivnostima u koje je bio uključen volonter i broju sati koje je ostvario. ZoV u članku 34. propisuje obvezni sadržaj potvrde – osobne podatke o volonteru, podatke o vremenu volontiranja, edukaciji, kratak opis volonterskih aktivnosti te ostale specifičnosti pojedinog oblika volontiranja.

U praksi se raširila upotreba **volonterske knjižice** u koju volonteri prikupljaju potvrde o nizu svojih volonterskih aktivnosti. Knjižica je, kako i sam naziv kaže, spomenar, zbir informacija o interesu i radu volontera. Možete ih pronaći u svakom volonterskom centru ili na njih uputiti svoje volontere.

Organizator volontiranja svakom je volonteru koji dugotrajno volontira po zakonu dužan izdati potvrdu o volontiranju nakon završetka angažmana, ali u slučajevima kratkotrajnog volontiranja izdaje ju tek na zahtjev volontera. Kada je pak riječ o volonterima koji su s vama dugi niz godina, dobra je praksa da potkraj svake godine zbrojite ostvarene sate i uručite im potvrdu ili ih upišete u njihovu knjižicu.

Pretvorite dodjelu potvrde o volonteranju u svečanu priliku i dobit ćete lijep način priznavanja rada volontera. Uručite je uz mali znak pažnje ili prigodom svečanosti poput obilježavanja Međunarodnog dana volontera. Iako ponekad niste dužni izdati potvrdu, samonicijativno uručivanje volonterske knjižice volonterima ukazat će im da stvarno vidite i prepoznajete njihov rad i trud.

A GDJE JE VAŠA VOLONTERSKA KNJIŽICA?

Ponekad svi mi koji se bavimo koordinacijom volontera zaboravimo i na svoja vlastita iskustva volonteranja i na sve dobro što smo kroz razne volonterske aktivnosti naučili, osvijestili, dobili. Stoga vam zadajemo zadatak da pronađete svoju volontersku knjižicu (ili knjižice) i prisjetite se svojih volonterskih dana 😊.

Vjerujemo da i dalje aktivno volontirate na razne načine, pa ukoliko je vaša volonterska knjižica već neko vrijeme prazna, pobrinite se da se (opet) popuni.

Osvijestite i zadržite osjećaje koje u vama budi pogled na vašu volontersku knjižicu – tako se osjećaju i vaši volonteri kad im se zahvalite na bilo koji način 😊

VOLONTERSKA KNJIŽICA (U BOJI VOLONTERSKOG CENTRA ZAGREB)

<div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <p>VOLONTERSKA KNJIŽICA</p> <p>je spomenak, zbir informacija o interesu i radu volontera. Vjerujemo da će postati: iz formalne svrhe, kao dokaz o stečenom iskustvu, motiviranosti volontera i njihovom doprinosu za opće dobro.</p>	<p>ADRESE REGIONALNIH VOLONTERSKIH CENTARA:</p> <p>Volonteriški centar Zagreb 10 000 Zagreb, Hrvatska TELEFON: 01 / 3013 058 EMAIL: vcz@vcz.hr, info@vcz.hr</p>
<p>Ime i prezime:</p>	
<p>Datum rođenja:</p>	
<p>Adresa:</p>	
<p>Zvanje / zanimanje:</p>	
<p>Potpis:</p>	



POTVRDA O KOMPETENCIJAMA STEČENIM VOLONTIRANJEM

*Da nešto
cijenimo
najbolje ćemo
pokazati
djelima, a ne
riječima.*

John F. Kennedy

Vrednovanje učenja ostvarenog kroz volontiranje još uvijek je oblik vrednovanja koji se najlakše previdi – kako organizacije, tako, nažalost, i sami volonteri. “Samo sam radila na info štandu” i slične izjave govore o tome kako volonteri često ne prepoznaju važnost svojeg volonterskog iskustva i kroz njega stečene kompetencije. Dobar koordinator volontera pomoći će volonteru da gornju izjavnu preoblikuje u nešto poput: “Radila sam na info štandu tjedan dana. Nije uvijek bilo lako, ali naučila sam kako privući pažnju prolaznika i uvući ih u razgovor o pravima životinja. Izvještala sam se u asertivnoj komunikaciji i naučila kako se nositi s odbijanjem”. Zamislite da na razgovoru za posao čujete takve oprečne izjave od dvaju kandidata s istim (!) iskustvom volontiranja na info štandu. Koga biste zaposlili?

