

# KAKO IH PRONAĆI? KAKO IH ZADRŽATI?

Menadžment volonterskih programa  
u neprofitnim organizacijama

**Izdavač:**

Hrvatska mreža volonterskih centara i  
Udruga za razvoj civilnog društva SMART  
Blaža Polića 2/4, 51 000 Rijeka  
e-mail: smart@smart.hr  
tel: 051 332 750  
fax: 051 320 792  
www.smart.hr

**Glavna urednica:**

Sladana Novota

**Urednički tim:**

Tamara Fabac  
Marta Hauser  
Nives Ivelja  
Jelena Kamenko  
Ivana Kordić  
Sandra Nuždić  
Lejla Šehić Relić  
Tanja Tešija  
Jela Prgić Znika

**Autorice 1. izdanja:**

Gordana Forčić  
Bojana Čulum  
Lejla Šehić Relić

**Lektura:**

Sanja Bezjak

**Grafičko oblikovanje:**

Aljoša Brajdić/ Sagita d.o.o. Opatija

Zagreb, svibanj 2016.  
2.revidirano izdanje

ISBN 978-953-7447-13-7

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu  
Sveučilišne knjižnice Rijeka  
pod brojem 130926061



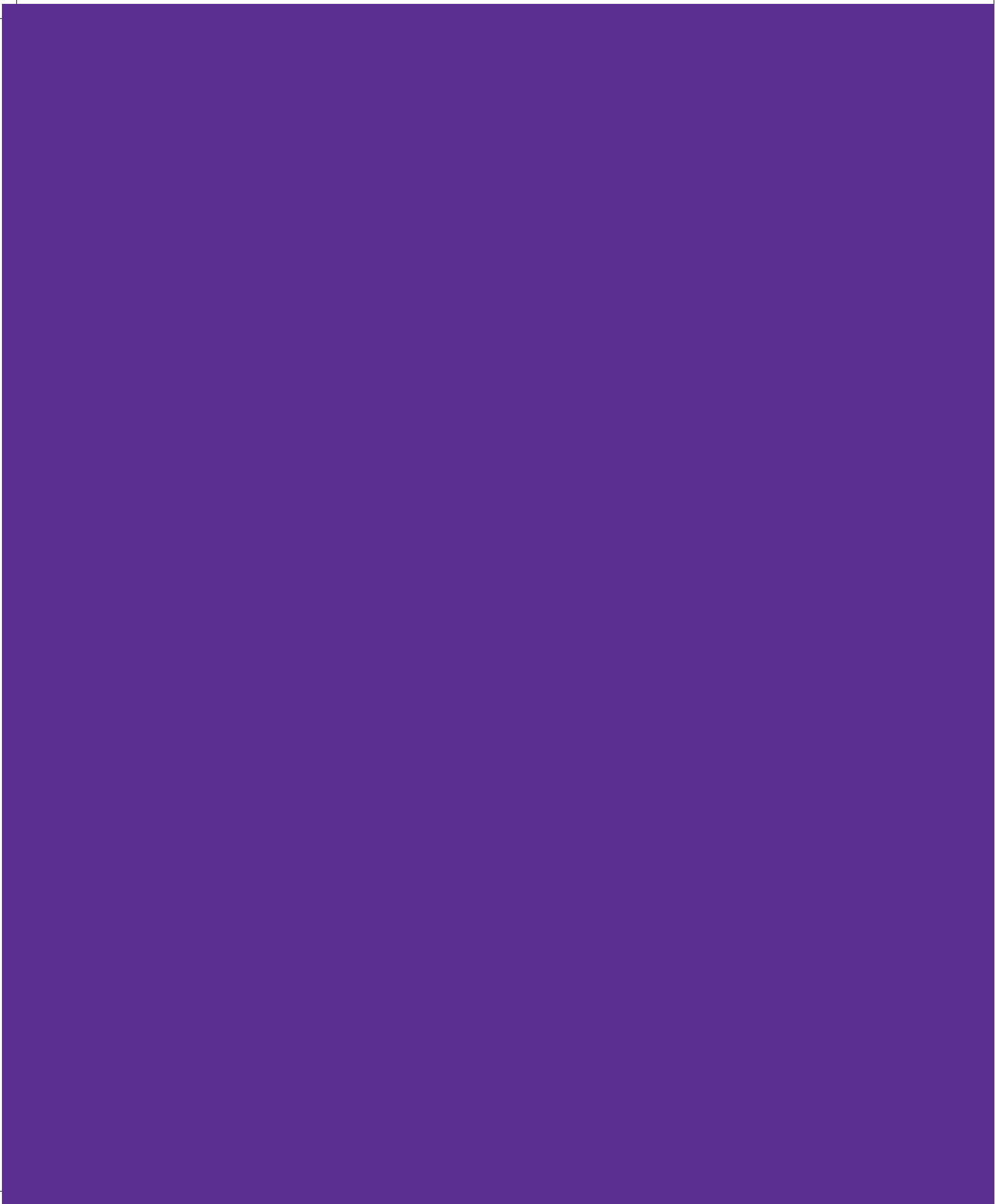
HRVATSKA A A A A A A  
MREŽA A A A A A A A A  
VOLONTERSKIH H H H  
CENTARA A A A A A A A A



Ministarstvo  
socijalne  
politike  
i mladih

# KAKO IH PRONAĆI? KAKO IH ZADRŽATI?

Menadžment volonterskih programa  
u neprofitnim organizacijama



# SADRŽAJ

- 8 NEKOLIKO RIJEČI AUTORICA
- 10 O VOLONTERSTVU
- 12 O MENADŽMENTU VOLONTERSKOG PROGRAMA
- 14 O ŠKOLSKOM VOLONTIRANJU
- 14 O INKLUZIVNOM VOLONTIRANJU
- 14 O KORPORATIVNOM VOLONTIRANJU
- 14 ZAKONSKA REGULATIVA VOLONTIRANJA U RH
- 18 STRATEŠKO PROMIŠLJANJE O UKLJUČIVANJU VOLONTERA U ORGANIZACIJU
  - Planiranje uključivanja volontera
  - Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
- 37 GDJE UKLJUČITI VOLONTERE?
  - Opis volonterske pozicije
- 47 GDJE PRONAĆI VOLONTERE?
  - Pristupi u pronalaženju volontera
  - Važna je poruka!
- 54 KRENITE OD POČETKA ISPRAVNO!
  - Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
- 60 ŠTO MOŽEMO NAUČITI?
  - Upoznavanje volontera s organizacijom
  - Ugovor o volontiranju
  - Obučavanje za volontersku poziciju
  - Razvoj novih znanja i vještina volontera
- 74 UH...POJAVIO SE PROBLEM! KOME SE MOGU OBRATITI?
  - Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
  - Motiviranje volontera
- 80 KAKO PREPOZNATI ANGAŽMAN VOLONTERA U NEPROFITNIM ORGANIZACIJAMA?
  - Nagrađivanje volontera
  - Dobrobiti/koristi za volontera
- 87 ZNAMO LI KOLIKO DOBRO RADIMO ? I KAKO RADIMO?
  - Procjena rada volontera
  - Procjena volonterskog programa organizacije
- 94 O ČEMU JOŠ TREBA RAZMIŠLJATI?
  - Evidencija volonterskog angažmana
  - Mjerenje i ekonomska snaga volontiranja
  - Infrastruktura za razvoj volonterstva
- 99 LITERATURA

# NEKOLIKO RIJEČI AUTORICA

U izobilju inozemne literature koju koristimo više godina s ciljem razvoja što kvalitetnijih edukacijskih programa i seminara, ipak se nismo odlučili na (jednostavniji) korak prijevoda, već na razvoj novoga priručnika na domaćoj sceni, koji bi trebao doprinijeti razvoju i promociji volonterskoga rada u Hrvatskoj. Naime, naše višegodišnje iskustvo rada u neprofitnome sektoru samo je na neki način i nametnulo tu potrebu – unatoč odličnoj stranoj literaturi koju imamo prilike konzultirati, smatramo kako je sadržaj istih uvijek potrebno kontekstualizirati te prilagoditi trenutnoj praksi, trendovima i potrebama organizacija u menadžmentu volonterskih programa u neprofitnim organizacijama u Hrvatskoj.

Razvijati, odnosno pisati neki priručnik, već je izazov sam za sebe. Pisati još k tome o kvalitetnom sustavu upravljanja volonterskim programima u neprofitnim organizacijama, stavlja pred nas visoko postavljen cilj. Ipak je sam volonterski angažman kamen-temeljac razvoja civilnoga društva, a volonteri nesebični pomagači i pokretači promjena u zajednici. Bez obzira na silni entuzijizam koji pokazuju u radu, i njih je potrebno voditi, usmjeravati, pomagati im i savjetovati. Publikacija je namijenjena svim neprofitnim organizacijama koje su potencijalni organizatori volonterskih aktivnosti (kao što su udruge, zaklade, fundacije, javne ustanove iz područja odgoja i obrazovanja, zdravstva, kulture i socijalne skrbi, jedinice lokalne i područne/regionalne samouprave, vjerske zajednice, turističke zajednice, sindikati), odnosno onima koji su odlučili ulagati u svoje volonterske programe kako bi im dala smjernice za rad s volonterima. Ovaj priručnik kreće od postavke da su volonteri sastavni dio organizacijske strukture, te moraju imati jasno mjesto unutar iste, i biti detaljno upućeni u sve procedure i postojeće prakse koje su relevantne za posao koji obavljaju.

Koliko se menadžmentu volontera u šarolikom svijetu neprofitnih organizacija sve više i više posvećuje pažnje, govori i činjenica da se razvijaju i sustavi osiguranja kvalitete, usko usredotočeni samo na unaprjeđenje ovoga područja. Samo jedan primjer takve prakse jest britanski sustav kvalitete indikativnoga naziva engl. *Investing in Volunteers* u prijevodu “Ulaganje u volontere”, koji kroz pokazatelje i predložene pisane tragove omogućuje svakoj organizaciji vlastitu procjenu stupnja razvoja menadžmenta volonterskog programa i otkriva područja koja bi trebalo unaprijediti<sup>1</sup>. Prepoznajući važnost kvalitete u radu s volonterima, ali i potrebe samih organizacija Hrvatska mreža volonterskih centara je 2015./2016. izradila “**Standarde kvalitete volonterskih programa za organizatore volontiranja**”. U izradi standarda vodili smo se kriterijima da Standardi kvalitete organizatorima volontiranja donose brojne koristi:

- Na taj način pokazuju javnosti predanost volontiranju i učinkovitim upravljanju volontera
- Postižu veći ugled u lokalnoj zajednici i među donatorima
- Povećavaju motivaciju svojih volontera
- Potiču uključivanje građana na volontiranje
- Minimiziraju potencijalne rizike koji proizlaze iz uključivanja volontera.

---

<sup>1</sup> Više informacija o sustavu potražiti na <http://iiv.investinginvolunteers.org.uk>

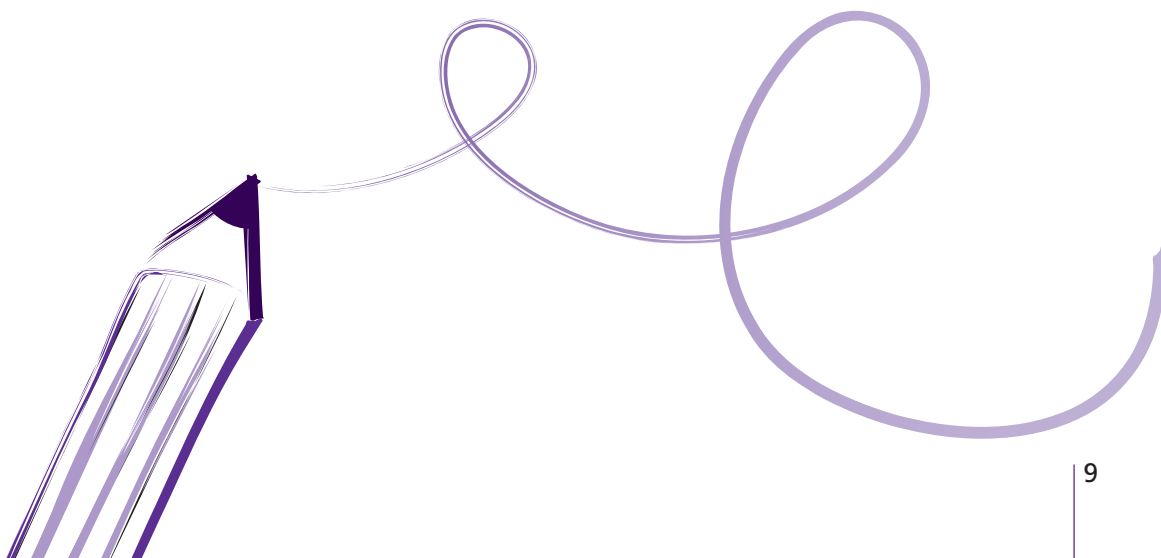
Cilj ovog priručnika je menadžment volonterskog programa prikazati kao važan dio razvoja ljudskih resursa u svakoj organizaciji, predstaviti ciklus menadžmenta volonterskog programa kroz koji možete pratiti razvoj uključivanja volontera u vaše organizacije i osvijestiti potrebu stalnoga ulaganja u volontere i rad s volonterima.

Ovaj je priručnik podijeljen u 8 temeljnih cjelina, sukladno 8 faza koje čine ciklus menadžmenta volonterskog programa. Pored teorijskih uvoda i analiza, priručnik smo htjeli obogatiti primjerima dobre prakse iz hrvatskih organizacija civilnoga društva i institucija, te se ovom prilikom zahvaljujemo svima čije smo primjere koristili. Nadamo se da će vam primjeri pomoći i motivirati vas na aktivniji angažman u razvoju ovoga sustava u vašim organizacijama.

U priručniku koristimo termin “menadžment volonterskog programa”. Smatramo da je sam termin „menadžment“ postao sastavni dio rječnika vezanoga za različite upravljačke procese unutar svake, pa tako i neprofitne organizacije. Nadalje, pod pojmom neprofitne organizacije u ovom priručniku podrazumijevamo organizacije civilnoga društva koje uključuju udruge, zaklade, fundacije, ali i institucije i javne ustanove iz područja odgoja i obrazovanja, zdravstva, kulture i socijalne skrbi, vjerske zajednice, turističke zajednice, sindikate te jedinice lokalne i područne/regionalne samouprave.

U ovom priručniku korišteni su izrazi napisani u muškom rodu, a odnose se kao neutralni na sve osobe, neovisno o njihovom spolu ili rodu.

Svjesni smo da nismo u mogućnosti pružiti jednoznačan i nepogrešiv odgovor, niti recept koji bi „zamirisao“ u vašim organizacijama i riješio mnoge izazovne situacije, ali se ipak nadamo kako će ova publikacija naći mjesto u mnogim neprofitnim organizacijama u Hrvatskoj, i to ne na policama nego u rukama djelatnika, kao i samih volontera.



# O VOLONTERSTVU

**Volonterstvo** kao dobrovoljna aktivnost jest, prije svega, sloboda izbora, a sloboda je osnovna težnja ljudske civilizacije i obilježje demokracije. Osim toga, volonterstvo u sebi sadrži potencijal izgradnje solidarnosti kako bi oni koji imaju otežane životne okolnosti postali ravnopravni članovi zajednice. Volontirajući imamo priliku pomoći drugima, ali i ukazati na probleme i potrebe oko nas.

**Volontiranje** se kroz povijest javljalo u različitim oblicima, od tradicionalnih običaja uzajamne pomoći do organiziranog djelovanja zajednice, posebice u kriznim razdobljima. Organizirana pomoć provodila se kroz djelovanje različitih humanitarnih i dobrotvornih udruženja. Danas, u svijetu razvijene demokracije, nositelji volonterskoga angažmana jesu pojedinci – građani, koji mogu djelovati neformalno kroz inicijative ili formalno kroz organizacije civilnoga društva te javne ustanove i institucije.

U Hrvatskoj se u posljednjih deset godina razvijaju **novi pristupi organiziranoga volontiranja**. Većina organizacija civilnoga društva velik dio svojih aktivnosti zasniva i provodi uz pomoć i podršku volontera, koji poklanjanjem svojega slobodnog vremena, znanja, vještina i kontakata, organizaciji donose neprocjenjive koristi. Različita istraživanja usmjerena na problematiku volonterstva ukazuju da postoji spremnost građana na volonterski rad uz preduvjet postojanja prikladne infrastrukture, što uključuje i kvalitetan menadžment volonterskog programa koji treba biti uspostavljen unutar organizacije.

Upravo takvo volontiranje u **organiziranim uvjetima definirano je i Zakonom o volonterstvu (NN58/07 i 22/13)** u kojemu je volontiranje definirano kao dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje.

Brojne su odrednice, dimenzije i načela volonterskoga rada, ali kao što vidimo iz Zakona je **neplaćeni, slobodnom voljom izabrani rad koji može koristiti pojedincu volonteru**, ali od kojeg prije svega **korist imaju drugi (grupe ljudi, šira zajednica)**. Compact<sup>2</sup> čak proširuje ovu definiciju i uključuje još dva dodatna kriterija a to su raznolikost, u smislu da volontiranje treba biti otvoreno za sve i prepoznavanje (nagrađivanje) volonterskog rada.

U javnosti se u Hrvatskoj često pojavljuju različita tumačenja i koncept volontiranja u kojima najčešće nedostaju dva izuzetno važna kriterija, kriterij slobodne volje i koristi za druge (grupe ljudi, šire zajednice). Neki od primjera s kojima smo se susreli su: **društveno koristan rad** koji se koristi u konceptu alternative

---

<sup>2</sup> Compact je sporazum iz 2010. koji uređuje odnos, suradnju i financiranje civilnog društva i Vlade Engleske.



služenju zatvorske kazne, zatim **stažiranje** u pojedinim strukama u neprofitnim i profitnim organizacijama, **mjere poticanja zapošljavanja (stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radnog odnosa)** uz smanjenu naknadu za rad u cilju stjecanja iskustva, znanja i vještina, zatim društveno korisno učenje, koje nije ni volontiranje, a ni praksa u poslovnim subjektima. Jednako tako, pomaganje svojim bližnjima, užoj i široj obitelji je područje koje se može promatrati kao oblik neformalnog volontiranja, ali na njega se Zakon o volonterstvu ne odnosi, te ono predstavlja područje uzajamne pomoći koje nužno ne mora biti niti akt slobodne volje, a niti prepoznato ili nagrađeno od strane zajednice. Važno je za dodati da svi spomenuti oblici u usporedbi nisu ništa manje vrijedni za razvoj pojedinca ili zajednice te da volontiranje nije neki viši/važniji oblik od bilo kojeg drugog oblika sudjelovanja, pomaganja ili doprinosa, ali su konceptualno različiti i zahtijevaju drugačiji pristup u promociji, razvoju i uključivanju.

U Europskom kontekstu, volontiranje je vrlo visoko pozicionirano u različitim strategijama u kojima se navodi da volontiranje stvara ljudski i socijalni kapital. Ono je put u integraciju i zapošljavanje te ključni faktor za **osnaživanje socijalne kohezije**. Najviše od svega, **volontiranje uvodi temeljne vrijednosti pravde, solidarnosti, inkluzije i građanstva u zajednicu** a na kojima je Europa utemeljena. Volonteri pomažu oblikovati europsko društvo, a volonteri koji rade izvan svojih matičnih država<sup>3</sup>, aktivno pomažu u izgradnji Europe građana<sup>4</sup>. Uistinu, volonterske aktivnosti vrlo su usko povezane s mnogim područjima politika Europske Unije – kao što su cjeloživotno obrazovanje, ruralni razvoj i sport – pri čemu dodaju vrijednu dimenziju programima Europske Unije<sup>5</sup>.