Potvrda o kompetencijama stečenim volontiranjem je **alat čija je namjena da pomogne i samim volonterima i koordinatorima volontera u osvještavanju učenja ostvarenog kroz volonterske aktivnosti i zadatke**. Izdaje se **na zahtjev volontera**, a organizatori volontiranja obvezni su je izdati u slučajevima dugotrajnog volontiranja (redovitog i kontinuiranog, na tjednoj osnovi u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida).

Budući da je za smislenu izradu potvrde nužan koordinator volontera koji će pratiti učenje i stjecanje/razvoj kompetencija, to zahtijeva prethodni dogovor volontera i koordinatora. Iako je moguće vratiti se neko kraće vrijeme unatrag, **potvrdu nije moguće izdati unatrag**, nakon što je prošlo duže vrijeme od volontiranja.

Okvir koji potvrda nudi oslanja se na **osam temeljnih kompetencija** koje se koriste i na tržištu rada Europske unije (komunikacija na materinjem jeziku, komunikacija na stranim jezicima, digitalna kompetencija, matematička kompetencija i osnovne kompetencije u prirodoslovlju i tehnologiji, kompetencija učiti kako učiti, socijalna i građanska kompetencija, inicijativnost i poduzetnost, kulturna svijest i izražavanje).

Kako konkretna volonterska iskustva pretočiti u jezik kompetencija pomoći će vam *Vodič za organizatore volontiranja i volontera*¹⁹, a primjer popunjene potvrde možete zatražiti od Volonterskog centra Zagreb. Naravno, kao organizator volontiranja ne morate nužno pratiti Vodič nego možete smisliti vlastite načine prepoznavanja i praćenja kompetencija stečenih volontiranjem.

Na sljedećoj stranici:
Fotografije volonterskih
aktivnosti u sklopu
manifestacije Hrvatska
volontira 2015.

¹⁹ *Vodič za organizatore volontiranja i volontera*, kao i obrazac potvrde o kompetencijama stečenim volontiranjem možete preuzeti na internetskoj stranici ministarstva nadležnog za praćenje provedbe Zakona o volonterstvu, pod odsjekom vezanim uz volontiranje.



PROVJERITE I PRIMIJENITE NAUČENO!

1. Što volonteri dobivaju vrednovanjem i nagrađivanjem, a što dobivate vi kao organizacija?
2. Koje biste sve načine vrednovanja i nagrađivanja mogli uklopiti u praksu vaše organizacije?
3. Imate li kojeg volontera u svojoj organizaciji kojem biste rado izdali potvrdu o kompetencijama stečenim volontiranjem?
4. Potražite kako se zove i kada se dodjeljuje lokalna volonterska nagrada (volonterskog centra, grada ili županije) na području rada vaše organizacije!

NEKOLIKO RIJEČI ZA KRAJ

*Uvijek postoji lakši način za nešto napraviti,
no nećete ga se sjetiti dok niste već gotovi.*

Murphyjev zakon

Od postavljanja temelja vašeg volonterskog programa do uživanja u rezultatima koje ste vaši volonteri i vi ostvarili, napavili ste prvi krug po ciklusu menadžmenta volontera. Je li vaša volonterska priča time završila?

Prisjetimo se kako izgleda spiralni pogled na menadžment volontera:



Jednom kada ste postavili osnovne procedure za funkcioniranje kvalitetnog volonterskog programa, završni korak jednog ciklusa pretopit će se spontano u prvi korak narednog. To je spirala koja samo raste. I kako raste sve više ulazi u svakodnevicu vaše organizacije, uključujući sve više volontera u vaš rad i sve više vaših djelatnika u izravan rad s volonterima. Kako raste, dolazi do sve više vaših korisnika i širi vaš dobar utjecaj na zajednicu u kojoj se odvija. I zato:

ne zaboravite si čestitati na dobro odrađenom poslu...

...odmoriti se i napuniti baterije...

... i onda krenuti u novi krug! Širenjem spirale volontiranja dobre vibracije vašeg rada proširit će se kao valovi kroz zajednicu u kojoj djelujete.

Zadnji zadatak za vas!

Nadamo se da ste uživali u čitanju ovog našeg priručnika, a nadamo da će vam donijeti i puno više užitka u kvalitetnom radu s vašim volonterima. Nama je proces njegove izrade – pisanja, rasprave između autorica, revizije svih materijala od kojih smo krenuli i komentara koje smo dobili – predstavljao velik izazov, ali i veliko veselje. Puno bi nam značilo čuti vašu povratnu informaciju, dojmove, prijedloge za poboljšanja.