Jedna od važnijih je **strategija Europa 2020**, gdje volontiranje izravno doprinosi ključnim ciljevima politika EU, kao što su socijalno uključivanje, zapošljavanje, obrazovanje, razvoj vještina i građanstvo. Njegovi pozitivni učinci potvrđeni su novim pokazateljima koji mjere socijalnu koheziju ili sreću, povezanost, aktivnost te dobrobit volontera. To vrijedi i za volontiranje u područjima u kojima se intenzivno koristi znanje poput obrazovanja i istraživanja, uključujući i međunarodnu suradnju. Osim toga, volontiranje se vidi kao način učenja novih vještina i prilagodbe promjenama na tržištu rada nezaposlenih osoba te posljedično i mehanizam koji će doprinijeti dostizanju ciljane stope zaposlenosti u EU od 75% do 2020. godine. Volonterstvo ima važnu funkciju u doprinosu gospodarskom razvoju. Ovo je osobito važno tijekom razdoblja gospodarskih poteškoća i štednje u kojem je i Hrvatska trenutno. Putem volontiranja povećava se i solidarnost kada se ljudi uče prilagođavati tehnološkim promjenama, globalizaciji i starenju populacije Studija<sup>6</sup> koju je potaknula Komisija utvrdila je da je u 2010. godini približno 100 milijuna Europljana sudjelovalo u volonterskim aktivnostima. Uz ovaj ukupni podatak, potrebno je istaknuti da se sudjelovanje u volonterskim aktivnostima značajno razlikuje u različitim dijelovima EU.

3 Jedan od programa koje volonteri mogu koristiti kako bi volontirali je Europska volonterska služba (EVS), koji omogućava mladim Europljanima da daju svoj doprinos svijetu i pritom nauče nova znanja i vještine.

4 Izvješće EU o građanstvu- Uklanjanje prepreka za ostvarivanje prava EU građana, COM (2010.) 603 završno od 27. listopada 2010.

5 Priopćenje komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru te Odboru regija, 2011.

6 „Volontiranje u Europskoj Uniji“ (GHK 2010.)

# O MENADŽMENTU VOLONTERSKOG PROGRAMA

**Menadžment volonterskog programa** je zapravo proces planiranja koji nas usmjerava na promišljanje unutar organizacije o uključivanju volontera, daje odgovore na pitanja zašto uključujemo volontere, što time postizemo, kako i gdje ih uključujemo, tko prati rad volontera i na koji način prepoznamo njihov rad, što su ujedno i osnovne smjernice svim potencijalnim organizacijama koje organizirano i promišljeno uključuju volontere u rad svojih organizacija (organizatorima volontiranja).

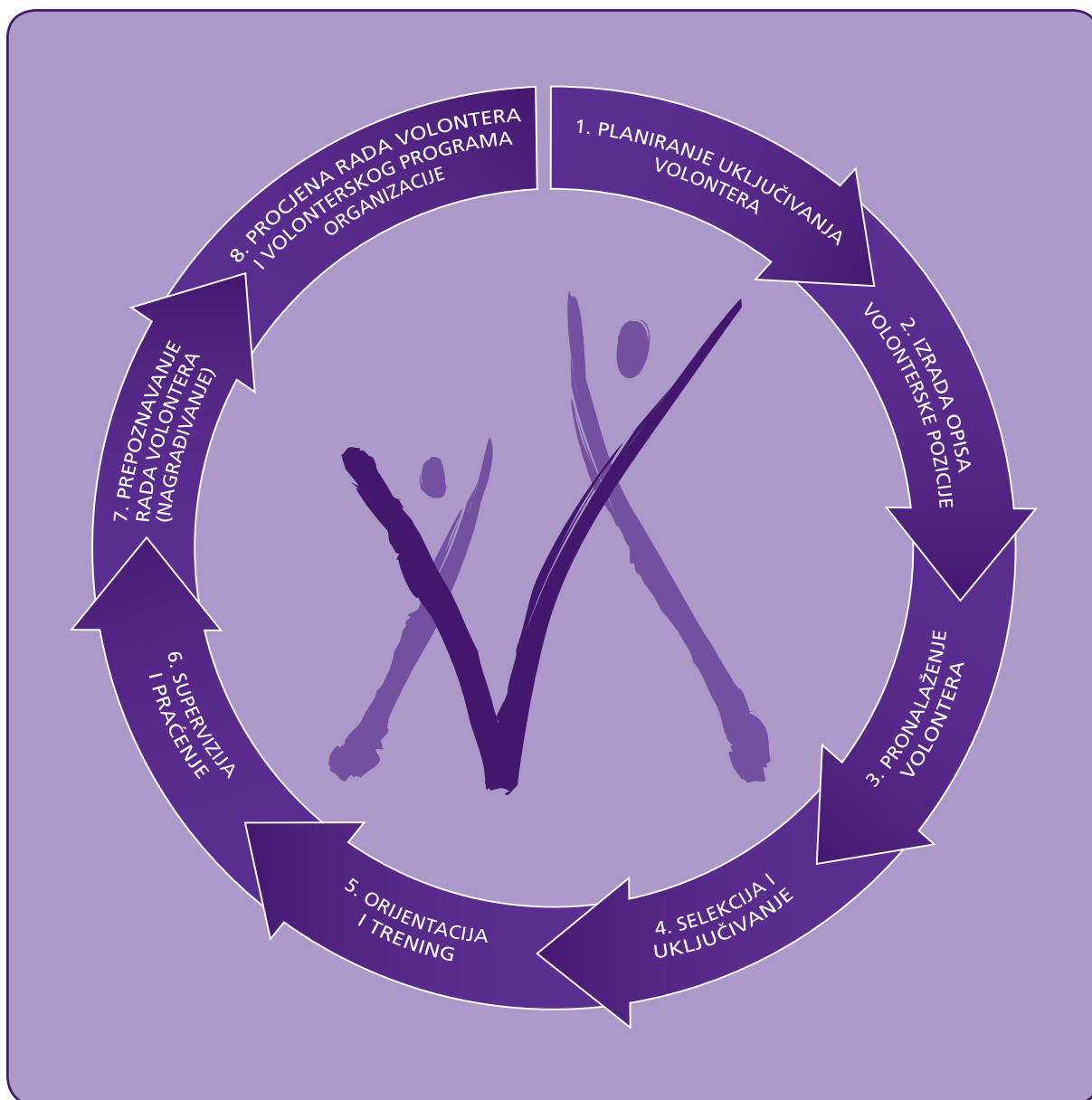
**Ciklus menadžmenta volonterskog programa** sastoji se od 8 faza, koje trebaju biti jednako dobro razvijene kako bi cjelokupni volonterski program organizacije bio kvalitetan i održiv.

Kao sastavni dio rada s volonterima, svaka bi organizacija trebala imati pripremljene smjernice za svoje volontere. Volonteri unutar organizacije sastavni su dio organizacijske strukture, te moraju imati jasno mjesto unutar iste i biti detaljno upućeni u sve procedure i postojeće prakse unutar organizacije, koje su relevantne za poziciju na kojoj se nalaze i posao koji obavljaju.

Različiti su motivi zašto neprofitne organizacije uključuju volontere u svoje aktivnosti. Neki od motiva su:

- Razvoj bližih veza i uspostavljanje kontakata u zajednici
- Potencijal za nove ideje i novu energiju
- Razvoj šire mreže ljudi zainteresiranih za cilj ili misiju organizacije
- Bolji odnosi s javnošću kroz povećanu vidljivost djelovanja organizacije
- Dodatne specifične vještine za organizaciju
- Dodatna podrška i suradnici s kojima se može učiniti više bez povećanja troškova organizacije, a bez iskorištavanja volontera.

Iskustvo angažmana na provedbi različitih projekata govori nam kako su građani, a potencijalni volonteri, spremni uključiti se prvenstveno u one projekte ili aktivnosti koje će imati izravan učinak na njihov život, odnosno život članova obitelji te ostalih bliskih im ljudi. Nadalje, motivirajuće za volontere svakako se pokazalo i uključivanje u one projekte ili aktivnosti koji osiguravaju konkretne, vidljive i dugoročne rezultate u zajednici u kojoj žive i rade. Spremnost na aktivniji angažman građani pokazuju i u situacijama kada će svojim doprinosom učiniti zajednicu ljepšim, kvalitetnijim i sigurnijim mjestom za život ili pak ako se u zajednici pojavi problem ili potreba za čije se rješenje ne može dugo čekati, jer je od presudne važnosti za one koji su dio te potrebe ili problema.



## O ŠKOLSKOM VOLONTIRANJU

U razvijenim društvima zapadne demokracije, sustav odgoja i obrazovanja igra važnu ulogu u promoviranju vrijednosti volonterstva, a škole preuzimaju aktivnu ulogu u poticanju i razvoju školskog volontiranja. Školsko volontiranje predstavlja koncept u kojem škole, kao odgojno-obrazovne ustanove, mogu promicati, poticati i organizirati volonteri rad.

Škola bi, kao ključni nositelj odgoja i obrazovanja, trebala pripremiti učenike za suživot s drugima u zajednici te razvijati i poticati kvalitetan sustav vrijednosti i odgovornosti za zajednicu. Volonteri angažman učenika može biti od neprocjenjive važnosti za njihov razvoj. Volontiranje osnažuje pojedinca, uči odgovornosti, izgrađuje osjećaj solidarnosti i potiče na djelovanje u društvu.

Škola može djelovati na nekoliko načina. Kroz promicanje vrijednosti volonterstva na različite načine može učenicima prenijeti pozitivne vrijednosti. Također, može ih informirati o mogućnostima volontiranja i pružiti učenicima podršku kod organiziranja volonteri aktivnosti unutar škole i izvan nje. Međutim, škola može za svoje učenike, njihove roditelje, nastavnike ili volontere iz zajednice organizirati volonteri rad na način da pripremaju, organiziraju i prate volonteri aktivnosti u školi ili lokalnoj zajednici.

## O INKLUZIVNOM VOLONTIRANJU

Koncept inkluzivnog volontiranja predstavlja promjenu paradigme u kojoj se na socijalno isključene osobe koje su obično korisnici volonteri usluga, počinje gledati u novoj ulozi – ulozi davatelja i doprinositelja zajednici. Volontiranje kao društveni fenomen ima potencijal doprinijeti društvenom zdravlju zajednice i društvu u cjelini. Također, volontiranje u sebi sadržava moć transformacije volontera – pojedinca prema većoj samouvjerenosti, osjećaju osobnog postignuća, nove profesionalne inspiracije, i još puno toga. Volontiranje posebno može osnažiti pripadnike onih skupina u društvu koji su tradicionalno bili primatelji volonteri usluga. Suprotno tradicionalnom poimanju, upravo pripadnici tzv. marginaliziranih skupina donose jedinstven paket vrijednosti, znanja i vještina u svaki volonteri program, a time i u svaku organizaciju. Ovako postavljene volonteri programi razbijaju stereotipe i predrasude, doprinose borbi protiv diskriminacije i mijenjaju percepciju o tome kako oni koji su do sada, u pravilu, gotovo uvijek bili primatelji, mogu doprinijeti društvu kao volonteri.

Osnovni preduvjet koji je potrebno ispuniti kako bi ova ideja postigla održivost je suradnja što većeg broja ključnih dionika, a to su: neprofitne organizacije i ustanove koje će primijeniti program inkluzivnog volontiranja i primiti volontere; organizacije civilnog društva koje rade s marginaliziranim skupinama (udruge osoba s invaliditetom, udruge nacionalnih manjina, organizacije koje rade s beskućnicima, izbjeglicama, povratnicima, zavodi za zapošljavanje, i sl.); te predstavnici tijela državne uprave ključnih nositelja politike socijalnog uključivanja, zapošljavanja i razvoja volonterstva.

## O KORPORATIVNOM VOLONTIRANJU

Volontiranje poslovnog sektora je trend u volontiranju u kojem poslovni sektor potiče svoje zaposlenike na volontiranje. Volontiranje zaposlenika je neplaćena aktivnost poticana i podržana od strane tvrtke/poduzeća, koje pomaže neprofitnome sektoru i doprinosi razvoju zajednice. Najčešće se taj dobrovoljni angažman odnosi na uključivanje zaposlenika u različite aktivnosti/akcije organizirane od strane neprofitnih organizacija. Podrška zaposlenika se ogleda u informiranju i poticanju zaposlenika na volonteri angažman, omogućavanju fleksibilnog radnog vremena zaposlenika koji volontiraju, organiziranju timova zaposlenika za provođenje volonteri akcija izvan ili u okviru radnog vremena i nagrađivanju volonteri aktivnih zaposlenika. Koristi od korporativnog volontiranja imaju same kompanije, zaposlenici i zajednica.

Volontiranje poslovnog sektora jedan je od novijih oblika društveno odgovornog poslovanja, barem kada je Hrvatska u pitanju. Radi se o vrlo specifičnom i inovativnom načinu pridonosa boljitku zajednice u kojoj tvrtka djeluje, jer diversificira načine na koje privatni sektor može osmišljavati filantropske aktivnosti.

## ZAKONSKA REGULATIVA VOLONTIRANJA U RH

Jedna od pretpostavki, odnosno predrasuda vezanih uz volontiranje, kako se radi o neformalnoj aktivnosti, jest da volontiranje ne zahtijeva pravni okvir. Analize u pojedinim zemljama pokazale su kako nepovoljni zakonski okviri mogu predstavljati ozbiljnu prepreku volontiranju, s obzirom da mnogi nacionalni zakoni ili ometaju volontiranje ili propuštaju podržati ga. Ovo se posebno odnosi na one zemlje gdje volontiranje nije unutarnji dio društvene kulture. S druge strane, u zemljama u kojima je tradicija volontiranja visoka, kao što su Velika Britanija ili Njemačka, volontiranje i volonteri su implicitno zaštićeni i uključeni u razne zakone. Problematika zakonodavnog okvira postaje osobito važna za one volonterske angažmane koji zahtijevaju redovito i dugotrajno angažiranje. Za vrijeme razdoblja volontiranja, dugoročni volonteri su, bilo izravno ili neizravno, podložni različitim zakonima, kao što su: zakoni o radu, porezni zakoni i zakoni o obveznim odnosima. Mogući problemi, koji se pojavljuju kao posljedica nedostatka pravne zaštite, kreću se od pogrešne primjene radnog zakonodavstva, preko gubitka povlastica za nezaposlene i obveznopravnih problema, do obavljanja volonterskih dužnosti u opasnim uvjetima i činjenice da volonteri nisu svjesni svojih prava i obveza. Prilikom opsežnih priprema za obilježavanje Međunarodne godine volontera, uvidjelo se kako upravo nedostatak pravnog okvira umnogome otežava razvoj volonterstva. Ovo je posebno slučaj u onim državama središnje i istočne Europe gdje volontiranje nije unutarnji dio društvene kulture. Stoga, **Rezolucija Opće skupštine UN-a: 6/387** preporuča državama stvaranje “poticajnih fiskalnih, zakonskih i drugih okvira, uključujući i one za organizacije zajednica i neprofitne organizacije koje se bave volontiranjem, kroz sljedeće metode:

- Uvođenje poticajnog zakonodavstva koji ima za cilj ohrabriti ili potaknuti građane kako bi volontirali,
- Olakšavanje stvaranja partnerskih odnosa oko volonterskih djelatnosti u civilnom društvu, uključujući dogovore za zajedničko planiranje, implementaciju i praćenje.

**Preporuka Vijeća Europe No.R (94)<sup>8</sup>** također upućuje države da definiraju volontiranje na nacionalnoj razini, naglašavajući njegove obrazovne aspekte i značaj za društvo. U Republici Hrvatskoj volontiranje kao društveni aspekt nije bilo popraćeno posebnim zakonskim propisima sve do 2007. godine. Pitanje volontiranja bilo je samo djelomično pravno uređeno. Status dobrovoljnih vatrogasaca bio je također samo djelomično uređen.

Zakon o radu do 2009. uvijek je omogućavao neki oblik pripravništva / stažiranja što je ujedno dovodilo i do miješanja volontiranja sa stažiranjem nazivajući ih “volonterskim radom”. U kontekstu radnih odnosa taj je izraz napušten 2009. godine u izmijenjenom Zakonom o radu (NN149/09). Danas, pod snažnim utjecajem civilnog društva u Hrvatskoj, ali i institucija Europske unije Vlada i Sabor Republike Hrvatske u značajnoj su mjeri zakonima, pravilnicima i strategijama unaprijedili društveni i pravni okvir.

### Značajnije izmjene i dopune Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13)

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) usvojen je 8. veljače 2013. godine na 7. sjednici Hrvatskog sabora, objavljen je 22. veljače 2013. godine u Narodnim novinama br. 22/13.

<sup>7</sup> [http://www.worldvolunteerweb.org/policy/international/resolutions/2002GA\\_A\\_RES\\_56-38/](http://www.worldvolunteerweb.org/policy/international/resolutions/2002GA_A_RES_56-38/)

<sup>8</sup> Preporuka Vijeća Europe No.R (94)4 Odbora ministara država članica o promociji volonterske službe (1994)

**Značajnije izmjene Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) odnose se na:**

- dugotrajno i kratkotrajno volontiranje te volontiranje u kriznim situacijama,
- definiciju volontera,
- definiciju organizatora volontiranja,
- načelo inkluzivnog volontiranja,
- situacije u kojima je obvezno sklapanje Ugovora o volontiranju,
- prava i obveze volontera i organizatora volontiranja,
- kompetencije stečene volontiranjem.

### **Dugotrajno i kratkotrajno volontiranje te volontiranje u kriznim situacijama**

Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) redefinira se pojam dugotrajnog volontiranja kao „ono koje volonter obavlja redovito i kontinuirano, na tjednoj osnovi u razdoblju od najmanje 3 mj. bez prekida.“ (čl. 3., st. 3.). Zabranjeno je volontiranje u trajanju dulje od 40 sati tjedno u razdoblju duljem od tri mjeseca bez prekida od najmanje 3 mjeseca. Uvodi se i pojam kratkotrajnog volontiranja „koje volonter obavlja jednokratno ili povremeno u vremensko ograničenom trajanju.“ (čl. 3., st. 4.). Uvodi se i pojam volontiranja u kriznim situacijama „koje volonter obavlja u situacijama koje nalažu hitnost i u izvanrednim društvenim situacijama“ (čl. 3., st. 5.). Trenutno prava i obveze građana koji volontiraju u kriznim situacijama još uvijek nisu uređena u mjeri potrebnoj da bi se osiguralo njihovo redovito i sigurno uključivanje u pružanje odgovora na krizne društvene situacije. Prvi korak u tom pravcu napravljen je priznavanjem volontera kao dijela sustava civilne zaštite u zakonu koji regulira to područje donesenom početkom 2015. godine.

### **Definicija volontera**

Redefinira se pojam volontera na način da poslovna sposobnost više nije uvjet za volontiranje. „Volonter je, sukladno odredbama ovoga Zakona, fizička osoba koja volontira u Republici Hrvatskoj, ili inozemstvu, sukladno važećim nacionalnim i međunarodnim propisima, ako drugačije nije uređeno ovim Zakonom“ (čl. 6., st. 1.)

### **Definicija organizatora volontiranja**

Značajne izmjene odnose se i na organizatore volontiranja. Sukladno Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) organizator volontiranja u smislu ovoga Zakona može biti udruga, zaklada i fundacija, ustanova i svaka druga pravna osoba iz čijeg osnivačkog akta proizlazi da nije osnovana s ciljem stjecanja dobiti (neprofitna pravna osoba)“. (čl. 7., st. 2.). Organizatori volontiranja mogu biti i ustanove kojima je osnivač fizička osoba samo u dijelu neprofitnih aktivnosti. (čl. 7., st. 6.)

### **Načelo inkluzivnog volontiranja**

Nove izmjene i dopune Zakona prepoznaju i dodaju načelo inkluzivnog volontiranja (čl. 14.) te se propisuju odredbe koje obvezuju organizatora volontiranja da osobitu pozornost posveti osiguranju jednakih uvjeta volontiranja, s posebnim naglaskom na pripadnike socijalno isključenih skupina stanovništva, a s ciljem njihova uključivanja u društvo i socijalnog osnaživanja. Također je propisana i obveza organizatora volontiranja da u slučaju kada su volonteri pripadnici socijalno isključenih skupina osigura adekvatnu pomoć i praćenje rada volontera od strane stručnih osoba.

Za osobe potpuno ili djelomično lišene poslovne sposobnosti Ugovor o volontiranju sklapa skrbnik (zakonski zastupnik) u pisanom obliku uz uvažavanje mišljenja volontera štićenika.

## Sklapanje ugovora o volontiranju

Sukladno Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13), Ugovor o volontiranju obvezno je zaključiti u pisanom obliku prilikom dugotrajnog volontiranja, volontiranja s djecom, osobama s invaliditetom, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama, ili osobama koje su potpuno ili djelomično lišene poslovne sposobnosti, volontiranja povezanog s povećanim rizicima za život i zdravlje volontera, volontiranja stranih državljana u RH, volontiranja državljana RH u inozemstvu i na zahtjev volontera. (čl. 26.)

Izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) smanjuje se administrativno opterećenje organizatora kratkotrajnih oblika volontiranja.

U slučaju kratkotrajnog volontiranja kojim se pružaju usluge osjetljivim skupinama sukladno Zakonom obvezni sastavni dio Ugovora o volontiranju je pisana izjava volontera koja sadržava sljedeće elemente: nepostojanje sigurnosnih mjera obveznog psihijatrijskog liječenja, liječenja od ovisnosti, zabrana obavljanja zvanja, nepostojanje pravomoćne osude ili vođenje kaznenog postupka za neke od kaznenih djela, nepostojanje prekršajne pravne sankcije propisane Zakonom o zaštiti nasilja u obitelji. (čl. 27., st. 2.)

U slučaju takvog kratkotrajnog volontiranja, organizator volontiranja dužan je osigurati stalni nadzor nad volontiranjem, te osigurati da volonter ne dođe u nenadzirani kontakt s korisnikom volontiranja tijekom čitavog vremena volontiranja.

Kod dugotrajnog volontiranja s osjetljivim skupinama navedenim u Zakonu, obvezni sastavni dio Ugovora o volontiranju je pisana izjava volontera, a organizator volontiranja dužan je uz pisanu suglasnost volontera pribaviti posebno uvjerenje o podacima iz kaznene evidencije. (čl. 27., st. 3.)

## Prava i obveze volontera i organizatora volontiranja

Novim izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) nadodana su još neka prava i obveze volontera, kao i organizatora volontiranja. (čl. 30. – 32.)

## Kompetencije stečene volontiranjem

Nove izmjene i dopune Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) osiguravaju instrumente vrednovanja volontiranja i priznavanja kompetencija, vještina i iskustva stečenih volontiranjem kroz potvrdu o kompetencijama stečenim volontiranjem za dugotrajne oblike volontiranja, a na zahtjev volontera. (čl. 34.a). Nacionalni odbor za razvoj volonterstva u suradnji s Ministarstvom socijalne politike i mladih izradio je univerzalni obrazac **Potvrde o kompetencijama stečenim kroz volontiranje** kao i **Vodič za organizatore volontiranja i volontere**, kao pomoć tijekom njezina popunjavanja.

## Etički kodeks volontera (NN 55/08)

Etički kodeks volontera (NN 55/08) donio je Nacionalni odbor za razvoj volonterstva 2008. godine temeljem članka 23. Zakona o volonterstvu (NN22/13). On predstavlja skup vrijednosti, načela i standarda kojima se usmjerava proces organiziranog uključivanja volontera u aktivnosti za opću dobrobit. Cilj Etičkog kodeksa je promicanje pozitivne prakse volontiranja i primjene načela i standarda volonterstva među organizatorima volontiranja, volonterima i korisnicima njihovih usluga.

Svi organizatori volontiranja, volonteri i korisnici njihovih usluga obvezuju se da u svom radu djeluju sukladno načelima i standardima kodeksa.

# STRATEŠKO PROMIŠLJANJE O UKLJUČIVANJU VOLONTERA U ORGANIZACIJU

- ▶ Planiranje uključivanja volontera
- ▶ Prava, odgovornosti i obaveze volontera i djelatnika organizacije





# ORGANIZACIJSKO PLANIRANJE UKLJUČIVANJA VOLONTERA

**Dobro planiranje ključ je uspjeha za sve poslove, pa tako i za menadžment volonterskog programa.**

Kod planiranja rada s volonterima potrebno je odgovoriti na sljedeća pitanja: *zašto želimo volontere u našoj organizaciji, što se od volontera očekuje, što je sve potrebno osigurati kako bi se omogućio uspješan rad volontera, tko će koordinirati rad volontere, tko će volontera uvesti u posao i organizaciju, tko će upoznati volontere s djelatnicima i korisnicima, tko će ga pratiti i pružati podršku i koja materijalna i financijska sredstva su potrebna.* Iako je volonterski rad neplaćen, to ne znači da ne postoje troškovi vezani uz uključivanje volontera.

**Trebaju li nam volonteri i za koje pozicije?**

Planiranje ne mora biti dug ili kompliciran proces, ali ako ga dobro odradite to će vam dugoročno uštedjeti mnogo izgubljenog vremena i energije. Za početak, razgovarajte sa svima koji će biti uključeni u vaš volonterski program tijekom procesa planiranja, uključujući upravljačku strukturu, zaposlenike, postojeće volontere, korisnike, i druge za koje mislite da su važni u ovoj prvoj fazi. Odnosi između volontera i djelatnika organizacije mogu u najmanju ruku uzrokovati napetost i nezadovoljstvo u organizaciji ako se u planiranje ne uključe svi. To će dakako osjetiti i volonteri jednom kada ih uključite. Pogledi i mišljenja svih u organizaciji pomoći će vam u oblikovanju programa, identificirati probleme ili rizike i osigurati da se svatko osjeća uključen i dio volonterske priče. Možda će vam nakon razgovora vaš volonterski program izgledati posve drugačije od onoga što ste u početku zamislili. Kako biste dobili mišljenje svih u organizaciji, može vam pomoći anketa za zaposlenike o uključivanju volontera u organizaciju.



## Primjer ankete za zaposlenike o uključivanju volontera u organizaciju

*Ovaj upitnik je napravljen kako bismo dobili informacije o Vašem mišljenju o razvoju volonterskog programa i uključivanju volontera u Vašoj organizaciji. Molimo Vas da iskreno odgovorite na sljedeća pitanja.*

1. Trebaju li Vašoj organizaciji volonteri?    DA    NE

Ako je odgovor pozitivan, objasnite zašto:

---

Ako je odgovor negativan, objasnite zašto:

---

2. U koja područja rada Vaše organizacije se volonteri mogu uključiti:
- a) direktan rad s korisnicima (kreativne radionice, druženje i šetnja, pomoć u učenju),
  - b) rad u administraciji (rad na računalu, kopiranje, prijevodi, i sl.)
  - c) organizacijski poslovi (radionice, koncerti, konferencije, javne manifestacije, i sl.)
  - d) odnosi s javnošću (održavanje portala i društvenih mreža, kontakti s medijima, i sl.)
  - e) terenski rad (anketiranje, promocija, plakatiranje, kućna posjeta korisnicima, prijevoz korisnika)
  - f) radne akcije (transport, dostava, čišćenje terena, i sl.)
  - g) ostalo

---

3. Koja znanja i vještine su potrebne Vašoj organizaciji i djelatnicima kako bi se volonteri uključili?
- a) znanja o uspostavljanju i vođenju volonterskog programa
  - b) sposobnost upravljanja i koordiniranja volonterskim aktivnostima
  - e) sposobnost rada s ljudima
  - c) administrativne i IT vještine
  - d) financijsko planiranje
  - f) sposobnost rada s povjerljivim i osjetljivim informacijama
  - g) sposobnost umrežavanja i povezivanja s drugim organizacijama
  - h) sposobnost praćenja i izvještavanja o radu s volonterima
  - i) ostalo

---

4. Jeste li spremni preuzeti ulogu koordinatora volontera/mentora u vašoj organizaciji?    DA    NE  
Ako je odgovor pozitivan, objasnite kakva podrška bi Vam bila potrebna:

---

6. Smatrate li da uključivanje volontera može podići kvalitetu rada u Vašoj organizaciji?    DA    NE  
Ako je odgovor pozitivan, navedite u kojim područjima rada vaše organizacije:

---

7. Navedite u kojim područjima rada Vaše organizacije možete podići kvalitetu rada uključivanjem volontera?

---

Putem ovakve kratke ankete ili samo razgovorom o ovim pitanjima sigurno ćete dobiti uvid u ono najvažnije:

- Postoji li načelna želja i volja za uključivanjem volontera?,
- Područja u koja se volonteri mogu uključiti,
- Spremnost djelatnika da budu koordinatori volontera, mentori, itd.
- Što još u organizaciji trebate napraviti kako bi se volonteri uključili?,
- Koja znanja i vještine su potrebne Vašoj organizaciji i djelatnicima kako bi se volonteri uključili?,
- U kojim područjima rada Vaše organizacije možete podići kvalitetu rada uključivanjem volontera?.

Prema rezultatima procjene potreba za uključivanjem volontera u organizaciji, trebate pripremiti listu svih volonterskih pozicija koje vam trebaju, profil volontera, načelna mjesta gdje ćete ih tražiti te plan obuke za potrebna znanja i vještine djelatnika u vašoj organizaciji.

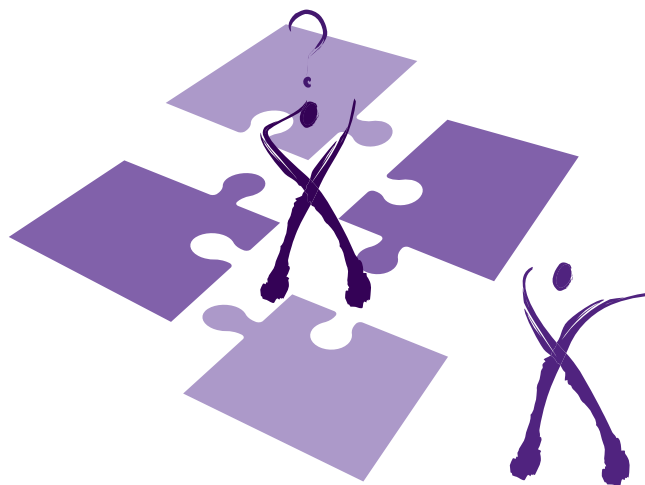
### **Kakve volontere trebamo?**

Nekoliko je stvari o kojima trebate razmišljati, ali svakako, u ovoj fazi, trebate odlučiti tražite li volontere na dulje ili kraće razdoblje. Kako bi vam pomogli u početnom promišljanju želite li uključiti dugoročne ili kratkoročne volontere, oni se razlikuju prema interesu za organizaciju, načinu uključivanja, predanosti u organizaciji i motivaciji.

Zakon o volonterstvu (NN 22/13) definira dugotrajno volontiranje kao ono koje volonter obavlja redovito i kontinuirano, na tjednoj osnovi u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida, dok se kratkotrajno odnosi na ono koje volonter obavlja jednokratno ili povremeno u vremenski ograničenom trajanju. Potrebno je voditi računa o posebnostima volontera koji se žele u organizaciju uključiti dugotrajno, odnosno kratkotrajno, te posebnosti organizacije, i to su smjernice za sve ostale korake u okviru menadžmenta volonterskog programa.

### **Tko će koordinirati volonterski program?**

Kao i u svakom projektu i poslu, mora postojati osoba koja vodi brigu da se stvari odvijaju na vrijeme, kvalitetno i u okviru financijskih sredstava. Koordinacija volonterskog programa nije iznimka. U okviru planiranja uključivanja volontera u organizaciju, od iznimne je važnosti odrediti koordinatora volontera i pripremiti opis posla koordinatora volontera – osobu koja će biti zadužena za koordinaciju volontera u organizaciji.



DUGOROČNI VOLONTER	KRATKOROČNI VOLONTER
<b>Interes za organizaciju</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• predani cilju i samoj organizaciji</li> <li>• identificiraju se s organizacijom, emocionalno se vežu uz samu organizaciju i u potpunosti se predaju organizaciji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• postoji samo opći interes za organizaciju</li> <li>• ne vide organizaciju kao značajni dio svojega života</li> </ul>
<b>Način uključivanja</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• proizašli su iz same organizacije</li> <li>• u početku su bili kratkoročni volonteri, te su nakon nekog vremena prerasli u dugoročne</li> <li>• sami se javljaju</li> <li>• vrlo aktivan član organizacije, dovodi prijatelja te ga uključuje u rad organizacije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• javili su se organizaciji zbog specifičnoga posla unutar organizacije koji im je zanimljiv, ali nisu zainteresirani za misiju organizacije</li> <li>• kao rezultat velikoga događanja organiziranog s ciljem uključivanja širega građanstva u rad organizacije</li> <li>• prijatelj ili poslodavac ih je preporučio za volonterski angažman</li> </ul>
<b>Predanost radu</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• skloni su sami osmišljavati svoj posao</li> <li>• prilagođavaju svoje vrijeme i energiju cilju i ispunjenju postavljenoga zadatka</li> <li>• skloni su raditi sve što je potrebno unutar organizacije</li> <li>• uz definirani opis posla, spremni su se i dodatno angažirati</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• žele jasno definirani opis posla s ograničenim trajanjem</li> <li>• spremni su raditi samo jedan posao koji je jasno definiran</li> <li>• obično ne ostaju dugo unutar jedne organizacije</li> <li>• mijenjaju organizacije</li> </ul>
<b>Motivacija</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• najbolja motivacija za dugoročnoga volontera jest prepoznavanje rada volontera te veće uključivanje u odlučivanje unutar organizacije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prepoznavanje njihovoga osobnog doprinosa, a ne njihovog statusa unutar organizacije</li> <li>• zahvaljuje im se na doprinosu i omogućuje da nastave dalje</li> </ul>

## Opis posla koordinatora volontera

Naziv pozicije:

**Koordinator/ica volontera**

### Opis posla na kojem će koordinator raditi i aktivnosti koje će obavljati:

---

- Definiranje potreba za volonterima
- Definiranje opisa posla volontera u suradnji s drugim zaposlenicima
- Uključivanje volontera u volonterski program organizacije
- Izračun i izrada proračuna troškova volonterskog rada
- Koordinacija volontera u organizaciji i volonterskog programa
- Praćenje/supervizija volontera i pružanje podrške volonterima
- Suradnja s rukovodstvom organizacije i redovno informiranje o volonterima i volonterskim angažmanima
- Promoviranje volonterskog programa u lokalnoj zajednici i suradnja s medijima
- Provedba procjene uspješnosti rada volontera

### Odgovornosti:

---

- Poštivanje Zakona o volonterstvu i djelovanje sukladno Zakonu
- Odgovornost za ostvarenje ciljeva i zadataka volonterskog programa
- Odgovornost za pravovremeno, pravilno i kvalitetno izvršavanje poslova i delegiranih zadataka

### Potrebna znanja:

---

- Iskustvo u vođenju tima i organiziranju javnih akcija
- Završena edukacija iz područja Menadžmenta volontera

### Poželjne osobine kompetencije:

---

- Dosljednost i upornost
- Vještine vođenja tima – leadership
- Organiziranost
- Kreativnost
- Upravljanje konfliktima
- Upravljanje timom
- Poželjno poznavanje zakonodavstva vezano uz volontiranje

### Izvjешtavanje o napretku rada:

---

- Godišnje pismeno izvješće upravnim tijelima organizacije
- Prema potrebi češća usmena izvješća

## Radno vrijeme:

---

- Svaki radni dan četiri sata – pola radnog vremena.
- Ako bude potrebe, rad vikendom u dogovoru s voditeljem organizacije.

## Dobrobiti radne pozicije:

---

- mogućnost sudjelovanja na edukacijama o volonterstvu i civilnom sektoru
- mogućnost razvijanja novih vještina i kompetencija
- širenje kruga društvenih kontakata
- doprinos izgradnji humanije i uključivije zajednice

Volonterski programi su vrlo raznoliki i kao takvi iznimno fleksibilni. Program može uključivati ljude koji volontiraju samo jednom godišnje, nekoliko mjeseci, jednom tjedno, nekoliko dana u tjednu, primjerice samo vikendom, i sl. Ako različitim rasporedima uključenosti još dodamo i raznolikost ljudi koji volontiraju (dob, edukacija, interesi, motivacija, itd.), organizacija će vrlo brzo uvidjeti da je uključivanje volontera veliki logistički izazov.

Koordinator volontera je most organizacije sa zajednicom, građanima, potencijalnim volonterima i kao takav ključna je osoba o kojoj često ovisi kvaliteta volonterskog programa u organizaciji. Koordinator volontera ujedno je zadužen i za vođenje dokumentacije o volonterima, poslovima koje obavljaju, njihovom angažmanu u organizaciji, njihovim znanjima i vještinama. Svi ti podaci pomažu pri pronalaženju volontera, odabiru, pripremi programa obuke i neprekidnoj edukaciji, pružanju priznanja za rad, i sl. Što imate veći broj volontera u organizaciji, to će biti veća potreba za angažmanom koordinator volontera. U nekim organizacijama ta pozicija se kombinira s drugim poslovima na programu/projektu, a u posljednje se vrijeme na tu poziciju zapošljavaju ljudi koji će se baviti isključivo volonterima i volonterskim programom. Koordinate volontera možete pronaći i putem objave natječaja za radno mjesto koordinator volontera.

## NATJEČAJ ZA RADNO MJESTO

### KOORDINATOR VOLONTERA (M/Ž)

Mjesto rada: Split

Broj traženih radnika: 1

Vrsta zaposlenja: Radni odnos, puno radno vrijeme, na određeno vrijeme

Opis posla:

- Definiranje potreba za volonterima u organizaciji
- Definiranje, izradivanje i prilagodba opisa posla volontera u suradnji s drugim zaposlenicima
- Uključivanje volontera u volonterski program organizacije

- Izračun i izrada proračuna troškova volonterskog rada
- Koordinacija volontera u organizaciji
- Praćenje/supervizija volontera i pružanje podrške volonterima
- Suradnja s rukovodstvom organizacije i redovno informiranje o volonterima i volonterskim angažmanima
- Priprema i samostalno održavanje radionica na temu volonterstva
- Promoviranje volonterskog programa u lokalnoj zajednici i suradnja s medijima
- Provedba procjene uspješnosti rada volontera i volonterskog programa

**Razina obrazovanja:** Viša ili visoka stručna sprema

**Radno iskustvo:**

- 1 godina iskustva u planiranju i vođenju radionica na temu civilnog društva i volonterstva
- Volontersko iskustvo

**Dodatni zahtjevi:**

- Dobro poznavanje civilnog društva u RH
- Iskustvo u vođenju tima i organiziranju javnih akcija
- Završen trening/osposobljavanje za koordinatora volontera
- Spremnost za rad u timskom okruženju
- Sposobnost rada pod pritiskom
- Odlično poznavanje rada na računalu
- Odlično poznavanje engleskog jezika u govoru i pismu

Rok za prijavu je 8 dana od dana objave natječaja. Uz prijavu za natječaj, potrebno je priložiti životopis u Europass formatu, zamolbu, dokaz o stečenoj stručnoj spreml i dokaz o volonterskom iskustvu. Prijave se primaju isključivo poštom na adresu organizacije.

**Poslovi koje bi trebao obavljati koordinator volontera:**

- Suradnja s menadžmentom organizacije
- Definiranje potreba za volonterima te koordiniranje izrade opisa pozicija volonterskih pozicija suradnji s drugim članovima organizacije i voditeljima projekata,
- Organiziranje pronalazjenja i uključivanja volontera u aktivnosti organizacije,
- Organiziranje plana i kalendara aktivnosti volontera,
- Komunikacija s volonterima i osobljem (odgovori na sva pitanja volontera u vezi njihovog rada, kao i na pitanja profesionalnoga osoblja u vezi volonterskoga programa),
- Izvještavanje organizacije o statusu volonterskoga programa,
- Izrada proračuna troškova volonterskoga rada.