Pa vam predlažemo sjedeće! Za vas smo izdvojili pregršt raznolikih citata za koje se nadamo da su vam bili inspiracija i poticaj u čitanju. No ubacili smo među ove stranice i jedan koji je malo “zalutao”. Pozivamo vas da još jednom preokrenete ovaj tekst, pronađete lutalicu te nam ga zajedno s nekoliko rečenica vaših dojmova dojavite na adresu vcz@vcz.hr. Svakog od sretnih nalaznika nagradit ćemo s 10 volonterskih knjižica. U vašim rukama i rukama vaših volontera pronaći će, sigurne smo, pravi dom.

KAKO JE EDUKACIJA O MENADŽMENTU VOLONTERA POMOGLA JEDNOJ UDRUZI

*Zrinka
Dumančić,
mag. rehab.
educ.,
koordinatorica
volontera u
udruzi CIP
IDEM*

...Broj volontera neprestano se povećavao, s volonterima sam odrađivala grupe podrške – individualno, grupno... kako sam stizala, sve liste za evidenciju rada volontera izrađivala sam sama, a kod uvođenja novog volontera nisam ni znala odakle početi. Moje formalno obrazovanje nije mi omogućilo stjecanje vještina u području menadžmenta volontera te je bilo očigledno da moram potražiti pomoć od nekog izvan organizacije u kojoj radim. Ubrzo mi je došao poziv da se pridružim edukaciji o menadžmentu volontera što sam rado prihvatila. Imala sam velika očekivanja i gledala sam na ovu edukaciju kao na slamku spasa.

Već sam u prva dva dana dobila odgovore na većinu pitanja koja sam pripremila, koja su mi sada izgledala tako jednostavno, a do tada su mi predstavljala problem. Razveselila sam se kad sam vidjela već izrađene obrasce za sve, ama baš sve evidencije rada volontera koje sam do sada radila sama. Na CD-u koji smo dobili pronašla sam još puno alata za rad s volonterima o kojima do tada ništa nisam znala. Nakon završetka 1. modula kad smo trebali u jednoj riječi pred cijelom grupom reći kako se osjećamo, odgovorila sam – “prosvijetljeno”. Iako je to izazvalo simpatiju i smijeh, ja sam osjetila veliko olakšanje i jedva sam čekala nova znanja primijeniti idući dan u svojoj organizaciji.

To sam i napravila. U periodu između dvaju modula edukacije krenula sam od početka: ispitala sam mišljenje naših volontera putem upitnika koje sam dobila na edukaciji, razgovarala sam sa svakim od njih i zapisala njihove prijedloge za unapređenje našeg volonterskog programa i volonterskih pozicija. Istu stvar napravila sam sa zaposlenicima organizacije. Tijekom druga 2 dana edukacije stekla sam znanja o tome kako uvoditi standarde kvalitete, što je vrlo važna obaveza za svaku organizaciju koja organizira volontiranje i zasniva svoj rad na radu volontera.

Znanja stečena na ovoj edukaciji prenijela sam i na svoje kolege te smo zajedno krenuli s uvođenjem sustavnijeg pristupa za razvoj volonterskog programa. Uz konkretne alate i materijale koje smo dobili na edukaciji, sa smjernicama i stručnom podrškom koju nam pruža VCZ i nakon nje krenuli smo s planom volonterskog programa i Pravilnikom o radu s volonterima. Kako je udruga IDEM i vježbaonica studentima, edukacija je značajno unaprijedila i organizaciju našeg rada sa studentima različitih studijskih programa. Najveću potvrdu da je ovo što radimo ispravno i vrijedno daju nam osmijesi i zadovoljstvo na licima naših vrijednih volontera bez kojih ne bismo bili ono što jesmo. Hvala im na tome!

VOLONTERSKI POJMOVNIK

Izdvajamo nekoliko osnovnih pojmova iz volonterskog svijeta, kao i nekoliko onih za koje smo primijetili da ponekad izazovu malu zabunu.

Volontiranje – dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen ZoV-om, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi.

Volonter – fizička osoba koja volontira u Republici Hrvatskoj ili u inozemstvu, sukladno važećim nacionalnim i međunarodnim propisima, ako drugačije nije uređeno ZoV-om.

Organizator volontiranja – udruga, zaklada i fundacija, ustanova i svaka druga pravna osoba iz čijeg osnivačkog akta proizlazi da nije osnovana radi stjecanja dobiti (neprofitna pravna osoba).

Menadžment volontera – proces maksimalne upotrebe raspoloživih resursa pri stvaranju nove vrijednosti za organizaciju i korisnike kroz uključivanje volontera u rad organizacije.