Koordinator volontera pruža potporu i volonterima i djelatnicima. Takva dvosmjerna komunikacija omogućava prilagodljivost koja će zadovoljiti potrebe volontera i organizacije. Određivanje koordinatora volontera ne znači da ostali članovi i osoblje organizacije nisu uključeni u volonterski program, naprotiv, kada organizacija donese odluku da sustavno pokrene volonterski program u organizaciji, svi unutar organizacije trebaju biti spremni na nove izazove. Međutim, jedna kontakt osoba olakšat će komunikaciju i koordinaciju za potencijalne volontere, kao i za sve ostale članove i djelatnike organizacije ili ustanove. Često ljudi s kojima radimo opisuju koordinateure kao ljudska bića sa super moćima, ali evo za kratki pregled dali smo neke od najčešće spominjanih osobina:

organiziran  
 fleksibilan komunikativan  
 lider etičan  
 inovativan poštujući  
 uvažavajući  
 asertivan  
 kreativan

### Politike i procedure u organizaciji

Iako se volonteri odabiru po drugim kriterijima i rade pod drugim uvjetima, njihov rad u organizaciji treba uključiti u politiku rada djelatnika i pojasniti kroz razvijene procedure. Na taj način ćete urediti neke od vrlo čestih pitanja: *Koga volonter zove u slučaju da ne može obaviti svoj zadatak? Kako uključiti maloljetnike u volontiranje? Koji troškovi se volonteru pokrivaju? Što u slučaju povrede za vrijeme obavljanja volonterskog rada?* Predviđanje situacija u kojima se mogu naći volonteri, djelatnici, ali i korisnici/ciljana skupina kao i procjena rizika vezano uz volontersku poziciju, omogućit će razvoj odgovarajućih postupaka. Mnoge organizacije imaju Pravilnik o radu s volonterima, kao zaseban dokument ili uključen u neku drugu vrstu Pravilnika o radu u organizaciji. Dolje je jedan primjer kako Pravilnik o radu s volonterima može izgledati.

Na temelju Zakona o volonterstvu (NN 22/13) Upravni odbor organizacije (u daljnjem tekstu organizacija ili organizator volontiranja) donosi

## PRAVILNIK O RADU S VOLONTERIMA

### 1. UVODNE ODREDBE

#### Članak 1.

- (1) Pravilnik o radu s volonterima nudi zaposlenicima i angažiranim volonterima smjernice za uključivanje i rad s volonterima te osnovu za upravljanje volonterskim programom.
- (2) Namjera Pravilnika je postići ravnotežu između uloženog truda i postignutih rezultata, kako kod volontera tako i kod organizacije; pružiti praktično usmjerenje zaposlenicima i volonterima u sva kodnevnoj komunikaciji i suradnji; minimalizirati probleme koji bi se mogli pojaviti u radu i postaviti okvir za brzo rješavanje mogućih problema.
- (3) Izrazi koji se u Pravilniku koriste u muškom rodu, odnose se podjednako na oba spola

## 2. DEFINICIJA VOLONTIRANJA

### Članak 2.

- (1) Volontiranje je dobrovoljno ulaganje osobnog truda, vremena, znanja i vještina kojima se obavljaju aktivnosti ili usluge za dobrobit druge osobe ili opću dobrobit bez mogućnosti isplate novčane naknade ili potraživanja neke druge imovinske koristi. Volontiranje u organizaciji organizirano je sukladno Zakonu o volonterstvu (NN 22/13).
- (2) Volontiranjem se, sukladno Zakonu o volonterstvu, ne smatra:
  - dobrovoljno obavljanje usluga ili aktivnosti koje nisu u skladu s Ustavom Republike Hrvatske, drugim propisima Republike Hrvatske te preuzetim međunarodnopravnim obvezama,
  - obavljanje usluga ili aktivnosti za koje postoji uvjet isplate ili potraživanja novčane nagrade ili druge imovinske koristi, a koje se obavljaju bez zasnivanja radnog odnosa uređenim Zakonom o radu,
  - obavljanje poslova koji, s obzirom na narav i vrstu rada te ovlasti poslodavca, imaju obilježja poslova za koje se zasniva radni odnos,
  - stručno osposobljavanje za rad bez zasnivanja radnog odnosa
  - obavljanje usluga ili aktivnosti koje je jedna ugovora strana dužna pružiti drugoj ugovornoj strani na temelju ugovora, osim ugovora o volontiranju
  - obavljanje usluga ili aktivnosti koje je osoba dužna pružiti drugoj osobina temeljem zakona ili drugih propisa
  - izvršavanje obveza sukladno sudskim odlukama i presudama
  - bavljanje usluga ili aktivnosti uobičajene u obiteljski, prijateljskim i susjedskim odnosima

## 3. VOLONTERI

### Članak 3. Definicija volontera

- (1) Prema članku 6. Zakona o volonterstvu, volonter je fizička osoba koja volontira u Republici Hrvatskoj, odnosno koja volontira u inozemstvu, sukladno važećim nacionalnim i međunarodnim propisima.
- (2) Maloljetnim volonterom, u smislu Zakona o volonterstvu, smatra se osoba s navršениh 15 godina života.

### Članak 4.

- (1) Organizacija podržava uključivanje svih dobnih skupina volontera, poštujući Zakon o volonterstvu.
- (2) Pri angažiranju volontera mlađih od 18 godina potrebno je unaprijed pribaviti pisanu suglasnost zakonskog zastupnika, roditelja ili staratelja. Za volontere mlađe od 15 godina volonterske aktivnosti organiziraju se u suradnji s odgojno obrazovnim institucijama (odgoj za volontiranje).

## 4. PRAKTIČNE SMJERNICE ZA RAD VOLONTERA I RAD S VOLONTERIMA

### Članak 5. Uključivanje volontera

- (1) Djelatnici se potiču na suradnju u kreiranju značajnih i produktivnih volonterskih poslova, kao i na pomoć u regrutiranju volontera iz zajednice.
- (2) Definiranje novih volonterskih pozicija obavljaju djelatnici u dogovoru s Izvršnim direktorom koji odobrava finalni opis volonterske pozicije
- (3) Pri definiranju volonterske pozicije potrebno je identificirati dobit volontera na konkretnoj poziciji (razvoj različitih vještina, nova iskustva, itd.) te je jasno naznačiti u opisu posla.

### Članak 6. Standardi volontiranja

- (1) Uključivanjem u aktivnosti organizacije, volonter prihvaća standarde volontiranja koji postoje u organizaciji, a uređeni su Pravilnikom za rad s volonterima i Etičkim kodeksom volontera.
- (2) Ukoliko je to važno za obavljanje pojedinog volonterskog posla, koordinator volonterskog programa može od volontera zahtijevati da dostavi na uvid uvjerenje o nekažnjavanju koje nije starije od šest mjeseci.
- (3) Organizacija zadržava mogućnost odbiti volontera ukoliko volonter ne ispunjava uvjete iz članka 5. stavka 2. ovog Pravilnika, te ukoliko njegova dosadašnja znanja, vještine i iskustva ne zadovoljavaju kriterije za obavljanje pojedine volonterske aktivnosti.

### Članak 7. Koordinator volontera

- (1) Uključivanje volontera i organiziranje njihovog rada zadatak je koordinator volontera, a imenuje ga izvršni direktor organizacije.
- (2) Uloga koordinator volontera je sljedeća:
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osmišljavanje volonterske pozicije</li> <li>• Regrutacija volontera</li> <li>• Selekcija volontera</li> <li>• Orijehtacija i edukacija volontera</li> <li>• Praćenje rada volontera</li> <li>• Evidentiranje rada volontera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluacija rada volontera</li> <li>• Nagrađivanje volontera</li> <li>• Izdavanje potvrda o volontiranju</li> <li>• Potpisivanje Ugovora ukoliko je pisani oblik potreban, te briga o ostalim dužnostima organizatora volontiranja propisanim Zakonom o volonterstvu.</li> </ul>
---	--

### Članak 8. Evidencija rada volontera

- (1) Evidencija volontera i volonterskog rada je obvezna, a provodi je koordinator volontera ili druge osobe koje rade s volonterima.
- (2) Evidencija volontera bilježi se u obrasce koji uključuju informacije o provedenim aktivnostima, broju volonterskih sati, razdoblju volontiranja, nastalim troškovima te prigovore ili preporuke za daljnji rad.

## Članak 9. Orijentacija i obuka

- (1) Svi volonteri bit će upoznati s organizacijom, zaposlenicima i radnim mjestom.  
Upute sadržavaju:
  - opće informacije o organizaciji, uključujući njenu viziju i misiju
  - informacije o organizacijskoj strukturi i važećim pravilima
  - pojašnjenje opisa radnog mjesta i očekivanih rezultata
  - upoznavanje sa zaposlenicima i suradnicima
  - specifičnu obuku za posao kojeg bi volonter trebao obavljati
  - obilazak radnog prostora i upoznavanje s organizacijskom kulturom
- (2) Dodatna edukacija će biti osigurana ukoliko priroda volonterskog angažmana nalaže potrebu njenog održavanja.

## Članak 10. Supervizija

- (1) Supervizija je način praćenja učinkovitosti volontera kako bi imali koristi od njihova angažmana, kako bi se osiguralo prikladno izvršavanje zadataka te kako bi ih se potaklo na rješavanje problema i omogućilo mentorsko vođenje.
- (2) Superviziju, u smislu svakodnevnog praćenja volontera, unutar volonterskog programa obavlja koordinator volonterskog programa.
- (3) Supervisor/koordinator unaprijed dogovara s volonterom vremenski period (termin) u kojem će provoditi razgovor s volonterom na temu njegovog volonterskog angažmana. Supervizija se provodi u cilju unaprjeđenja rada, održavanja motivacije volontera te pružanja podrške i povratnih informacija

## Članak 11. Naknada troškova

- (1) Volonterima će biti pokriveni troškovi volontiranja sukladno mogućnostima organizacije (jedan obrok i osvježenje za rad duži od 3 sata, putni i drugi troškovi nastali volontiranjem).
- (2) Volonter će biti upoznat o podmirivanju troškova pri upoznavanju s volonterskom pozicijom.
- (3) Troškove je moguće nadoknaditi isključivo na osnovi priloženih računa.

## Članak 12. Nagrađivanje volontera

- (1) Nagrađivanje volontera obveza je organizatora volontiranja.
- (2) Nagrađivanje se provodi redovito, sukladno mogućnostima i prilikama organizatora volontiranja.
- (3) Sustav nagrađivanja treba biti usklađen s opisima poslova volontera i izvršenim zadacima kako bi se osigurala ujednačenost.

### Članak 13.

Procjena volonterskog angažmana i standardi za procjenu

- (1) Procjena angažmana volontera provodi se kontinuirano, 2 puta godišnje (po potrebi i češće), prema postavljenom sustavu procjene i samoprocjene volontera.
- (2) Postavljanje i održavanje sustava procjene volonterskog angažmana i iniciranje procesa evaluacije, obveza je koordinatora volonterskog programa

## 5. PRESTANAK VOLONTIRANJA

### Članak 14.

#### Rješavanje mogućih nesporazuma

- (1) U slučaju mogućeg nesporazuma, organizator volontiranja dužan je pokušati riješiti sve probleme i teškoće nastale tijekom volontiranja na zadovoljavajući način za volontera i organizaciju.

### Članak 15.

#### Završetak volontiranja

- (1) Organizacija potiče volontere da po završetku volontiranja obave izlazni razgovor sa svojim koordinatorima volontera radi povratne informacije o njihovom angažmanu.
- (2) Koordinator volontera je dužan inicirati izlazni razgovor, i ukoliko volonter pristane na razgovor, sadržaj izlaznog razgovora prenijeti u obliku izvještaja.

### Članak 16.

#### Prestanak ugovora o volontiranju

- (1) Ugovor o volontiranju prestaje iz razloga navedenih u članku 28. Zakona o volonterstvu.

### Članak 17.

#### Raskid ugovora o volontiranju

- (1) Ugovor o volontiranju može raskinuti sam volonter ili organizator volontiranja sukladno članku 29. Zakona o volonterstvu.
- (2) U slučajevima raskida ugovora o volontiranju od strane organizatora volontiranja, konačnu odluku o raskidu ugovora o volontiranju donosi izvršni direktor organizacije.

## 6. ZAVRŠNE ODREDBE

### Članak 18.

- (1) Ukoliko postoje dileme koje nisu uređene ovim Pravilnikom, postupit će se u skladu sa Zakonom o volonterstvu (NN 22/13)
- (2) Pravilnik stupa na snagu osmog dana od objave na internetskoj stranici organizacije.

## PRAVA, ODGOVORNOSTI I OBAVEZE VOLONTERA I DJELATNIKA ORGANIZACIJE

Volonteri predstavljaju veliku vrijednost za svaku organizaciju. To su osobe koje prepoznaju misiju, aktivnosti i vrijednosti organizacije i žele doprinijeti svojim angažmanom. Opseg njihovog angažmana i uključivanja u aktivnosti pretpostavlja određenu, jasno definiranu odgovornost, kako volontera, tako i organizacije u kojoj se volontira. Kada volonter ponudi svoje vrijeme, svoj volonterski doprinos nekoj organizaciji prilikom obavljanja različitih pozicija i sudjelovanja u različitim aktivnostima, mogući su nesporazumi vezani za obim posla i odgovornosti. Kako bi se to izbjeglo, važno je s volonterima jasno definirati njihova prava, ali i obveze.

### Prava volontera

---

- na pisanu potvrdu o volontiranju,
- na sklapanje ugovora o volontiranju u pisanom obliku, ako to zatraži,
- na upoznavanje s Kodeksom i etičkim normama bitnima za pojedini oblik volontiranja,
- na prikladnu edukaciju s ciljem poboljšanja kvalitete obavljenih aktivnosti i pruženih usluga, a osobito ako to zahtijeva narav volonterskih aktivnosti i usluga koje se pružaju,
- na stručnu pomoć i podršku tijekom volontiranja,
- na upoznavanje s uvjetima volontiranja, aktivnostima koje će obavljati, uslugama koje će pružati i pravima koja im pripadaju na temelju ovoga Zakona i drugih propisa kao i općih akata organizatora volontiranja, a u slučaju sklapanja usmenog ugovora, o tome daje izjavu u pisanom obliku,
- na naknadu ugovorenih troškova nastalih u vezi s volontiranjem,
- na primjerene i sigurne uvjete rada u skladu s naravi volonterskih aktivnosti koje obavlja,
- na zaštitnu opremu u skladu s naravi volonterskih aktivnosti koje obavlja i usluga koje pruža,
- upoznati se s opasnostima vezanima uz specifični oblik volontiranja koje obavlja,
- na dnevni odmor u ugovorenom trajanju,
- na zaštitu privatnosti i osobnih podataka,
- sudjelovati u odlučivanju o pitanjima u vezi s volontiranjem sukladno mogućnostima organizatora volontiranja i obliku volontiranja,
- kod volontiranja u inozemstvu ili primanja volontera iz inozemstva, na naknadu ugovorenih troškova od strane organizatora i transparentan postupak dobivanja vize,
- na detaljni opis volonterske pozicije i jasne aktivnosti volontiranja,
- pravo na stjecanje novih znanja, vještina i kompetencija kroz volontiranje,
- pravo na priznavanje vještina, kompetencija i iskustva stečenog volontiranjem,
- pravo na potvrdu o kompetencijama stečenim kroz volontiranje u slučajevima dugotrajnog volontiranja, ako takvu zatraži.

### Obveze volontera:

---

- volontirati u skladu sa stručnim propisima i etičkim pravilima, te prema primljenim uputama organizatora volontiranja,
- čuvati poslovnu ili profesionalnu tajnu i povjerljive i osobne podatke o organizatoru ili korisniku volontiranja,
- odbiti volontiranje koje je suprotno propisima,

- poštivati integritet, misiju, ciljeve i vrijednosti organizatora volontiranja,
- surađivati s drugim volonterima i zaposlenicima organizatora volontiranja kako bi se osigurao kvalitetan prijenos znanja i iskustva po završetku volontiranja,
- prilikom početka, tijeka i prekida volontiranja paziti da svojim postupcima ne prouzroči štetu organizatoru ili korisniku volontiranja.

## Prava organizatora volontiranja:

---

- na savjetovanje i sudjelovanje u postupcima donošenja odluka na svim razinama kad u području volontiranja, u svojstvu dionika, predstavljaju interese i potrebe volontera,
- na izbor volontera u skladu sa svojom misijom i vizijom, kao i vještinama i profilu volontera kad priroda volontiranja to zahtijeva,
- biti pravodobno obaviješteni o prekidu volontiranja od strane volontera,
- biti upoznati s načinima praćenja i procjene kompetencija stečenih volontiranjem.

## Obveze organizatora volontiranja

---

- poštovati prava volontera,
- izvršiti obveze prema volonterima,
- osigurati uvjete za poštivanje prava volontera,
- izdati volonterki ili volonteru pisanu potvrdu o volontiranju te u nju upisati podatke propisane ovim Zakonom,
- osigurati materijale i sredstva za obavljanje volonterskih aktivnosti,
- osigurati isplatu ugovorenih troškova volonterki ili volonteru,
- osigurati volonterki ili volonteru tajnost osobnih podataka i zaštitu privatnosti,
- osigurati druge uvjete i poštivati prava propisana ovim Zakonom,
- ustanoviti uključiv i učinkovit postupak izbora volontera koji će omogućiti uključivanje različitih skupina, te osobito poticati volontiranje socijalno isključenih skupina,
- razviti standarde kvalitete koji osiguravaju pripremu i izvješćivanje, nude osobno vođenje i podršku, praćenje i mentorstvo kroz čitav tijek volontiranja, kao i jasne sustave vrjednovanja i praćenja, poželjno kroz razvoj sustava osiguranja kvalitete,
- promicati volontiranje i njegov doprinos društvu i pojedincu,
- omogućiti volonteru sudjelovanje u donošenju odluka o volonterskoj aktivnosti odnosno uslugama i osjećaj pripadnosti projektu,
- omogućiti volonteru pokretanje vlastitih inicijativa u skladu s misijom i vizijom organizatora volontiranja i provođenje aktivnosti odnosno usluge,
- omogućiti volonteru stjecanje vještina i kompetencija te iskustva u području u kojem volontira,
- omogućiti ili zagovarati uvođenje alata za priznavanje kompetencija, vještina i iskustava stečenih volontiranjem, a u suradnji s obrazovnim ustanovama i poslodavcima.

Uz prava i obveze ključno je, prije nego što se volonter uključi u provedbu aktivnosti, jasno definirati, provjeriti i prenijeti obostrana očekivanja.

	OČEKIVANJA VOLONTERA OD ORGANIZACIJE	OČEKIVANJA ORGANIZACIJE OD VOLONTERA
1	Opis volonterske pozicije.	Predanost misiji i ciljevima organizacije
2	Orijentacija, priprema i trening za posao koji treba obavljati.	Odgovornost i pouzdanost u obavljanju posla
3	Poslovi koji su u skladu s dogovorenim vremenom i znanjima i vještinama koje volonter posjeduje.	Prihvatanje organizacijskih procedura rada s volonterima
4	Pružene informacije vezane uz procedure funkcioniranja posla koji trebaju obavljati.	Spremnost čuvanja informacija o ljudima s kojima rade i internim informacijama koje su vezane uz rad organizacije i korisnika/ciljanih skupina
5	Pravovremene informacije i redovita komunikacija.	Spremnost i odgovornost volontera da sam traži informaciju, te da informira druge ukoliko je to potrebno
6	Tehnička, administrativna podrška te podrška kroz praćenje volontera.	Spremnost na suradnju sa svim ljudima bez diskriminacije uz poštivanje i povjerenje
7	Mogućnost izgradnje kapaciteta u području koje volontera zanima.	Prilagodljivost i kreativnost kao odgovor na promjenu potreba ili u kriznim situacijama
8	dobivena nagrada / prepoznavanje, na osnovu jasno definiranih kriterija	Povećanje sposobnosti kroz učenje putem iskustva, samoprocjena.
9	Kvalitetna povratna informacija.	Prihvatanje kontinuiranog praćanja rada i povratnih informacija o radu volontera.



I ne zaboravite, ljudi volontiraju zato što im je stalo do neke teme, grupe ljudi, žele biti s ljudima koji imaju jednaku predanost i interes i žele volontirati na smislenim volonterskim pozicijama. Imajte to na umu kad razvijate svoj volonterski program.

### Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija

Volonterski program za organizaciju nije besplatan, iako volonteri ne dobivaju naknadu za svoj rad. Vrijeme djelatnika, koordinatora volontera i drugi resursi moraju biti uloženi kako bi se osiguralo da volonteri imaju kvalitetne uvjete za uključivanje. Najčešći troškovi koji se pojavljuju uz uključivanje volontera su troškovi komunikacije, obroka i puta ako volonter obavlja rad izvan mjesta boravišta; ponekad troškovi pronalazjenja te orijentacije te troškovi vezani uz praćenje i podršku volonterima. Svi troškovi mogu se staviti u proračun volonterskog programa. Unatoč svim troškovima koji se pojave, volonterski program je vrijedno ulaganje, prednosti uključivanja volontera daleko nadmašuju ulaganja.