Ciklus menadžmenta volontera – model za kvalitetno vođenje volonterskog programa koji obuhvaća sve procese potrebne za rad s volonterima, od pripreme temelja volonterskog programa do vrednovanja i nagrađivanja volontera.

Koordinator volontera – osoba odgovorna za menadžment volontera u organizaciji, koja brine o svim ljudima i procesima vezanima uz volonterski program.

Volonterski projekt – vremenski ograničena aktivnost koja ima konkretan vremenski rok za ostvarivanje zadanih ciljeva i rezultata (kreiranje usluga ili proizvoda, postizanje specifičnih rezultata i sl.), a koji se ostvaruju kroz uključivanje volontera. Projekti se poduzimaju na svim razinama i u različitim programima organizacije.

Volonterska pozicija – pandan radnoj poziciji. Ima svoj opis posla, zaduženje, odgovornosti. Na jednom volonterskom projektu može postojati više volonterskih pozicija.

Volonterski program – skup svih događanja, aktivnosti i projekata u organizaciji u koje su uključeni volonteri, a koji se provode s namjerom unapređenja i pomoći u provedbi misije vaše organizacije. Osnovna karakteristika programa je da se provodi neprekidno ili kroz duže razdoblje.

POPIS LITERATURE

Znanstveni i stručni radovi:

Begović, H. O volontiranju i volonterima/kama. Zagreb: Volonterski centar Zagreb. 2006.

Bežovan, G.; Zrinščak, S. "Postaje li civilno društvo u Hrvatskoj čimbenikom društvenih promjena?". Revija za socijalnu politiku 14(1) (2007).

Czerwińska, K.; Storme, A.; Salgado Silva, C.; Opfermann, R. *CEV General Assembly Conference 'Developing Employee Volunteering. A joint venture between volunteer organisations and companies. Strategies – Success Stories – Challenges'. Final Report.* Belgija: CEV – the European Volunteer Centre. 2009.

Forčić, G. *Percepcija poduzeća o mogućnostima volontiranja zaposlenika – rezultati istraživanja provedenog na području Primorsko-goranske županije.* Rijeka: Udruga za razvoj civilnog društva SMART. 2008.

Forčić, G.; Čulum, B.; Šehić Relić, L. *Kako ih pronaći? Kako ih zadržati? – smjernice za rad s volonterima.* Rijeka: SMART- Udruga za razvoj civilnog društva. 2007.

Graff, L. *How to Work With Volunteers.* Canada: St. John Ambulance. 2004.

Hanshaw, N. *International Corporate Volunteering: Finding a balance between corporate benefit and social impact.* 2008.

Holroyd, C.; Silver, A. *Corporate Volunteering – Helping to Build Business and Community Sustainability. A Handbook for Corporations and Business.* Volunteer Southwest. 2001.

Jeđud, I.; Kordić, I. *Volonterski menadžment po mjeri – smjernice za rad s volonterima u javnim ustanovama.* Zagreb: Volonterski centar Zagreb. 2009.

Jevđić, J. *Volontiranje ljude čini sretnim – priručnik za razvoj lokalnog volonterskog servisa.* Banja Luka, Bosna i Hercegovina: OKC. 2007.

Jurić, D. *Volonterski menadžment.* Zagreb: Volonterski centar Zagreb. 2007.

Karlović, A. i sur. *Od srca do srca. Komunikacijski modeli kao alat u medijaciji.* Zagreb: Forum za slobodu odgoja. 2014.

Ledić, J. *Zašto (ne) volontiramo – stavovi javnosti o volonterstvu.* Zagreb: Academy for Educational Development. 2007.

Miliša, Z. "Odnos mladih prema volontiranju, radu i slobodnom vremenu". *Diacovensia XVI.* (2008): 1 – 2.

Møller, K.; Erdal, T. *Corporate responsibility towards society: A local perspective*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. 2003.

Polonijo-King, I. "In whose words? Narrative analysis of international volunteer stories from an anthropological perspective". *Narodna umjetnost* 41(1) (2004).

Popović, S. *Inkluzivno volonterstvo: studija nevladinih organizacija u Zagrebu. Završni specijalistički rad*. Zagreb: Fakultet političkih znanosti. 2013.

Rosenberg, M. *Nenasilna komunikacija – jezik života*. Osijek: Centar za mir, nenasilje i ljudska prava. 2006.

Spraul, K. *Social Movements Producing Social Capital: The Case of Corporate Volunteering*. Fifth Organization Studies Workshop "Social Movements, Civil Societies and Corporation". 26. – 28. svibnja 2010., Margaux, France.

Topčić, D. *Priručnik za rad s volonterima*. Split: Udruga Mi. 2001.