Za sve projekte i aktivnosti koje provodite koristite neku vrstu prikupljanja informacija, često primjerice koristimo različite tablice s podacima o korisnicima ili provedenim aktivnostima (mjesto, vrijeme, duljina trajanja) te pratimo utrošena sredstva. Naravno, organizacije koje imaju manji broj volontera imaju lakši posao dok druge, koje redovito uključuju veći broj volontera, trebale bi imati nešto razrađeniji sustav. Informacije o volonterima i njihovom radu, koje su lako dostupne svim djelatnicima u bilo koje vrijeme, možete držati u volonterskom portfoliju, koji bi trebao sadržavati sljedeće informacije:

- Osobne podatke o volonteru,
- Ispunjenu prijavnicu za volontere,
- Naziv volonterske pozicije,
- Opis volonterske pozicije,
- Ugovor o volontiranju (ukoliko je potpisan),
- Datume pohađanja obuke za volontersku poziciju,
- Dodatne informacije o volonteru tijekom volontiranja (zapažanja koordinatora, supervizora, korisnika i /ili drugih zaposlenika),
- Troškovi volontiranja,
- Početak i završetak volontiranja,
- Razloge prestanka volontiranja,
- Neke druge informacije bitne za organizaciju.

## Primjer proračuna volonterske akcije

<b>Opis akcije:</b>	Predstavljanje udruga i organizacija koje se bave promocijom i razvojem volonterstva kroz prodajnu izložbu humanitarnog karaktera uz kulturno-zabavni program. U samoj pripremi akcije (mjesec dana) sudjeluju 2 volontera na poslovima promocije akcije na društvenim mrežama, kontaktiranja sudionika, izrade i provedbe plana održavanja akcije. Na dan održavanja akcije uključuje se 70 volontera na poslovima postavljanja štandova za izložbu, sudjelovanja u zabavnom programu, informiranja zainteresiranih građana o akciji, pružanja podrške i potrebnih informacija sudionicima akcije i dijeljenja promotivnih letaka i balona.
<b>Priprema akcije:</b>	15. travnja - 15. svibnja
<b>Datum održavanja akcije:</b>	16. svibnja

Naziv	Iznos
<b>I. PRIPREMA AKCIJE</b>	
<b>1. Volonteri</b>	
1.1 Putni trošak (pokazna karta za 2 volontera)	580,00 kn
1.2 Obrok za volontere (2 volontera, mjesec dana)	880,00 kn
<b>2. Oprema i materijal</b>	
1.1 Uredski materijal	600,00 kn
<b>3. Promocija</b>	
3.1 Nabava promotivnog materijala (letci, baloni, kišobrani, majice)	4.000,00 kn
3.2 Tisak na promotivni materijal	2.000,00 kn
3.3 Izrada promotivnog filma o volonterstvu	7.000,00 kn
3.4 Najam Photo Booth kabine	2.500,00 kn
<b>II. ODRŽAVANJE AKCIJE</b>	
<b>4. Ljudski resursi - naknade</b>	
4.1 Voditelj programa - naknada	700,00 kn
4.2 Fotograf - naknada	700,00 kn
<b>5. Održavanje</b>	
5.3 Najam štandova za prodajnu izložbu	4.500,00 kn
5.4 Najam razglasa	2.000,00 kn
5.5 Osvježanje za volontere	1.500,00 kn
<b>Ukupno:</b>	<b>26.960,00 kn</b>

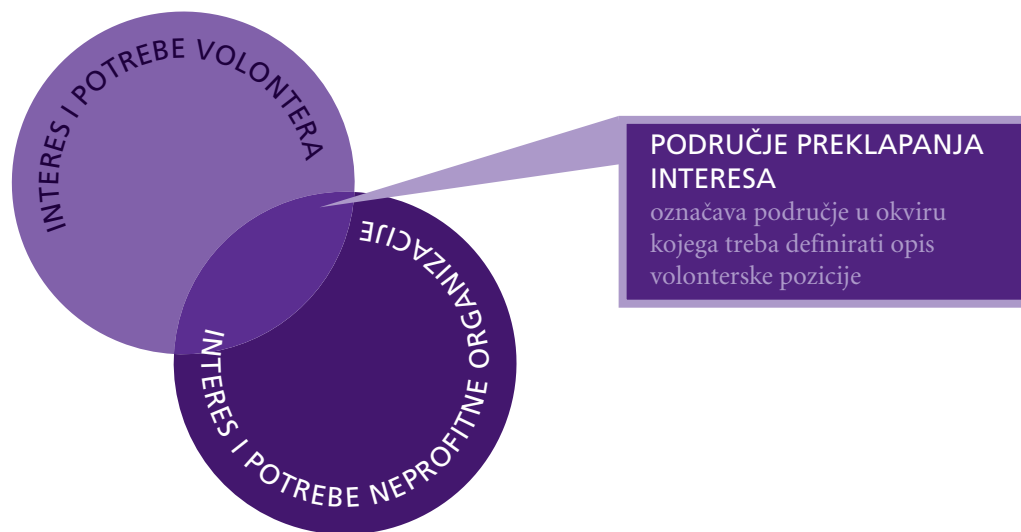
# GDJE UKLJUČITI VOLONTERE?

- ▶ Opis volonterske pozicije

„Uključiti volontere u organizaciju prije nego što smo osmislili posao koji će obavljati je kao plesati prije nego što je glazba započela. Mogućnost da pogriješimo u koracima je vrlo velika.“

Marlena Wilson, Volunteer management, 1996.

Ako se pozicija volontera u organizaciji ne može sročiti i sažeti na papir, to onda nije pozicija. Svaka pozicija trebala bi uključivati i zadovoljiti individualne potrebe volontera te potrebe same organizacije.



## Opis volonterske pozicije

Izuzetno je korisno za vas i volontera da volonter ima opis svoje pozicije s vrlo jasnim zadacima, rezultatima, očekivanjima. Nije lako odmah po dolasku volontera znati i odrediti koliko će vremena trebati volonteru za određenu aktivnosti, stoga je praćenje rada volontera važno kao i prilagođavanje aktivnosti i opisa pozicije prema volonterovim sposobnostima i interesu. Poslovi u koje uključujete volontere mogu se vezati uz redovne poslove vaših djelatnika, ali mogu biti i potpuno zasebne aktivnosti koje sami volonteri provode, a vaši zaposlenici im pružaju podršku i koordiniraju njihov rad. U tom smislu volontere možete angažirati u skoro svim vrstama poslova u organizaciji i zajednici i nema pravila koja ograničavaju različitost tih poslova. Jedino čime je važno voditi se jest odredba Zakona o volonterstvu (NN 22/13) 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 ugovora<sup>9</sup>. Primjerice, ako je vaša ustanova vrtić, nikako ne možete angažirati volontera na mjesto odgajatelja jer su te radne pozicije obvezne u vrtiću. Međutim, svakako možete angažirati volontera asistenta odgajatelju koji će ponuditi nove sadržaje korisne za djecu, te odgajateljima pomoći da se još više posvete individualno svakom djetetu. Jednako tako, 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 iz iskustva smo vidjeli da se udruge na početku

<sup>9</sup> Prema Zakonu o volonterstvu, zabranjeno je volontiranje dulje od 40 sati tjedno u razdoblju duljem od 3 mjeseca bez prekida od najmanje tri mjeseca (članak 11.)

svog rada baziraju na volonterskom angažmanu i gotovo svaka pozicija je 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 predsjednika/direktora/voditelja, svakako je moguće angažirati volontera koji će biti asistent nekoj od funkcija u organizaciji. Ovakav volonterski angažman će pomoći u razvoju udruge i povećati njezino djelovanje u zajednici, a volonter može naučiti puno i steći različite voditeljske/menadžerske kompetencije. Tako obje strane dobivaju – jer, kao što smo već rekli, „volontiranje je dvosmjerni proces u kojem i organizacija i volonter imaju koristi“. Ako se time vodite, male su šanse da ćete pogriješiti. Razmišljati o obostranoj koristi je posebno važno kada se sretnete s volonterima koji ne znaju jasno što žele i koje su im potrebe i granice. U toj situaciji je najvažnije da vi imate kompetencije prepoznati tu osobinu kod volontera, ukazati mu na to i ne iskorištavati ih, u prvom redu, sukladno „zakonima o poštivanju druge osobe i dobrih međuljudskih odnosa“, a onda i Zakonu o volonterstvu (NN 22/13) i Etičkom kodeksu volontera (NN 55/08).

Faza izrade opisa volonterske pozicije 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 sve zadatke će 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.

Opis volonterske pozicije bi trebao sadržavati minimalno sljedeća područja kako bi bio kvalitetan:

- **Naziv volonterske pozicije** – važno je napomenuti da „volonter“ nije naziv volonterske pozicije. Naziv bi trebao biti što konkretniji i odražavati ulogu koju će volonter imati u organizaciji - npr. Asistent u provedbi kreativnih radionica, Voditelj kazališne skupine, Voditelj info pulta.
- **Sadržaj/opis posla na kojem će volonter raditi** – u ovome je dijelu važno ispisati sve zadatke koje će obavljati volonter i pri tome biti što detaljniji.
- **Rezultati/utjecaj na ciljanu skupinu** – odnosi se na rezultate koje će volonter postići obavljanjem zadataka za koje je zadužen.
- **Edukacija i uvođenje u posao** – dio koji nam služi kako bismo detaljno razradili plan kako ćemo volontera pripremiti za posao koji će obavljati, te koju vrstu edukacije će dobiti.
- **Praćenje i podrška** – odgovara na pitanje tko prati i podržava volontera u njihovu radu te način izvještavanja i procjene ostvarenih rezultata. Dobro je uključiti što više podataka, te staviti kontakte koordinatora, odnosno supervizora volontera.
- **Duljina i učestalost angažmana** – određujemo minimalan broj sati koliko će volonter biti angažiran, tjedno/mjesečno, i u kojem vremenskom razdoblju.
- **Potrebne kvalifikacije** – dio opisa volonterske pozicije koji nam pomaže pri odabiru metode pronalazanja volontera, kao i prilikom odabira volontera. Potrebno je detaljno izlistati vještine, znanja i kompetencije koje volonter treba imati kako bi uspješno obavio dogovorene zadatke.
- **Nagrađivanje i 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.). Također, tu se može razmišljati o svim vrstama nagrada koje su dostupne u organizaciji, ali i u zajednici, a nisu veliki trošak organizaciji.

Kako bismo vam pomogli u izradi završnog opisa volonterske pozicije, pogledajte neke od primjera udruga:

## VOLONTERSKA POZICIJA

---

### Asistent u učenju učenicima s teškoćama u učenju Centar inkluzivne potpore - "IDEM"

#### 1. Naslov pozicije:

Asistent u učenju

#### 2. Opis posla (aktivnosti) na kojem će volonter raditi:

Individualan rad s učenicima s teškoćama učenja – podrška u usvajanju nastavnih sadržaja; priprema materijala za učenje prema različitim nastavnim predmetima i gradivu koje se uči

#### 3. Ciljevi i učinak posla:

Očekuje se da će uključivanje volontera/ki omogućiti:

- bolju inkluziju djece s teškoćama u zajednici
- povećanje školske uspješnosti korisnika programa Pomoć u učenju
- snažnije emocionalno i socijalno funkcioniranje korisnika programa Pomoć u učenju
- individualno posvećivanje pažnje pojedinim korisnicima programa Pomoć u učenju (obuhvat većeg broja korisnika) širenje senzibilizacije za djecu s teškoćama

#### 4. Mjesto i period/vrijeme volontiranja:

Mjesto:

- CIP IDEM, Ilica 48:
- prostor mjesne samouprave u Dubravi, Vrpoljska 10

Vrijeme:

- 2 dana u tjednu x 2 sata / dugotrajno

#### 5. Odgovornosti i dužnosti:

- Sudjelovanje na sastancima volontera (prema dogovoru/potrebi)
- Sudjelovanje u edukaciji
- Sudjelovanje na supervizijama (grupama podrške) 2 x mjesečno
- Redovitost, odgovornost i točnost (u dogovoreno vrijeme) dolaska na aktivnosti u koje je uključen
- Ispunjavanje evidencijskih obrazaca o radu s korisnikom (kratki upitnik koji se ispunjava na kraju dana)
- Polugodišnje izvješće o radu s korisnikom (krajem polugodišta školske godine)

## 6. Kvalifikacije:

- Odgovornost
- Prilagodljivost
- Dosljednost
- Želja i spremnost na učenje
- Interes za rad s djecom i mladima s i bez teškoća
- Kreativnost
- Empatija

## 7. Edukacija za volontere:

Volonteru/ki će biti organizirana obvezna edukacija koja uključuje:

- Općeniti dio o volontiranju i upoznavanje s obvezama i pravima volontera (Zakon o volontiranju, Pravilnik o volontiranju)
- Informacije o CIP IDEM
- Osnove o radu s djecom s teškoćama učenja
- Radionice za razvoj sposobnosti i vještina
- Osnove timskog rada
- Također je moguće organiziranje edukacija na druge teme s obzirom na iskazani interes i potrebe volontera

## 8. Nagrađivanje i korist/dobrobit za volontere:

Za volonterski rad osigurati će se:

- Mogućnost sudjelovanja na edukacijama
- Iskustvo rada s djecom s teškoćama u razvoju
- Mogućnost korištenja ureda udruge prema dogovoru
- Preporuka nakon odrađenih 50 volonterskih sati

## 9. Podrška i evaluacija:

Podrška i evaluacija će se raditi na sljedeći način:

- kroz supervizije (grupa podrške)
- kroz individualne i/ili grupne sastanke s volonterima
- evaluacijskim upitnicima namijenjenima voditeljima aktivnosti, korisnicima i roditeljima korisnika,
- kroz liste samoprocjene namijenjene volonterima/kama

## VOLONTERSKA POZICIJA

---

### Volonter na programima udruge Hrabri telefon – Hrabri telefon za djecu; Hrabri telefon za mame i tate; E-savjetovanje

#### *Hrabri telefon*

#### 1. Naslov volonterskog mjesta

Volonter na programima udruge Hrabri telefon – Hrabri telefon za djecu; Hrabri telefon za mame i tate; E-savjetovanje.

#### 2. Mjesto rada

Prostorije Hrabrog telefona koje se nalaze u sklopu Poliklinike za zaštitu djece grada Zagreba na adresi Đorđićeva 26, Zagreb.

#### 3. Učinak volontera/ke

Svrha volonterske pozicije je osigurati psihosocijalnu pomoć prilagođenu potrebama ciljanih skupina za pozitivan razvoj djece kroz pružanje direktne telefonske i elektroničke pomoći i podrške djeci i njihovim obiteljima koji se suočavaju s različitim teškoćama i problemima.

#### 4. Odgovornosti i dužnosti volontera/ke

Volonteri linije su dužni pohoditi maksimalni broj pojedinih susreta u sklopu osnovne edukacije za voloniranje. Potom su dužni obaviti tri smjene hospitacije na telefonskoj liniji i proći kroz dvije smjene pod mentorstvom starijih volontera. Nakon toga volonteri linije dežuraju svakim radnim danom na savjetodavnim linijama u tri smjene (9-13h; 13-17h; 17-20h) i dvije međusmjene (12-16h; 16-20h) te na chat-u Hrabrog telefona (15-18h). Također, odgovaraju na savjetodavne upite poslane putem foruma ili e-mail-a, u prosjeku jednom u tri mjeseca. Mjesečna obveza volontera je minimalno tri smjene (po 3 ili 4 sata) te prisustvovanje jednom supervizijskom susretu. Obavezno je pohađanje polovice broja ponuđenih godišnjih dodatnih edukacija, godišnje skupštine Hrabrog telefona, dvaju organizacijskih sastanaka i sudjelovanje u evaluaciji rada na programu savjetodavnih linija sa svrhom poticanja volontera na aktivno kreiranje organizacijskih politika.

#### 5. Potrebne kvalifikacije volontera/ke

Poželjni volonter za nabrojane programe Hrabrog telefona je student psihologije, socijalnog rada, edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta ili učiteljske akademije. Potrebno je da je senzibiliziran na različite potrebe korisnika i voljan učiti o tematici relevantnoj za telefonsko i elektroničko savjetovanje. Važno je da se volonter u svom osobnom i profesionalnom funkcioniranju vodi vrijednostima humanističkog rada i etičkih načela pomažućih profesija, kroz poštivanje jednakosti svih ljudi, prihvaćanja različitosti, povjerljivosti, strpljivosti i optimizma.

#### 6. Potrebna predanost (po tjednu, odnosno sukladno prirodi volonterske pozicije)

Nakon toga volonteri linije dežuraju svakim radnim danom na savjetodavnim linijama u tri smjene (9-13h; 13-17h; 17-20h) i dvije međusmjene (12-16h; 16-20h) te na chat-u Hrabrog telefona (15-18h). Također odgovaraju na savjetodavne upite poslane putem foruma ili e-mail-a, u prosjeku jednom u tri mjeseca. Mjesečna obveza volontera je minimalno tri smjene (po 3 ili 4 sata; ukupno 9 do 12 sati) te prisustvovanje jednom su-



pervizijskom susretu (2 sata). Obavezno je pohađanje polovice broja ponuđenih godišnjih dodatnih edukacija (jedna u trajanju 90 min), godišnje skupštine Hrabrog telefona (trajanje 1 h), godišnje dvaju organizacijskih sastanaka (po 1 h) i sudjelovanje u godišnjoj evaluaciji rada na programu savjetodavnih linija (ukupno 1 h).

## 7. Opis edukacije koju će dobiti volonter/ka

Osnovna edukacija volontera za rad na Savjetodavnoj liniji za djecu i Savjetodavnoj liniji za mame i tate obuhvaća predavanja/radionice o komunikacijskim vještinama potrebnim za savjetovanje putem telefona, e-maila i foruma, te vještine i znanja potrebne za rad u području usko vezanim uz zaštitu djetetovih potreba, prava, ali i odgovornosti.

Po završetku edukacije te završenim hospitacijama, nastavlja se usavršavanje volontera dodatnim educiranjem koje predstavlja važan dio sustava brige za volontere. Predavanja koja se održavaju proširuju teme obuhvaćene u osnovnoj edukaciji i osmišljena su kao podrška i dodatna pomoć našim volonterima tijekom godine, čime se povećava njihova motiviranost i spremnost za rad, te ih se stručno osposobljava u većoj mjeri nego li samom početnom edukacijom. Osim toga, dodatne edukacije koriste i samim volonterima u njihovoj stručnoj naobrazbi i razvoju profesionalnih vještina. Neke od dosadašnjih dodatnih edukacija su: “Pravna zaštita djece u Republici Hrvatskoj”; “Stres i krizne intervencije u radu s djecom”; “Predrasude”; “Sramežljivost”; “Socijalno učenje”; “Posljedice rastave roditelja na djecu”, itd.

Određeni stupanj edukacije volonteri dobivaju kroz mjesečne supervizije. Supervizije provodi stručni tim supervizora koji pripremaju sadržaje i teme supervizijskih sastanaka. Ovaj tim poseban je po tome što u njemu sudjeluju nekadašnji volonteri Hrabrog telefona – osobe koje su dobro upoznate s našim radom, te dobro poznaju probleme s kojima se volonteri susreću.

## 8. Korist koju će volonter/ka dobiva od volontiranja

Volonteri mogu dobiti različita stručna znanja i vještine vezane uz područje savjetovanja i konkretno obiteljsku problematiku, kroz osnovnu i dodatnu edukaciju, supervizije i podršku koordinatora. Osim toga, smatramo vrijednim da mlade osobe konstruktivno provode vrijeme ulažući ga u pomoć i podršku onima kojima je to potrebno.

## 9. Praćenje rada i evaluacija

U završnom dijelu osnovne edukacije volontera za rad na Savjetodavnoj liniji za djecu i Savjetodavnoj liniji za mame i tate volonteri su dužni proći kroz dva susreta mentorske podrške. Oni podrazumijevaju vođenje razgovora volontera – edukanata na savjetodavnoj liniji uz nadzor i podršku starijih volontera – mentora. Po završetku mentorstava procjenjuje se spremnost budućih volontera za samostalno volontiranje kroz prigodno izrađeni upitnik. Također, koordinatorica linije ili njena asistentica prisutne su uz volontere tijekom cijelog njihovog radnog vremena, za slučaj potrebe za podrškom i savjetom volonterima.

Volonteri također imaju mogućnost evaluacije rada organizacije. Osnovne i dodatne edukacije mogu vrednovati odmah po završetku pojedine edukacije ispunjavanjem anonimnih evaluacijskih listića. Jednom godišnje, u lipnju, provodi se evaluacija rada koordinatora, volontera – mentora, supervizora i cijele organizacije linije od strane volontera, a u svrhu poboljšanja rada svih segmenata linije i mogućnosti da volonteri daju svoje prijedloge i vizije rada na njoj.

## 10. Koordinator volontera/ki

Ines Rezo, programski koordinator, ines@hrabritelefon.hr, 095 676898

## 11. Datum izrade ili ažuriranja opisa volonterskog mjesta.

11.6.2015.

## VOLONTERSKA POZICIJA

---

### Asistent u fizioterapiji Centar za rehabilitaciju Rijeka

#### Naziv volonterske pozicije:

Asistent u fizioterapiji

#### Opis poslova na kojem će volonter raditi:

- provođenje postupaka fizikalne i kineziterapije pod vodstvom višeg fizioterapeuta
- individualni rad s korisnicima: vježbe razgibavanja i oblikovanja
- rad u skupini s pokretnim korisnicima: vježbe za podizanje opće psihofizičke kondicije
- pomoć prilikom transfera korisnika
- pomoć tijekom provođenja aktivnosti izvan ustanove: odlasci u šetnju, izlete, na bazen, i dr.

#### Rezultati:

- povećanje broja korisnika koji su dnevno uključeni u program fizioterapije
- bolja psihofizička kondicija korisnika
- kvalitetnija priprema korisnika za specifične vježbe i protokole
- pružena adekvatna pomoć prilikom transfera korisnika i tijekom provođenja aktivnosti izvan ustanove

#### Edukacija i podrška:

- upoznavanje s radom Centra za rehabilitaciju, specifičnostima posla i potrebama korisnika
- upoznavanje s članovima stručnog tima, korisnicima i ostalim zaposlenicima
- upute o pravilnom pristupu korisnicima (osobama s intelektualnim teškoćama)
- detaljno upoznavanje s opisom posla
- informiranje o različitim zakonima, pravilnicima, statutom, etičkim kodeksom, i dr.
- upoznavanje s osnovnim protokolima fizioterapijskih tretmana kod populacije osoba s invaliditetom
- praćenje radnog procesa i zadovoljstva tijekom izvršavanja radnih zadataka
- dogovori i rješavanje eventualnih poteškoća u suradnji s mentorom i koordinatorom volontera, a prema potrebi i s ostalim članovima stručnog tima

#### Izvjštavanje:

- jednom tjedno usmeno, prema potrebi i nakon svakog dolaska
- jednom u mjesec dana kao pisano izvješće

#### Radno vrijeme volontera:

- tri puta tjedno po dva sata, (mogućnost da volonter sam rasporedi svoje radno vrijeme uz prethodni dogovor s mentorom)

**Posebne kvalifikacije:**

- zvanje fizioterapeuta (SSS) ili student fizioterapije
- senzibilitet za rad s odraslim osobama s invaliditetom
- odgovoran pristup radu

**Što će volonter dobiti za svoje vrijeme uloženo u rad organizacije:**

- odlasci na izlete, besplatne karte za sportska natjecanja i utakmice, besplatne karte za koncerte i kazalište, priznanje i zahvalnica

Kada je opis volonterske pozicije definiran, a prije nego što krenete u pronalazak volontera, probajte provjeriti sa suradnicima u organizaciji:

- Je li opis volonterske pozicije realan?,
- Odgovara li volonterskom angažmanu ili otkriva potrebu novoga radnog mjesta?,
- Je li opis volonterske pozicije zanimljiv i privlačan?,
- Da sam ja volonter, bih li se prihvatio takvoga posla?,
- Je li organizacija realna u pogledu pronalaska osobe koja će odgovarati ovom opisu volonterske pozicije?.

Uz navedene elemente opisa volonterske pozicije, vaša organizacija svakako **može dodati i neke elemente s obzirom na vlastite specifičnosti**. Primjerice, za volontera je **korisna informacija radi li volonter samostalno ili u timu, odnosno s grupom ljudi**, bilo da je 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 volonterske pozicije.

Kvalitetno izrađen opis volonterske pozicije donosi puno prednosti i dobrobiti za svaku organizaciju, ali i za volontere. Neke od njih su sljedeće:

- 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 rade u organiziranom i strukturiranom okruženju, koje i samo odaje profesionalnost u radu,
- Jasno definira očekivanja organizacije, kao i rezultate kojima volonteri trebaju 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 i usklađen sa Zakonom o volonterstvu.

U nekim organizacijama, posebice u organizacijama koje rade s osjetljivim skupinama **postoji određena razina rizičnih situacija**. Jako je važno da unaprijed promislite postoje li rizične situacije za volontere i ako da, kako ih možete minimalizirati ili ukloniti. Upravo bi zato organizacije trebale **napraviti procjenu rizika kroz obavljanje određene aktivnosti prije nego što uključe volontere**. Još jednom želimo istaknuti da o rizicima treba razmišljati prilikom izrade opisa volonterske pozicije. Procjenu rizika sigurnosti treba svakako napraviti prije nego što se krene u pronalaženje volontera. Ako postoje takve situacije za volontere, svakako ih treba napisati u opis volonterske pozicije i u ugovor o volontiranju i definirati proceduru njihova rješavanja. Zakon o volonterstvu (NN 22/13) se, u dijelu o obvezama organizatora volontiranja, također dotiče sigurnosti volontera: organizator volontiranja je obavezan volontera osigurati od profesionalne bolesti i posljedica nesreće za vrijeme volontiranja u slučaju:

- volontiranja u uvjetima opasnim za život i zdravlje volontera;
- kad je tako ugovoreno.

## Primjer procjene rizika

PROCJENA RIZIKA SIGURNOSTI VOLONTERA I KORISNIKA VOLONTERSKOGA RADA
<b>Volonterski angažman: pomoć starijim osobama u kućanstvu</b>
Koji su mogući rizici obavljanja posla za volontera i za korisnike volonterskoga rada?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stare osobe žive same i stoga su nezaštićene od mogućih zloupotreba - rizik za korisnike.</li> <li>2. Stare osobe mogu patiti od demencije i drugih poteškoća koje mogu otežati pružanje pomoći - rizik za volontere.</li> </ol>
Koje mjere možemo poduzeti prije uključivanja volontera u obavljanje volonterskoga posla?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizator volontiranja treba osigurati edukaciju koja će pripremiti volontere za ophođenje sa starim ljudima.</li> </ol>
Koje su mjere potrebne za osiguranje volontera prilikom obavljanja posla?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volonterima će biti osigurana stručna supervizija kako bi se lakše nosili s izazovima rada s osobama treće životne dobi.</li> </ol>
Koje su mjere potrebne za osiguranje korisnika volonterskoga rada?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volonteri će u kućne posjete ići u parovima.</li> <li>2. Osobe koje žele volontirati u ovom programu moraju organizatoru volontiranja dostaviti osobne kontakte i dvije preporuke od strane osoba izvan kruga obitelji i bliskih prijatelja i/ili organizacija.</li> </ol>

# GDJE PRONAĆI VOLONTERE?

- ▶ Pristupi u pronalaženju volontera
- ▶ Važna je poruka!

# PERCEPCIJA ORGANIZACIJE U JAVNOSTI

Uključivanje volontera znači privlačenje i pozivanje ljudi da razmotre sudjelovanje i podršku vašoj organizaciji. Pregled informacija dostupnih o vašoj organizaciji u oku javnosti pomoći će vam da vidite kako zajednica i javnost vide vašu organizaciju. Ove informacije možete koristiti za razvijanje plana uključivanja volontera. Građani volontiraju u neprofitnim organizacijama zato što smatraju njihov rad vrijednim. Jednako tako, kada se uključuju u neku organizaciju, žele znati da će njihov doprinos učiniti razliku. Tradicionalno, građani se više uključuju u organizacije koje rade na specifičnim problemima ili djeluju u određenim područjima, kao što su skrb o djeci, životinjama ili rad s osobama s invaliditetom. Građani će volontirati u vašim organizacijama zbog mnogo razloga, njihova motivacija će biti raznolika, ali ono što će ih prvo privući je njihova percepcija vaše organizacije. Nemojte pretpostavljati da javnost zna što vaša organizacija jest i što radi. Razmislite o nedavnom publicitetu, postojećim promotivnim materijalima, koje informacije o vama postoje u javnosti i gdje su objavljene. Nemojte pretpostavljati da volonteri ne žele raditi s “teškim” kategorijama korisnika. Približavanje načina života korisnika, njihovih ograničenja, ali i njihovih mogućnosti i potencijala utjecat će na to da se potencijalni volonteri lakše odluče hoće li se osjećati ugodno i htjeti volontirati s ciljanom skupinom s kojom radite. Jako je važno pokušati ukloniti moguće stereotipe dajući primjere, priče, prikazujući video uradke, slide show, ili fotografije. Na primjer, ljudi pretpostavljaju da se u domovima za starije i nemoćne nalaze starije osobe koje leže nemoćne u krevetu cijeli dan. Slikoviti primjeri koji pokazuju volontera u interakciji sa starijima koji se bave različitim aktivnostima pomažu u borbi protiv ovakve pretpostavke.

Pronalaženje volontera je proces ohrabriranja i motiviranje građana da poklone svoje vrijeme i svoje vještine vašoj organizaciji. Proces pronalaženja volontera je ukazivanje pojedincima, građanima da mogu učiniti ono što žele učiniti, a ne uvjeravanje pojedinaca, građana da bi za njih bilo dobro volontirati.

Prilikom pronalaženja volontera, vodite računa o sljedeća tri osnovna elementa:

- Preklapanju potreba volontera i organizacije,
- Izboru odgovarajuće metode pronalaska volontera,
- Tražite li dugoročne ili kratkoročne volontere.

## Pristupi pronalaženju volontera

Postoje tri osnovna pristupa pronalaženju volontera, te metode i tehnike koje njima najviše odgovaraju.

## PRISTUP PRONALAZENJU VOLONTERA

## METODE I TEHNIKE U PRONALAZENJU VOLONTERA

<p><b>Otvoreni pristup</b> Uključuje prenošenje informacije o potrebi za volonterima što širem broju ljudi. Polazi se od pretpostavke da je među većim brojem ljudi veća vjerojatnost da će se pronaći pravi volonter. Ovaj pristup koristi se kada je organizaciji potreban velik broj volontera šarolikih interesa, znanja i sposobnosti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objave u tiskanim i online medijima,</li> <li>• Televizija i radio - jingle za TV i radio, video objave na njihovim mrežnim stranicama,</li> <li>• Mrežna stranica i društvene mreže organizacija koja uključuje volontere i mrežne stranice i društvene mreže srodnih organizacija,</li> <li>• Putem letaka, brošura i plakata organizacije,</li> <li>• Predavanja i prezentacije u zajednici gdje se nalaze korisnici,</li> <li>• Korištenje usluga regionalnih i lokalnih volonterskih centara u Hrvatskoj - može se odvijati kroz osobni kontakt sa zaposlenicima volonterskog centra ili informacije i mogućnosti koje pružaju mrežne stranice.</li> </ul>
<p><b>Ciljano prikupljanje volontera</b> Jasno definirate koja vam je ciljana skupina od interesa i svu svoju energiju usmjerite na uspostavljanje kontakata s tom ciljanom skupinom. Ovaj se pristup preporuča koristiti kada se traži osoba koja posjeduje specifična znanja i vještine.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciljane prezentacije zainteresiranim grupama/pojedincima/organizacijama,</li> <li>• Korištenje usluga regionalnih i lokalnih volonterskih centara u Hrvatskoj - može se odvijati kroz osobni kontakt sa zaposlenicima volonterskog centra ili informacije i mogućnosti koje pružaju mrežne stranice.</li> </ul>
<p><b>Osobno prenošenje informacija</b> Širenjem „dobrog glasa“ o organizaciji preko postojećih volontera, prijatelja i rodbine volontera, samih korisnika, prijatelja i rodbine samih korisnika, zaposlenika, donatora i drugih povezanih osoba.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usmena predaja.</li> </ul>

Svaki od gore navedenih pristupa ima svoje prednosti i nedostatke. Trebali biste se upoznati s njima kako biste mogli odlučiti koji je pristup, s obzirom na potrebe vaše organizacije, najprimjereniji. Praksa je pokazala kako se najučinkovitiji i najuspješniji spoj volontera i neprofitne organizacije osigurava putem ciljanoga pronalaska volontera. U slučajevima kada organizacija traži veliki broj volontera, najčešće se koriste sva tri pristupa.

Za lakši odabir koji pristup koristiti te koje su metode i tehnike najprikladnije za vašu organizaciju, može vam koristiti **plan pronalaženja volontera**.

Priprema plana pronalaženja volontera informirat će o vašoj odluci kakvog volontera tražite, gdje biste ga najlakše mogli pronaći i koju vrstu poruke možete poslati kako biste motivirali građane u vašoj zajednici da postanu vaši volonteri. U planu svakako trebate skicirati sljedeće:

1. Volonterske pozicije za koje će volonteri biti potrebni:
2. Koja su znanja, vještine i iskustvo potrebni da bi se obavljao ovaj posao? (npr. ako skiciramo sliku profila osobe koja bi mogla obavljati ovaj posao i koja bi uživala obavljajući taj posao, kako bi ta osoba izgledala? Potrebno je obuhvatiti dob, spol, hobije, moguća zanimanja, srodne interese te bilo što drugo što bi poslužilo za bolji opis primjera osobe koja se traži).
3. Temeljeći se na prethodnoj slici o osobi, gdje se može pronaći traženi profil ljudi? (mislite na radno okruženje, obrazovne ustanove, organizacije i aktivnosti za ispunjavanje slobodnoga vremena, publikacije koje bi mogli čitati, dijelove grada u kojima žive, itd.).
4. Koja je to poruka koju moramo poslati potencijalnim volonterima i na taj ih način motivirati. (druženje, učenjem novih vještina, pronalaskom vlastite karijere, pomaganjem zajednici, upoznavanjem novih ljudi, stjecanjem iskustva, itd.).

## Kako sročiti poruku poziva volonterima da se uključe

Jednom kada ste pripremili plan, za uspjeh pronalaska volontera od izuzetne je važnosti kakvu poruku poziva pripremite i odašiljete u zajednicu. O privlačnosti, kao i jasnoći poruke koja se šalje, može ovisiti prvi dojam koji ćete ostaviti, pa tako i odaziv potencijalnih volontera na koje ste ciljali.

Prilikom formuliranja poruke potrebno je voditi računa o tome da poruka:

- Ukaže kako volonter može pridonijeti rješenju problema ili potrebe u zajednici,
- Istakne dobrobiti za volontera,
- Bude usmjerena na potrebe vaše ciljane skupine ili zajednice u kojoj djelujete i dobrobiti za zajednicu.

To u primjeru izgleda ovako:

### OBIČNO PIŠEMO:

*Naš centar traži volontere za pomoć u kuhanju toplih obroka za starije i nemoćne jednom tjedno*

### BOLJE JE...:

*Uljepšajte život starijih i nemoćnih u vašem gradu...*

I jedno i drugo je istinito, ali je primarno kako će volonter doprinijeti životu korisnika, a potom da će to olakšati posao organizaciji i provedbi projekta.



## Primjeri dijelova poruke koji se odnose na ciljane potrebe:

### Centar za mentalno zdravlje – recepcionar

- Osobe s mentalnom bolešću koje dolaze u naš centar često se osjećaju posramljeno, zbunjeno i nelagodno...

### Vodič u muzeju

- Naši sugrađani, ali i strani građani koji posjete muzej žele znati više o izložbi. Ponekad ih nedostatak znanja i informacija sprječava da u potpunosti uživaju u ljepoti izložbe i da ponovno posjete muzej.

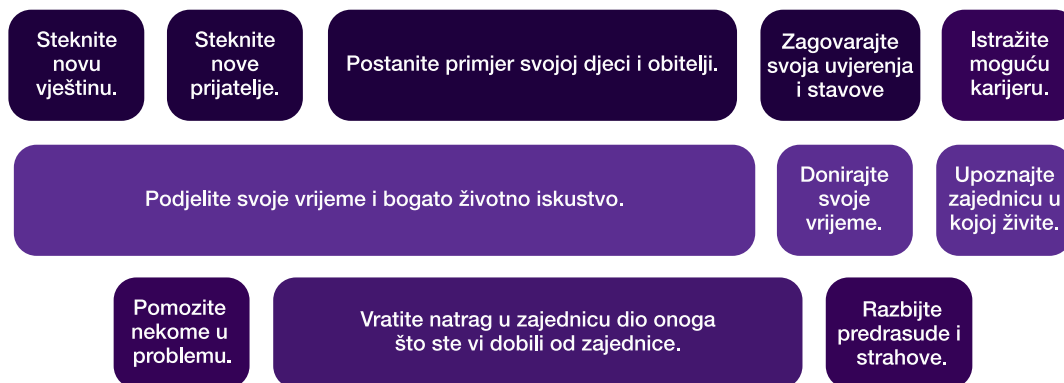
### Pomagač starijim osobama

- Građani starije dobi često žive sami i izolirani od drugih ljudi i vanjskoga svijeta. Ponekad su bolesni, trebaju pomoć, a nitko ne zna za njihovo stanje i patnju.

### Administrator u Volonterskom centru

- Kada građani, potencijalni volonteri, zovu i raspituju se kako mogu pomoći u rješavanju problema u zajednici, zaposlenici Centra su često ograničeni u mogućnostima davanja odgovora, jer informacije koje su prikupljene nisu sistematizirane i unesene u bazu podataka.

Prilikom sastavljanja poruke, potrebno je razmišljati o motivaciji građana da se uključe i tu možete iskoristiti sve svoje marketinške vještine i promišljanje kako “prodati volontersku poziciju”. Uključivanje sljedećih izjava može biti dodatna motivacija za volontere.



## Primjeri zanimljivih i poticajnih poruka u zajednici i pronalasku volontera!



U sklopu projekta  
**VIZIJE – Volonteri Za roditelje i djecu,**  
čiji je cilj osigurati podršku i  
pomoć osjetljivim skupinama  
roditelja i djece pomoću stručnih  
mobilnih timova, udruga  
Roditelji u akciji - RODA objavljuje

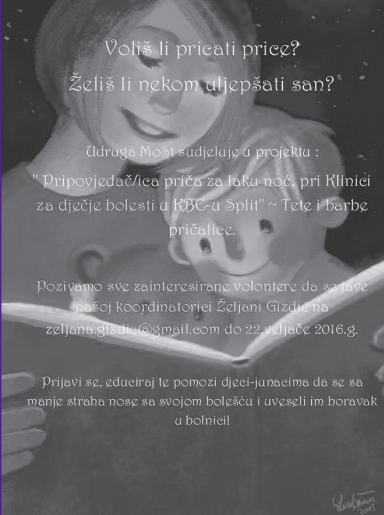
### POZIV ZA VOLONTIRANJE

nezaposlenim, mladim osobama iz  
**Oseječko-baranjske, Vukovarsko-srijemske i Virovitičko-podravske**  
županije koje žele steći svoja prva radna iskustva kroz volontiranje.

**POZIVAJU SE APSOLVENTI/CE ILI OSOBE KOJE SU  
STEKLE DIPLOMU IZ SLJEDEĆIH PODRUČJA:**

PSIHOLOGIJA  
PEDAGOGIJA  
SOCIJALNI RAD  
EDUKACIJSKA REHABILITACIJA  
PRAVO  
DRUGA SRODNA PODRUČJA

Uključite se u provedbu projekta VIZIJE i dostavite svoj životopis i motivacijsko pismo na mail adresu: vizije@roda.hr najkasnije do 10.11.2014. godine.  
Detaljne informacije potražite na [www.roda.hr](http://www.roda.hr)

Voliš li pričati priču?  
Želiš li nekom uljepšati san?