Zrinščak, S.; Lakoš, I.; Handy Ram Cnaan, F.; Brudney, J. L.; Haski-Leventhal, D.; Holmes, K.; Hustinx, L. "Volontiranje studenata u Zagrebu u komparativnom kontekstu". *Revija za socijalnu politiku* 19(1) (2012).

Strateški i pravni dokumenti:

Nacionalna strategija stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnog društva za razdoblje 2012. – 2016., Vlada Republike Hrvatske

Nacrt prijedloga Nacionalnog programa za razvoj volonterstva za razdoblje 2015. – 2018., Ministarstvo socijalne politike i mladih

Zakon o volonterstvu, Narodne novine 58/2007, 22/2013.

Etički kodeks volontera, Narodne novine 55/2008.

Internetske stranice:

Hrvatska mreža volonterskih centara, www.volontiram.info

Ministarstvo socijalne politike i mladih, www.mspm.hr

Volonterski centar Zagreb, www.vcz.hr

Edukacijski materijali Volonterskog centra Zagreb, Volonterskog centra Osijek, Udruge za razvoj civilnog društva SMART i Udruge Mi.

POPIS DOPRINOŠA VANJSKIH AUTORA TE KORIŠTENIH MATERIJALA

POGLAVLJE	SADRŽAJ	IZVOR / AUTOR(ICA)
UVODNI PRIMJER	Osvrt koordinatorice volontera	Sanja Pavičić, Dom za starije Maksimir
UVOD U SVIJET VOLONTIRANJA	Radne definicije volontiranja i volontera	Sudionici edukacija o menadžmentu volontera u organizaciji Volonterskog centra Zagreb
	Prikaz Maslowljeve piramide potreba	https://riznicazlatnihideja.wordpress.com/2014/10/07/maslowljeva-piramida-ljudskih-potreba/
	Sličica s međunarodnog volonterskog kampa	Marijana Brcko, volonterka
	Primjer volontiranja u školama: volonterski program Osnovne škole Pavleka Miškine, Zagreb	Sanja Canjek-Androić, koordinatorica školskog volonterskog kluba
	O dobitniku nagrade Volonterski Oskar, Slavku Navratilu	Izvadak iz prijavne dokumentacije udruge DODIR
IZRADA OPISA POSLA	Opis posla "Šetača psa"	Sklonište za nezbrinute životinje grada Zagreba Dumovec
PRONALAZENJE VOLONTERA	Poruke za volontere	Udruge "Cedar" i "Prijatelji životinja"
	Oglas za volontere	Udruga "Cedar"
	Primjer prijavnice (upitnika) za volontere	Udruga "Adopta"
UKLJUČIVANJE I EDUKACIJA	Plan orijentacije i uvođenja volontera u posao u udruzi	Udruga CIP "IDEM"
	Primjer edukacije volontera na programu "Mentori u zajednici"	Udruga "Plavi telefon"
	Primjer uvodne radionice	Centar za rehabilitaciju Zagreb
VREDNOVANJE I NAGRAĐIVANJE	Osvrt dobitnice Državne nagrade za volontiranje 2014.	Sanja Kovačić, volonterka
	Fotografija Sanje Kovačić	Večernji list
OSVRT NA EDUKACIJU VCZ-A	Nekoliko dojмова koordinatorice volontera	Zrinka Dumančić, koordinatorica volontera udruge CIP "IDEM"
ZAVRŠNI PRIMJER	Perspektiva jedne volonterke Kuće ljudskih prava	Kristina Đivanović, volonterka

ULOMCI IZ RECENZIJ



*Prof. dr. sc.
Majda Rijavec*

Mnogima je u današnjem svijetu neobična pomisao da bi mogli uložiti svoje vrijeme, energiju, znanje i vještine a da zauzvrat ne dobiju ništa (barem u materijalnom smislu). No, na sreću, ima i onih drugih za koje je to posve normalno i koji su shvatili da postoje i druge vrste dobrobiti – a ne samo materijalne. Upravo je ovoj drugoj grupi namijenjen ovaj priručnik.

Mnogo je ljudi različite dobi koji žele volontirati i to doista i čine. Neki od njih ne samo da volontiraju nego i organiziraju različite volonterske programe. To nije jednostavan posao i zahtijeva različita znanja i vještine. Obično se uči od onih koji su to već radili, jer literature na našem jeziku je vrlo malo. Upravo za njih će ovaj priručnik biti od neprocjenjive koristi jer u njemu mogu naći odgovore na različite probleme koji se pojavljuju u volonterskom radu. Dakako, priručnik će biti koristan i onima koji nisu voditelji jer im također daje odgovore na različita pitanja i omogućuje da svoje volontiranje sagledaju u širem kontekstu.

Psihološka istraživanja pokazala su da volontiranje ima pozitivne ishode ne samo za korisnike volontiranja nego i za same volontere. Volonteri su sretniji, zadovoljniji životom, imaju veće samopoštovanje, veći osjećaj kontrole nad svojim životom i bolje subjektivno zdravlje. Stoga je dobro poticati volontiranje kod ljudi svake životne dobi, a posebno korisno može biti kod mladih (u osnovnim i srednjim školama i na fakultetima) i starijih osoba. Stoga ovaj priručnik može biti iznimno koristan učiteljima i profesorima na svim razinama školovanja kao i ostalim stručnjacima koji rade s ljudima. Mnogi ponekad dobiju ideju o mogućoj organizaciji nekog volonterskog programa, a upravo ovaj priručnik može biti onaj kamenčić na vagi koji ih može potaknuti da prijeđu onu granicu između riječi i djela.

I na kraju, postoje i oni čitatelji kojima će ovaj priručni slučajno doći u ruke. Možda i njima jednog dana postane poticaj da se uključe u neku volontersku aktivnost. Mnogi volonteri izjavljuju da im je volontiranje promijenilo život. Iako može zvučati kao fraza – kad je volontiranje u pitanju to je puno puta istina.

U Zagrebu, 19. 08. 2015.



*Sanja Bunić,
sociologinja
i viša
knjižničarka,
koordinatorica
volontera*

Prošlo je gotovo šest godina otkako sam završila edukaciju Volonterskog centra Zagreb (VCZ) za koordinatora volontera. Od tada sam često znala reći da je to bila najzanimljivija, najinteraktivnija i najprimjenjivija neformalna edukacija kroz koju sam prošla.

Čitajući ovaj priručnik iz menadžmenta volontera, nastao na osnovi iskustava i materijala koje VCZ koristi u edukaciji koordinatora volontera, vratila su mi se sjećanja na dane edukacije. Kroz interaktivne igre, pjesmu, glumu i puno, puno razgovora i razmjene mišljenja, korak po korak, usvajali smo znanja i vještine potrebne za uvođenje volontera u različite organizacije iz kojih smo dolazili. Ovaj priručnik upravo na takav način upoznaje čitatelja s ciklusom menadžmenta volontera, ali i osnovnim pojmovima vezanim uz volontiranje, povijest volontiranja, s novim trendovima u volontiranju, zakonskim odredbama, relevantnim istraživanjima.

Sva ta znanja, vještine i informacije važne za jednog koordinatora volontera, koji zajedno s volonterima mijenja svoj i njihove živote, organizaciju u kojoj radi i na kraju zajednicu u kojoj živi, predstavljene su s puno duha i niti malo suhoparno. Kratki isječci i priče iz života koordinatora volontera i samih volontera, duhoviti oglasi za volontere, zanimljivi primjeri manje zanimljive administracije, vesele ilustracije i puno pitanja za čitatelja.

Čitajući poglavlje po poglavlje, obnavljala sam stečena znanja, usvajala neke nove informacije i dobila ideje za praksu koordinatora volontera u koju sam svakodnevno uronjena. Zbog toga vjerujem da će ovaj priručnik biti zanimljivo i korisno štivo budućim i "starim" koordinatorima volontera, volonterima, onima koji provode edukaciju iz menadžmenta volontera, ali i svima onima koji žele dobiti pregledan i jednostavan uvid u zapravo kompleksnu tematiku dobro odrađenog volonterskog programa.

I na kraju, ne mogu ne progovoriti i kao knjižničarka koja se raduje novoj knjizi, dobroj i šarenoj kao i što su boje volontiranja. Knjizi koja zasigurno neće hvatati prašinu na policama već će zajedno sa svojim čitateljima ovaj svijet učiniti ljepšim mjestom za sve.

Knjižnice grada Zagreba
2. kolovoza 2015.

BILJEŠKA O AUTORICAMA I VOLONTERSKOM CENTRU ZAGREB



Ivana Jeđud Borić, socijalna pedagoginja. Formalno i neformalno volontira od osnovne škole, (s)nalazila se i u ulozi koordinatorice volontera, supervizorice, trenerice. Kroz svoja volonterska iskustva upoznala je mnoge drage ljude, puno se smijala, učila, putovala. Najviše je veseli ono gdje će je volontiranje još odvesti.