Udruga MoSt sudjeluje u projektu:  
"Pripovjedačica priča za laku noć, pri Klinici  
za dječje bolesti u RBC-u Split" ~ Tete i barbe  
pričaju.

Pozivamo sve zainteresirane volontere da se jave  
našoj Koordinatorici Željani Gizdić na  
[zeljana.gizdic@gmail.com](mailto:zeljana.gizdic@gmail.com) do 22. veljače 2016.g.

Prijavi se, educiraj te pomoci djeci-junacima da se sa  
manje straha nose sa svojom bolešću i uveseli im boravak  
u bolnici!



## FRENDOVE EKIPIRAJ I VOLONTIRAJ


Prava ekipa na pravom  
mjestu čini prave stvari.

1. POTRAJ - potražite prave ljude.
2. ODREDI - potražite ljude s odgovarajućim vještinama.
3. SAGREBI - potražite ljude s odgovarajućim raspoloženjem.
4. POZVALI SE - potražite ljude s odgovarajućim raspoloženjem.

Detalje akcije potražite na  
[www.volontiram.info](http://www.volontiram.info)




# VENI, DOĐOH, VIDI, VIDJEH, VOLUNTARIUS POSTAJEM FIO VOLONTER!

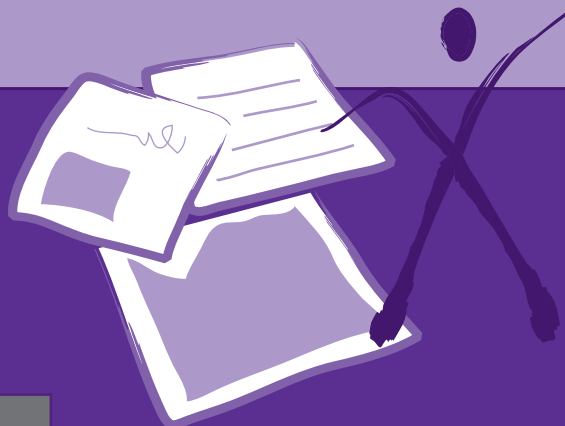


Volontiraj u okviru projekta:  
DOKAZI Dječje bolesti u RBC-u Split

Organizator akcije:  
Udruga MoSt

Partneri akcije:  
RBC-u Split





Ulaganje u budućnost  
Europska unija  
Projekt sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda  
i Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske

NOSITELJ PROJEKTA  
POLJOPRIVREDA  
**Zlatni cekin**  
POLJOPRIVREDA ZA  
REHABILITACIJU DJECE  
PROJEKTI PARTNERI  
VOLONTERSKI CENTAR  
SLAVONSKI BROD  
UDRUGA SLUŠNI  
BRODSKO-POSAVSKE ŽUPANIJE

**MREŽA SOCIJALNOG VOLONTIRANJA  
BRODSKO-POSAVSKE ŽUPANIJE**

**Aktivirajte se i Vi za društveno dobro i volontirajte!**

Informacije i prijave u bazu volontera:  
Volonterski centar SlavonSKI Brod  
Petra Krešimira IV br. 2  
Slavonski Brod  
tel: 098 954 8104 / 035 427 862  
radno vrijeme: 8-16, pon. – pet.  
volonterskicentarsb@gmail.com  
www.vcsb.hr

STRUKTURNI I INICIJATIVNI FONDovi  
NAJVIŠI RAZVOJ Ljudskih POTENCIJALA  
VLADA REPUBLIKE HRVATSKE  
URED ZA UDRUGE  
Poredbično (glo) razne 1  
Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva  
Poredbično (glo) razne 2

**Volonterska akcija**  
i edukativna radionica o gradnji suhozida  
Obnova drevnih suhozida grada Coletuma

U subotu 29.03.2014.  
od 9 do 14 sati

Mjesto sastanka:  
(ispred ulaza u groblje na Gradini)  
u 9 sati

Ručak, osvježenje i nagrade za najvrijednije volontere osigurani!

Ponesite svoj alat

CENTAR ZA MLADE OSJEK VIZE / VISAS / VISAS VIZE / VISAS / VISAS Youth in Action

**EVs europski program za mlade**

**PROMIJENI ŽIVOT UČINI NEŠTO**

Želiš putovati?  
Želiš VOLONTIRATI?  
Imaš 18-30 godina?

UKLUČI SE U EVS europski program za mlade  
SMJEŠTAJ, HRANA I DŽEPARAC plaćeni!

www.cnc.hr  
031-208 036 / pón-pet 9-13

Imamo dječja srca i želje pa nam odlazak u kazalište čini veselje!  
**DOĐI I ODVEDI ME NA PREDSTAVU !!!**

# KRENITE OD POČETKA ISPRAVNO!

- ▶ Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera

**Uključivanje volontera** ovisi o nekoliko elemenata, uključujući: dostupne volonterske pozicije, potrebe organizacije, vještine i interese volontera i vremensku raspoloživost volontera. Kada je volonter kvalitetno uključen, to je odlična situacija za sve i na taj način smo osigurali da nam volonteri ostaju u organizaciji na dulje vrijeme. Premda to može izgledati kao jednostavan zadatak, neki potencijalni volonteri možda nisu sigurni što žele činiti kada dođu u neku organizaciju ili instituciju, stoga je ključna važnost opisa volonterske pozicije. S volonterskom pozicijom je, naravno, važno povezati stvarnu osobu koja vam se javila za volontiranje, pri čemu je važno otkriti interese i vještine volontera, te utvrditi odgovaraju li one zahtjevima predviđene pozicije. Postoje različite metode odabira volontera, a kako biste odabrali najprimjereniju prvo se vratite na opis i zahtjevnost pozicije te odlučite koja će vas na najučinkovitiji način dovesti do najbolje osobe za taj posao. Ako tražite osobu za dugoročno volontiranje na odgovornoj poziciji, trebali biste uložiti više vremena u potragu za pravim volonterom i svakako izdvojiti vrijeme za intervju s nekoliko ljudi koji su vam se najviše svidjeli. Ako pak tražite volontere za jednodnevnu volontersku akciju, bit će sasvim dovoljno da zainteresirani popune jednostavnu prijavniciu ili vam dolazak potvrde putem e-maila.

Posebno je bitno obratiti pozornost na moguće zakonske zahtjeve vezane uz određene vrste volontiranja. Primjerice, volontiranje s ranjivim skupinama nije dopušteno osobama koje su bile osuđene za određena kaznena djela. Ako tražite volontere za takav volonterski zadatak, ne zaboravite od Ministarstva pravosuđa zatražiti posebno uvjerenje o podacima iz kaznene evidencije kako biste provjerili moguću prethodnu osuđivanost osobe koja vam se prijavila. Svakako na početku trebate zatražiti suglasnost potencijalnog volontera kako biste mogli dobiti podatke Ministarstva pravosuđa. Neka pitanja koja vam mogu pomoći pri odluci želite li određenu osobu uključiti u svoju organizaciju ili ne jesu:

- Zašto vam je bitno volontirati u našoj organizaciji?,
- Koje rezultate želite postići volontiranjem?,
- U kojim područjima volite raditi?,
- Što ne volite raditi ili ne želite raditi?,
- Što želite dobiti/naučiti kroz volontiranje na ovoj poziciji?.

Ova pitanja mogu biti postavljena za vrijeme uvodnog razgovora ili biti uključena u prijavniciu za volontere.

## Prijavnica za volontere

Neki građani će se odazvati na poziv, a neki će možda doći i sami tražiti prilike za volontiranje. Različiti su načini do kojih građani mogu doći do vas ali u oba slučaja bilo bi dobro zabilježiti osnovne podatke o potencijalnim volonterima. Stoga bi svaka organizacija koja je organizator volontiranja trebala u nekom trenutku razviti prijavniciu za volontere. Ona nam je važna s jedne strane zato što ćete, iako u ovom trenutku nemate potrebe za volonterima, sigurno u bližoj budućnosti imati potrebu, pa je dobro imati podatke o osobama koje možete naknadno kontaktirati, odnosno izgraditi svoju bazu potencijalnih volontera, a s druge strane, može vam služiti kao alat za odabir volontera ako u nju uključite pitanja o volonterskom iskustvu, znanjima i vještinama koje osoba posjeduje, motivaciji, interesima osobe, i slično.

## Osnovne informacije koje bi svaka prijavnica trebala sadržavati:

- Osnovne informacije o volonteru (ime i prezime, datum rođenja, adresa, kontakt telefon...),
- Obrazovanje, specifična znanja i vještine,
- Motivacija,
- Interesi,
- Vremenska raspoloživost.

U prijavnici za volontere prikupljate osnovne informacije ali koje bi se svakako trebale periodično usklađivati s trenutnom situacijom potencijalnog volontera. Naposljetku, prijavnice volontera omogućavaju vam i uredno vođenje evidencije o svim volonterima uključenim na godišnjoj osnovi, te olakšavaju podnošenje godišnjeg izvješća o obavljenim volonterskim uslugama i aktivnostima Ministarstvu socijalne politike i mladih.

## Prijavnica za volontere

Volonterski Program Studija Poduzetništvo

Akronim:VPSP

Moto: *Volontiram, dakle jesam*

OSNOVNI PODACI	
Ime i prezime:	
Datum rođenja:	
Spol:	M      Ž
Adresa:	
Telefon	
E-mail:	
Smjer:	
DODATNO OBRAZOVANJE	
Dodatno obrazovanje: (seminari, tečajevi i drugi oblici neformalnog obrazovanja)	
Dodatne vještine (zaokružiti)	<ul style="list-style-type: none"><li>• rad na računalu</li><li>• strani jezici _____</li><li>• sposobnost likovnog, kreativnog izražavanja</li><li>• poznavanje znakovnog jezika</li><li>• poznavanje Brailleovog pisma</li><li>• posjedovanje vozačke dozvole</li></ul>
Hobi	

PODRUČJE INTERESA (zaokruži)	
1. Socijalne aktivnosti za djecu i mlade	5. Kultura i umjetnost
2. Prevencija ovisnosti	6. Zaštita okoliša
3. Programi za osobe s invaliditetom	7. Zaštita i zbrinjavanje životinja
4. Skrb o starijima	8. Skrb o siromašnima
VOLONTERSKO ISKUSTVO	
Imate li volonterskog iskustva?	DA NE
U kojoj ste organizaciji volontirali?	
Koliko sati dnevno/tjedno/mjesečno ste volontirali?	
Na kojim poslovima ste volontirali?	
Jeste li imali priliku dodatno se educirati?	
VOLONTERSKI RAD	
Što vas motivira na volonterski rad?	
Koje ste konkretno poslove spremni obavljati?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uredski poslovi (rad na računalu, kopiranje, telefoniranje, pošta, i sl.)</li> <li>• humanitarne akcije</li> <li>• terenski rad (anketiranje, promocija, plakatiranje, kućna posjeta korisnicima, prijevoz korisnika)</li> <li>• radne akcije (transport, dostava, čišćenje terena)</li> <li>• direktni rad s korisnicima</li> <li>• ekološki rad</li> <li>• organizacija javnih događanja (pomoć pri organizaciji radionica, koncerata, raznih manifestacija)</li> </ul>
Postoje li neke grupe s kojima nikako ne biste željeli raditi?	NE DA _____
Koje vrijeme bi vam odgovaralo za volontiranje?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fleksibilno radno vrijeme</li> <li>• Samo radnim danom</li> <li>• Poslijepodne</li> <li>• Samo vikendom</li> <li>• Svaki dan</li> <li>• Ostalo _____</li> </ul>
Koja su vaša očekivanja od Volonterskog Programa studija Poduzetništvo?	
Koja su vaša očekivanja od VPSP-a	
Jeste li spremni proći dodatnu izobrazbu za volonterski rad?	DA NE

Osijek, \_\_\_\_ godine

Prijavnicu ili osobno uručiti ili ispunjenu poslati na e-mail: [volonteri.VPSP@gmail.com](mailto:volonteri.VPSP@gmail.com).

Dodatne informacije o programu na: <http://www.efos.unios.hr/arhiva/index.php/jperic/3631-volonterski-program-studija-poduzetnitvo>

## Intervju ili razgovor s volonterom

Prije nego što uključite volontera u provedbu određenih aktivnosti, savjetujemo vam da razgovarate s potencijalnim volonterom. Taj razgovor vam je prilika za prvi osobni susret s volonterom, koji i vama i njima omogućava da napravite dobru procjenu druge strane prije nego donesete konačnu odluku o uključivanju. Iz našeg iskustva nekoliko je korisnih savjeta za vođenje razgovora:

- **Osigurajte vrijeme za neometano vođenje razgovora.** To će doprinijeti opuštenoj atmosferi u kojoj će se i potencijalni volonter i predstavnik organizacije osjećati ugodno.
- **Aktivno slušajte.** Izuzetno je bitno aktivno slušati potencijalnog volontera, što će vam omogućiti da razumijete što potencijalni volonter govori i što vam želi reći.
- **Odgovarajte na pitanja o organizaciji otvoreno i iskreno.** To će istovremeno govoriti o vašoj ozbiljnosti i sigurnosti. Nije uputno skrivati „neugodne“ situacije koje su se dogodile unutar organizacije. Ako odlučite uključiti volontera u rad organizacije, sve „neugodne“ situacije će se ionako saznati.
- **Pripremite pisane materijale o organizaciji koje ćete ponuditi zainteresiranom volonteru.**
- **Nemojte davati obećanja za koja niste sigurni da se mogu realizirati.** Ništa se ne podrazumijeva, pa očekivanja i mogućnosti treba jasno izreći.
- **Predstavite volontersku poziciju volontera jasno i otvoreno.** Vrlo je bitno u kratkim crtama opisati volontersku poziciju te ključne elemente koji su vezani uz istu. Nemojte skrivati poteškoće koje se mogu javiti prilikom obavljanja pozicije i nadati se da volonter neće imati ništa protiv nositi se s njima kada se pojave tijekom obavljanja posla.
- **Pokušajte upoznati njihove motive i povezati s poslovima koji mogu osigurati njihovo ispunjenje.**
- **Budite ljubazni, razgovor s volonterom nije isto što i razgovor za posao!**
- **Procijenite potencijalnog volontera na individualnoj razini.** Nemojte generalizirati i pretpostaviti da su svi kao osobe koje vi znate.

Neke organizacije ne uključuju puno volontera i obave samo nekoliko razgovora. Iako se možete sjećati svih potencijalnih volontera i što su rekli, dobra praksa je po obavljenom razgovoru ili tijekom razgovora zapisati i dokumentirati o čemu se pričalo. Razgovor s potencijalnim volonterima je ujedno velika prilika da upoznate čovjeka ali i da napravite pregled i pojasnite informacije vezane uz prijavu za volontiranje, i da date priliku osobi da vam pojasni svoju motivaciju, vještine, znanja, stavove za volontiranje.

Kada uključujete ljude u organizaciju morate biti spremni na otvorenost u pogledu vaših uspjeha, ali i propusta koji su prikazani u javnosti. Nebitno da li je to istinita ili neistinita informacija, svakako se trebate pripremiti za prikaz svoje organizacije u kojoj možete otvoreno naglasiti i uspjehe i neke propuste, ako su se dogodili.

Jednako tako imajte na umu da je svrha ovog koraka odabrati volontera koji će vam pomoći u ostvarivanju misije vaše organizacije, olakšati vam rad, te ga učiniti kvalitetnijim i učinkovitijim za vaše korisnike kao i pri zalaganju za ideje i vrijednosti zbog kojih organizacija postoji. Imajte to na umu ako se nađete u situaciji da vam je teško nekima od prijavljenih reći – ne, hvala. Ako odlučite da određena osoba ne odgovara zadatku zbog kojeg tražite volontera, korak odabira pravi je trenutak da to i kažete. To za većinu ljudi nije ugodan zadatak, ali je nužan ako smatrate da zadaci nisu primjereni osobi i da njena motivacija nije ono što vaša organizacija u ovom času treba. Naravno da toj osobi koju odbijate trebate pomoći da negdje drugdje potraži mjesto na kojem će moći pokazati svoje pune potencijale ili ih uputite na Volonterske centre koji imaju više opcija za pronalazak volonterskih pozi-



cija. Bilo bi dobro da trag o eventualnim poteškoćama i prekidu suradnje dokumentirate. Primjer koji vam može dati smjernice kako prekinuti suradnju ukoliko je to potrebno je ovdje:

## OTKAZNI LIST ZA VOLONTERE

Ime i prezime volontera: \_\_\_\_\_

Radno mjesto volontera: \_\_\_\_\_

Ime i prezime supervizora: \_\_\_\_\_

### 1. Razlozi otpuštanja volontera:

- Stavljanje pogrešnih i neistinitih podataka prilikom prijavljivanja za volontiranje
- Neopravdani nedolazak
- Neodgovornost prilikom obavljanja zadataka
- Nediscipliniranost
- Fizička ili mentalna nemogućnost za obavljanje posla
- Nepoštivanje politike i pravila udruge
- Konzumiranje alkohola ili opojnih droga
- Neprilagođenost u radu s osobljem, korisnicima ili drugim volonterima
- Neizvršavanje zadataka prema postavljenim standardima
- Nepoštivanje povjerljivosti podataka
- Drugo: \_\_\_\_\_

### 2. Objasnite i dajte konkretne primjere gore zaokruženog/ih razloga otpuštanja volontera:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 3. Napišite datume i načine upozorenja i ukazivanja volonteru na neprimjerenost njegovog ponašanja:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Datum otpuštanja volontera: \_\_\_\_\_

5. Osoba koja je vodila razgovor o otpuštanju: \_\_\_\_\_

### 6. Pismeni dokaz o otpuštanju volontera osiguran od:

- a. Volontera
- b. Osoblja
- c. Korisnika
- d. Drugih: \_\_\_\_\_

Molimo vas priložite odgovarajuće podatke koji se odnose na razloge otpuštanja volontera.

# ŠTO MOŽEMO NAUČITI?

- ▶ Upoznavanje volontera s organizacijom
- ▶ Ugovor o volontiranju
- ▶ Obučavanje za volontersku poziciju
- ▶ Razvoj novih znanja i vještina volontera

## Orijentacija i obuka

Jedna od ključnih ideja vezana uz volontiranje jest da je volontiranje dvosmjernan odnos. Tradicionalni pogled drži da volonteri daruju svoje vrijeme bez ikakve želje ili očekivanja da će dobiti nešto iz tog procesa. Premda mnogi drže da je element altruizma ključni sastojak volontiranja, taj jednosmjernan odnos više nije realan ili koristan za mnoge koji su izravno uključeni u volontiranje. Umjesto toga, volontiranje se shvaća kao odnos koji, poput većine odnosa, zahtijeva da i volonteri i organizacije jednako doprinose procesu kako bi primile obostranu korist. Temeljem toga, organizacija ima jasnu odgovornost u planiranju i upravljanju načinom na koji uključuje volontere kako bi maksimizirala moguće koristi za sve uključene – organizaciju, njezine korisnike i volontere.

Prikladno uključivanje pojedinaca zainteresiranih za volontiranje pogoduje i organizaciji i volonteru. Lako je moguće da volonteri uključeni u one angažmane koji ih ne zanimaju ili im nisu prikladni, neće uživati u tom volonterskom iskustvu. Ako nisu bili prikladno pripremljeni za posao, mogu se osjećati nesposobnima i stvoriti odbojnost prema volontiranju, te će u oba slučaja brzo odustati od volonterskog angažmana.

Orijentacija i trening, odnosno obuka, sastavni su dio svakoga volonterskog iskustva, bilo da netko želi volontirati na 24-satnoj kriznoj telefonskoj liniji, dugoročno u projektu pomoći starijim i nemoćnim osobama ili na izradi internetske stranice vaše organizacije. Dok će opsežnost edukacijskih treninga ovisiti o volonterskoj poziciji, neophodno je da se bar dio pažnje na samom početku posveti organizaciji ili instituciji (misiji i viziji, tekućim i planiranim projektima i programima, organizacijskoj strukturi i ljudskim resursima, pravima i očekivanjima volontera, opisima volonterskih pozicija, itd.).