P.S. Ponosna mama jedne buduće volonterke ☺



Ivana Kordić, dugogodišnja zaljubljenica u volontiranje i VCZ. U volonterski svijet uplovila sretnim spletom osnovnoškolskih okolnosti, kada nije mogla ni sanjati da će je volonterski brodić odvesti i prema profesionalnim vodama. U VCZ-u se bavi zagovaranjem i razvojem, a zaljubljenost se još uvijek na najjače vrati kada radi s grupama – uvijek u miješanoj ulozi edukatorice i pozornog učenika.



Jela Prgić Znika, izvršna direktorica VCZ-a od 2007. godine. U VCZ-u je od 2003. stekla puno znanja i iskustva na različitim poslovima, od vođenja ureda i koordinacije uredskih volontera te koordinacije više od 150 volontera u višednevnoj akciji do kreiranja VCZ-ove online volonterske baze podataka te pripreme i provedbe brojnih EU, ali i drugih velikih projekata.

Majka je prekrasne svoje glave studentice koja ju je natjerala da bude bolja i snažnija osoba, da više promišlja o odnosima i svim bitnim životnim pitanjima. Obožava životnu filozofiju i mudrosti Jespera Juula i Louise Hay. Smatra da je kombinacija tih pristupa put prema boljem i sretnijem svijetu! Osvjestiti važnost spoznaje kako smo odrastali i koje obrasce ponašanja smo “pokupili” u djetinjstvu, naučiti voljeti sebe i preuzeti odgovornost za sve što nam se događa u životu... uzeti život u svoje ruke i sam kreirati svoju sadašnjost, prošlost i budućnost.

Voli sport, prirodu, mirise proljeća, boje jeseni, svoj bicikl... voli VCZ i ljude koje susreće kroz volonterski svijet ☺



Volonterski centar Zagreb (VCZ, www.vcz.hr) organizacija je civilnog društva koja se od 1996. godine bavi razvojem i promicanjem volonterstva. Misija VCZ-a jest da djeluje kao resursni centar koji povezivanjem, edukacijom i promicanjem volonterstva na lokalnoj i međunarodnoj razini potiče osobni i društveni razvoj. Vizija VCZ-a je društvo u kojem je volonterstvo pokretačka snaga aktivne, odgovorne i humane zajednice. VCZ djeluje kao **regionalni volonterski centar** u sklopu **Hrvatske mreže volonterskih centara** (www.volontiram.info), čiji smo suosnivači.

Među brojnim programima koje provodimo posebnu važnost ima **program Edukacije**. Dosad smo kroz njega osnažili **233 koordinatora volontera** iz 193 neprofitne organizacije (131 udruga, 59 javnih ustanova i 3 tijela javne vlasti), pomažući im da svojim volonterima, korisnicima i samim organizacijama pruže volonterski program kakav zaslužuju. U sklopu istog programa izrađen je i ovaj priručnik koji vidimo kao doprinos kontinuiranom i sve širem obrazovanju koordinatora volontera te kao zalog za kvalitetu volonterskih programa koje oni vode.

ISKRENA ZAHVALNOST AUTORICA I VCZ-a

Ovaj naš priručnik ne bi bio potpun bez izražavanja zahvalnosti svima koji su pomogli autoricama u njegovoj izradi te svima koji podržavaju rad VCZ-a i razvoj volonterstva u Hrvatskoj.

Pa da krenemo ☺!

- Zahvaljujemo našim **kolegicama u uredu VCZ-a** koje su vrijedno i samostalno odrađivale poslove dok smo bile odsutne, duboko u priručniku, ali i na podršci i dobroj suradnji proteklih godina. Zahvaljujemo i **Upravnom odboru VCZ-a** na povjerenju i podršci koje nam daju već dugi niz godina.
- Zahvaljujemo svim **suradnicama** koje su usred godišnjih odmora pisale priče za ovaj priručnik: Sanji Pavičić, Sanji Canjek-Androić, Sanji Kovačić i Zrinki Dumančić kao i **recezenticama** Sanji Bunić i Majdi Rijavec.
- Zahvaljujemo našoj **lektorici Katarini i dizajnerici Lidiji** na strpljivom i vrijednom ljetnom angažmanu na priručniku, a zahvaljujemo i **Mili i Mariji Kordić** koji su u svom domu na Ugljanu ugostili i “dvorili” dvije od autorica u početnoj, vrlo zahtjevnoj fazi izrade priručnika.
- Zahvaljujemo **organizatorima volontiranja** koji ustrajno i vrijedno uključuju volontere u svoj rad i brinu o kvaliteti svojih volonterskih programa, a posebno zahvaljujemo brojnim sudionicima edukacija o menadžmentu volontera od kojih smo i mi sami puno naučili.
- Zahvaljujemo našim dragim partnerima iz **Hrvatske mreže volonterskih centara** na doprinosu priručniku i za učinkovitu i podržavajuću suradnju svih ovih godina.
- **Zahvaljujemo partnerima i donatorima koji već dugi niz godina podržavaju naš rad: Nacionalnoj zakladi za razvoj civilnoga društva, Ministarstvu socijalne politike i mladih, Gradu Zagrebu, Uredu za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom kao i Uredu za obrazovanje kulturu i šport te brojnim drugim donatorima i partnerima.**
- Zahvaljujemo **Europskoj uniji** na financijskoj potpori za projekt “*Prema punim potencijalima – volontiranje osnažuje ljude i zajednice*” u sklopu kojeg je i nastao ovaj priručnik.

Na kraju zahvaljujemo svim volonterima VCZ-a, grada Zagreba i cijele Hrvatske koji vjeruju u bolje sutra i redovito poklanjaju komadić svog vremena za izgradnju zdravijih zajednica i ljepše zajedničke budućnosti ☺

PERSPEKTIVA JEDNE VOLONTERKE

MOJE VOLONTERSKO ISKUSTVO U PRAVNOJ KLINICI KUĆE LJUDSKIH PRAVA

*Kristina
Đivanović,
volonterka*

“Dodi, vidi pa ako ti bude interesantno ostani i sudjeluj” bile su riječi moje drage prijateljice. Od tog ponedjeljka dolazila sam u Kuću kako bi zajedno s kolegicama i mentoricom pokušala napraviti razliku, pomoći zajednici.

Iskustvo koje sam stekla je samo pozitivno. Puno sam naučila, ne samo o poslu već i o ljudskom karakteru. Osobe koje nas posjećuju su najvećim dijelom osobe s pravnim problemima, ali nerijetko imaju potrebu samo za razgovorom u kojem ih slučaju rado saslušamo.

Usluga koju mi nudimo, tj. pomoć koju pružamo je često krivo shvaćena. Naime, naš posao podrazumijeva isključivo davanje pravnih savjeta, ne i zastupanje. Razumljivo da ljudi koji imaju velike probleme pravne prirode u velikoj želji i potrebi za rješavanjem istih previde tu činjenicu. U takvim situacijama znala se potkrasti pokoja uvreda sa pitanjima čime se mi uopće bavimo i za što služimo, te tu i tamo tračak mini agresije, ali smo se s vremenom navikli. Zapravo, pristojno objasniti nekome da smo tu radi njih i da svoje slobodno vrijeme dajemo bez da tražimo išta zauzvrat dovoljno je da se ljudi otvore i da im pokušamo pomoći.

Najčešća zapreka na koju nailazimo su propušteni rokovi, a nakon njihova isteka malo toga imamo za savjetovati. S druge strane ni poduzimanje svih pravnih radnji na vrijeme nije garancija uspjeha. Kada kažete osobi kojoj se spaljeno sve što ima te joj se na dnevnoj bazi prijeti, da su institucije zakazale, ne osjećate se dobro i ljudski je htjeti učiniti više i pomoći bolje. Na žalost, to je samo jedna u nizu nesretnih priča i svakodnevnica. Ali se isto tako dogodi veselje kada stigne pismo Europskog suda za ljudska prava s pozitivnom informacijom o zahtjevu koji smo poslali. Tada se javi tračak nade da će se možda bar jedna sudbina promijeniti i taj osjećaj je dovoljan da u moru onih nelagodnih nastaviš pomagati.

Bez obzira da li osoba dođe sa velikim problemom, onim manjim ili ima samo potrebu za razgovorom, nagradi nas toplim hvala nakon svakog savjetovanja. To je nemjerljiva naknada za vrijeme koje darujemo i apsolutno pobija definiciju volonterstva kao takvu. Volontiram da bih pomogla drugima, ali na kraju dana osjećam da time pomažem i sebi. Pomalo sebično? Čini mi se da su sva dobra djela sebična, ali nema veze meni je to sasvim kul. Ovakvu sebičnost preporučam svima, jer nakon nje nema grižnje savjesti, samo ispunjeno srce.

Uključite volontere u u vašu organizaciju, zavorontirajte se s njima...

..... i dogadjajte se vašoj zajednici ☺!

■ Volonterski centar Zagreb



EUROPSKA UNIJA
ULAGANJE U BUDUĆNOST



Vlada Republike Hrvatske
Ured za udruge



Ministarstvo socijalne
politike i mladih

PROJEKT PROVODE



volonterski
centar
zagreb



ISBN 978-953-7576-06-6