Korisno bi bilo imati priručnike za volontere koji bi sadržavali kratku povijest organizacije, glavna strateška usmjerenja i/ili njezine projekte, aktivnosti, usluge, ciljanu skupinu, izvore financiranja, volonterske mogućnosti i očekivanja, pravilnike, procedure. Budući da se neprofitne organizacije uvelike razlikuju po svojim volonterskim programima, nemoguće je ponuditi “standardni” orijentacijski model, stoga to i nije naša namjera. Međutim, osnovne informacije koje smo ovdje naveli mogu vam koristiti kao smjernice u izradi vlastitih priručnika za volontere. Pored toga, probajte se voditi ovim temeljnim informacijama koje bi svaka organizacija ili institucija trebala osigurati svojim volonterima.

Orijentacija i obuka pomažu novom volonteru smjestiti svoj rad u kontekst organizacije, te se upoznati s ljudima koji su u organizaciji ali i sa svim pravilnicima, procedurama, pravima i obvezama. S druge strane, obuka volontera će svakako ovisiti o specifičnoj volonterskoj poziciji i o tome što svaki volonter donosi sa sobom u organizaciju. Priprema volontera uključuje tri vrlo važne stvari:

- **Orijentacija** - Opće upoznavanje volontera s organizacijom i njezinim programima. Proces pripreme volontera s ciljem definiranja jasnoga odnosa volontera i organizacije.
- **Trening/obuka** - Proces pripreme volontera za obavljanje specifičnih zadataka, aktivnosti ili pozicija.
- **Stalna edukacija** - Proces razvoja i unaprjeđivanja vještina volontera.

## Orijentacija

Treba dati odgovor na tri pitanja:

- Zašto želim volontirati u ovoj organizaciji?;
- Kako ću ja odraditi svoj volonterski angažman u ovoj organizaciji?;
- Kako se ja uklapam u ovu organizaciju?.

Uključuje tri područja:

### 1. Predstavljanje svrhe postojanja organizacije

Predstavljanje svrhe postojanja organizacije omogućuje volonteru upoznavanje osnovnih vrijednosti organizacije. Korisno je da vašu organizaciju predstavite u obliku rasprave i otvorenoga prostora za postavljanje pitanja.

Ova faza predstavljanja organizacije uključuje sljedeće:

- Opis problema/potreba na kojoj organizacija radi,
- Opis korisnika/ ciljane skupine,
- Predstavljanje povijesti organizacije,
- Predstavljanje vizije i misije organizacije,
- Način komunikacije i donošenja odluka, strukturu,
- Predstavljanje programa/projekata organizacije.

### 2. Predstavljanje menadžmenta volonterskog programa

Cilj ovoga dijela orijentacije jest omogućiti volonteru razumijevanje vlastitoga položaja u organizaciji. Omogućuje volonteru uvid u to na koji način on doprinosi odgovaranju na potrebe organizacije, koja su osnovna očekivanja od volontera i na koji je način njegov angažman povezan s drugim područjima rada organizacije.

Može uključiti sljedeće:

- Strukturu programa i organizacije, te na koji način sami volonteri pridonose razvoju tih programa i same organizacije,
- Sustav uključivanja volontera u organizaciju, procedure i politike organizacije,
- Uvjeti rada i oprema (prostor gdje će volonter obavljati posao, opremu koju može koristiti),
- Očekivanja od volontera i koristi za volontera,
- Način davanja povratne informacije i izvještavanja,
- Ključne aktivnosti organizacije i raspored odvijanja,
- Organizacijski elementi (pokrivanje troškova, vođenje satnice, sustavno praćenje volonterskoga doprinosa - u satima, novim znanjima i vještinama).

Najjednostavniji način pripreme za ovaj dio orijentacije jest da sami sebi postavite pitanje:

„Što bih želio znati o organizaciji kako bih razumio što i kako organizacija radi?“

### 3. Predstavljanje neposrednog okruženja volontera

Kroz ovaj se dio volonteru omogućuje upoznavanje osoba s kojima će raditi i priređuje se dobrodošlica kao jedan od načina iskazivanja važnosti volontera kao dijela tima.

Pred vama je orijentacijska lista – jedan praktičan i koristan alat kojim možete pratiti vlastite korake prilikom procesa orijentacije i tako provjeravati jeste li učinili sve kako biste volontere što kvalitetnije uveli u svijet vaše organizacije.

Orijentacijska lista	Potvrda učinjenog
Ispunjena prijavnica?	
Upoznavanje s organizacijom/ustanovom - povijest, misija, ciljevi.	
Opis programa/projekata i posebnih usluga, uputni protokoli, itd.	
Organizacijska struktura, ljudski resursi.	
Uvod u volonterski program: stajališta volontera, očekivanja, postupci i politike.	
Posebne volonterske dužnosti.	
Organiziranje aktivnosti i troškova volontera.	
Opća politika organizacije (povjerljivost podataka, koraci u slučaju nesreća, itd.).	
Prosječan dan u organizaciji/instituciji.	
Konkretnije upoznavanje sadržaja volonterskog angažmana.	
Objašnjavanje uvjeta u kojima se odvija volonterski angažman.	
U slučaju potrebe, upute o upotrebi materijalnih resursa organizacije, odnosno osnovne opreme (tj. telefoni, faksevi, računala, itd.).	
U slučaju potrebe, upute o upotrebi materijalnih resursa organizacije, odnosno osnovne opreme (tj. telefoni, faksevi, računala, itd.).	
Osnovne informacije o organizaciji/instituciji (radno vrijeme, osobe koje prate rad volontera, opis volonterske pozicije, itd.).	
Osiguranje/odgovornost.	
Izješće/proces procjene volontera i organizacije/institucije.	
Ugovor o volontiranju i druga dokumentacija, ako je potrebna.	

## Ugovor o volontiranju

Ugovor o volontiranju je svakako jedan od dokumenata koji može biti dio orijentacijske pripreme volontera. Sukladno Zakonu o volonterstvu (NN 22/13), Ugovor o volontiranju obvezno je zaključiti u pisanom obliku prilikom dugotrajnog volontiranja, volontiranja s djecom, osobama s invaliditetom, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomično lišene poslovne sposobnosti, volontiranja povezanog s povećanim rizicima za život i zdravlje volontera, volontiranja stranih državljana u RH, volontiranja državljana RH u inozemstvu i na zahtjev volontera. Ugovor mora sadržavati podatke o ugovornim stranama uključujući i podatke o prebivalištu i/ili sjedištu; podatke o mjestu i trajanju volontiranja; podatke o volonterским aktivnostima, odnosno uslugama koje će volonteri obavljati; odredbe o pravima i obvezama ugovornih strana te odredbe o načinu prestanka ugovora. **Sastavni dio Ugovora o volontiranju jest Opis volonteške pozicije.**

U slučaju kratkotrajnog volontiranja kojim se pružaju usluge osjetljivim skupinama, sukladno Zakonu, obvezni sastavni dio Ugovora o volontiranju je pisana izjava volontera koja sadržava sljedeće elemente: **nepostojanje sigurnosnih mjera obveznog psihijatrijskog liječenja, liječenja od ovisnosti, zabrana obavljanja zvanja, nepostojanje pravomoćne osude ili vođenje kaznenog postupka za neke od kaznenih djela, nepostojanje prekršajne pravne sankcije propisane Zakonom o zaštiti nasilja u obitelji.** U slučaju takvog kratkotrajnog volontiranja organizator volontiranja dužan je osigurati praćenje volontera te osigurati da volonter ne dođe u nenadzirani kontakt s korisnikom volontiranja tijekom čitavog vremena volontiranja. Kod dugotrajnog volontiranja s osjetljivim skupinama navedenim u Zakonu, obvezni sastavni dio Ugovora o volontiranju je pisana **Izjava volontera**, a organizator volontiranja dužan je, uz **Suglasnost volontera**, pribaviti posebno **Uvjerjenje o podacima iz kaznene evidencije** koje se pribavlja u **Ministarstvu pravosuđa**. Važno je napomenuti da Zakon o volonterstvu (NN 22/13) podrazumijeva pribavljanje samo posebnog uvjerenja iz kaznene evidencije, ne i potvrdu o nekažnjavanju. Ovim izmjenama Zakona o volonterstvu, koje su donesene 2013. godine, nastojalo se smanjiti administrativno opterećenje organizatora volontiranja.

Ako želite organizirati volontiranje maloljetnih osoba, Zakon o volonterstvu (NN 22/13) razlikuje volontiranje mladih u dobi od 15 do 18 godina (dakle, srednjoškolske populacije) i djece mlađe od 15 godina. Kada se radi o volontiranju djece mlađe od 15 godina, Zakon o volonterstvu uređuje ih člankom 13. (NN 22/13) i naziva ih odgojem za volontiranje. Kod djece mlađe od 15 godina postoji dodatni dio koji je potrebno uvažiti prilikom njihova uključivanja u volonteške aktivnosti. Osim suglasnosti odnosno pristanka zakonskog zastupnika (roditelja/skrbnika), značajno je tko je organizator volontiranja. Također, povećana je pažnja u odabiru aktivnosti jer je Zakon predvidio da se uz osiguranje podrške i nadzora, treba osigurati i da sadržaj volonteških aktivnosti ima ulogu odgoja i socijalizacije osobe. Volontiranje mladih u dobi od 15 do 18 godina omogućeno je Zakonom uz posebne uvjete (čl. 12 Zakona o volonterstvu, NN 22/13):

- uz pisanu suglasnost zakonskog zastupnika;
- ne smiju volontirati izvan granica RH bez pratnje zakonskog zastupnika;
- ne smiju biti uključeni u dugotrajno volontiranje (ono koje volonter obavlja redovito i kontinuirano, na tjednoj osnovi u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida).

Mladi u dobi od 15 do 18 godina imaju mogućnost volontiranja unutar škole, ali jednako tako mogu odlaziti i na volontiranje u udruge ili ustanove, te ostale organizacije koje mogu biti organizatori volontiranja sukladno Zakonu o volonterstvu. Aktivnosti koje maloljetni volonteri obavljaju za vrijeme svog volonteškog angažmana moraju biti primjerene njihovoj dobi, tjelesnom i moralnom stupnju razvoja i vještina, i nikako ne smiju predstavljati rizik za njihovo zdravlje, razvoj i uspjeh u izvršavanju školskih obaveza.

## UGOVOR O VOLONTIRANJU

Udruga Hrabri telefon, Đorđićeva 26, 10 000 Zagreb

i  
volonter/volonterka \_\_\_\_\_  
s prebivalištem na adresi \_\_\_\_\_,  
rođen/a \_\_\_\_\_, OIB: \_\_\_\_\_, u svrhu reguliranja statusa volontera te međusobnih  
prava i obveza volontera i organizatora volontiranja sklapaju sljedeći

UGOVOR O VOLONTIRANJU NA PROGRAMIMA „HRABRI TELEFON ZA DJECU“, „HRABRI TELEFON ZA MAME I TATE“ I „E-SAVJETOVANJE“

### Članak 1.

Ovim Ugovorom uređuju se međusobna prava i obveze organizatora volontiranja Hrabrog telefona i volontera (pojam podrazumijeva oba roda) te uređuju usluge ili aktivnosti koje je volonter obavezan pružiti korisniku volontiranja.

Ovaj Ugovor se temelji na Zakonu o volonterstvu (NN 22/13).

### Članak 2.

Volonterske usluge će se odvijati na području Grada Zagreba, u prostorima organizacije i drugdje, ovisno o vrsti aktivnosti volontera, u razdoblju \_\_\_\_\_.

### Članak 3.

Hrabri telefon se obvezuje volonteru:

- dogovoriti uvjete i pravila rada na programima Hrabri telefon za djecu, Hrabri telefonu za mame i tate i E-savjetovanje (u nastavku: Savjetodavnim linijama),
- osigurati prostor za rad,
- osigurati materijale za rad,
- osigurati stručnu potporu i pomoć,
- osigurati bazičnu edukaciju za volontiranje na programu,
- omogućiti supervizije i dodatne edukacije,
- pravovremeno obavještavati o novostima, terminima supervizija i dodatnih edukacija, akcijama i drugim važnim informacijama vezanim uz volontiranje i Udrugu,
- omogućiti uvid u postojeću stručnu literaturu,
- po završetku volontiranja izdati volonteru pisanu potvrdu o volontiranju te u nju upisati podatke propisane čl. 34 Zakona o volonterstvu,
- evidentirati broj volonterskih sati koje volonter prikupi.

### Članak 4.

Volonter se obvezuje:

- odraditi dežurstvo za koje se predbilježio,
- za eventualne izmjene dežurstava u razdoblju od tjedan dana do upisane smjene, samostalno naći zamjenu,
- u slučaju bolesti ili spriječenosti, pravovremeno obavijestiti koordinatora o nemogućnosti dolaska na dežurstvo ili akciju,



- održati barem tri dežurstva mjesečno,
- dolaziti na dežurstvo 15 min prije početka svoje smjene,
- ispunjavati obaveze elektronskog savjetovanja u dogovoru s koordinatorom volontera
- prisustvovati jednoj superviziji mjesečno,
- voditi evidenciju o primljenim razgovorima u skladu s načinom evidentiranja poziva na Savjetodavnim linijama,
- prisustvovati dodatnim edukacijama sa svrhom stručnog usavršavanja (minimalno 40% od ukupnog broja u akademskoj godini),
- dolaziti na organizacijske sastanke o kojim će biti unaprijed obaviješten,
- jednom godišnje sudjelovati na godišnjoj skupštini,
- rješavati eventualne tekuće probleme, pitanja i sl. s koordinatorom volontera,
- prestanak rada na Savjetodavnim linijama (bilo da se radi o privremenom ili stalnom prestanku) najaviti barem mjesec dana unaprijed,
- pružiti informacije potrebne za izdavanje uvjerenja da se protiv njega ne vodi kazneni postupak,
- čuvati ugled udruge Hrabri telefon na radnom mjestu i izvan njega.

#### **Članak 5.**

Ako volonter ne dođe na svoje dežurstvo zbog neopravdanog razloga, a nije našao zamjenu za dežurstvo:

- volonter je obavezan doći na dodatnu superviziju,
- ako volonter drugi put ne dođe na svoje dežurstvo, a nije našao zamjenu, gubi pravo rada na Savjetodavnim linijama (iako može biti uključen u druge aktivnosti Hrabrog telefona).

Ovo pravilo se izuzima za situacije opravdanog razloga (iznenadna krizna situacija, kao npr. smrtni slučaj, iznenadna bolest i sl.).

#### **Članak 6.**

Ako volonter ne prisustvuje jednoj superviziji mjesečno, privremeno gubi pravo dežuranja na Savjetodavnim linijama. Da bi volonter stekao pravo ponovnog dežuranja, potrebno je prisustvovati na dvije supervizije.

#### **Članak 7.**

Sve informacije, uključujući detalje o korisnicima, zaposlenicima i volonterima su striktno povjerljive i moraju ostati u okvirima udruge Hrabri telefon.

#### **Članak 8.**

Stručni tim Hrabrog telefona ima pravo obavljati praćenje angažmana i poslova i davati upute kad to odgovara prirodi posla, a volonter je dužan to omogućiti.

#### **Članak 9.**

Hrabri telefon poziva volontera da se uključi u druge aktivnosti, osim Savjetodavnih linija, u okviru svojih mogućnosti i u skladu sa svojim interesima.

Volonter se obavezuje da će se uključiti u organizaciju i realizaciju humanitarnih akcija u javnosti s ciljem predstavljanja Udruge i podizanja javne svijesti. Volonter je dužan prisustvovati barem jednoj humanitarnoj akciji tijekom godine.



**Članak 10.**

Ako se tijekom obavljanja rada utvrdi da se volonter ne drži uvjeta Ugovora te da njegov rad ima nedostatke, Hrabri telefon će upozoriti volontera i odrediti mu primjeren rok da svoj rad uskladi sa svojim obavezama. Ako do isteka roka volonter ne postupi po zahtjevu stručnog tima, Hrabri telefon može raskinuti Ugovor.

**Članak 11.**

Volonter izjavljuje da ne postoje okolnosti koje mu onemogućuju ili ga bitno ometaju u obavljanju aktivnosti iz Ugovora o volontiranju ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojima će tijekom volontiranja dolaziti u kontakt.

**Članak 12.**

Ako volonteru pružanjem volonterskih usluga nastane kakav nepredvidiv trošak, Hrabri telefon se obvezuje taj trošak nadoknaditi, nakon što volonter predoči račun za troškove nastale volontiranjem do kraja ugovorenog volontiranja.

Volonter koji za vrijeme volontiranja namjerno ili zbog krajnje nepažnje uzrokuje štetu korisnicima volontiranja, organizatoru volontiranja ili trećim osobama, dužan je štetu nadoknaditi sukladno općim propisima obveznog prava.

**Članak 13.**

Volonter je upoznat sa svojim odgovornostima i dužnostima koja proizlaze iz Zakona o volonterstvu (Narodne novine 22/13).

**Članak 14.**

Hrabri telefon potvrđuje da poslovi koje će volonter obavljati nemaju obilježja poslova za koje se osniva radni odnos sukladno Zakonu o radu (NN 93/14). Ovim Ugovorom se ne zasniva radni odnos niti volonterski rad u smislu Zakona o radu (NN 93/14)..

**Članak 15.**

Ovaj ugovor je napisan u dva primjerka i u znak prihvatanja stranke ga vlastoručno potpisuju.

\_\_\_\_\_  
Volonter

\_\_\_\_\_  
U ime Hrabrog telefona,  
Ime i prezime (navesti)  
predsjednica Udruge

Zagreb, \_\_\_\_\_



## IZJAVA VOLONTERA

kojom ja,

---

(ime i prezime, OIB, adresa)

pod kaznenom odgovornošću izjavljujem da protiv mene ne postoje okolnosti iz članka 9. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 22/13) prema kojima mi ne bi bilo dopušteno volontiranje kojim se pružaju usluge djeci, osobama s invaliditetom, starijim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama i osobama koje su potpuno ili djelomično lišene poslovne sposobnosti: mjera obveznog psihijatrijskog liječenja, obveznog liječenja od ovisnosti, obveznog psihosocijalnog tretmana, zabrane obavljanja određene dužnosti ili djelatnosti koja je u vezi s djelatnosti volontiranja, zabrane približavanja ili udaljenja iz zajedničkog kućanstva, sigurnosna mjera zabrane obavljanja zvanja, djelatnosti ili dužnosti koja je u vezi s djelatnosti volontiranja, pravomoćna presuda ili vođenje kaznenog postupka za neko od kaznenih djela protiv života i tijela, protiv osobne slobode, kaznenih djela protiv spolne slobode, kaznenih djela spolnog zlostavljanja i iskorištavanja djeteta, kaznenih djela protiv braka, obitelji i djece, pravomoćna presuda ili vođenje kaznenog postupka za neko od kaznenih djela protiv spolne slobode i spolnog čudoređa, izrečena prekršajno-pravna sankcija propisana Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji. Ovu izjavu dajem sukladno članku 21. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 22/13), a u svrhu volontiranja.

Svojim potpisom jamčim istinitost ove izjave.

Mjesto i datum:

---

Ime i prezime volontera:

---

Vlastoručni potpis volontera:

---

**ZAHTEJEV ZA IZDAVANJE POSEBNOG UVJERENJA ZA FIZIČKU OSOBU**

Obrazac III a

\_\_\_\_\_  
(naziv podnositelja zahtjeva)

Broj predmeta:

U \_\_\_\_\_ dana \_\_\_\_\_

MINISTARSTVO PRAVOSUĐA  
UPRAVA ZA KAZNENO PRAVO I PROBACIJU  
ODJEL ZA KAZNE NE EVIDENCIJE

Na temelju čl. 13. Zakona o pravnim posljedicama osude, rehabilitaciji i kaznenoj evidenciji  
(»Narodne novine« br. 143/12) podnosimo:

**ZAHTEJEV ZA IZDAVANJE POSEBNOG UVJERENJA ZA FIZIČKU OSOBU**  
**PODACI KOJE POPUNJAVA PODNOSITELJ ZAHTEJEVA:**

OIB*		
Prezime*	Rođeno prezime*	
Ime*	Spol *	
Državljanstvo*		
Ime i prezime oca*		
Ime i prezime majke*		
Dan, mjesec i godina rođenja*		
Mjesto i država rođenja*		
Zanimanje i zvanje		
Adresa prebivališta*		
Adresa boravišta		
Svrha za koju se traže podaci*	Volontiranje	
Zakonsko ovlaštenje (citirati članak i zakon)*	Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 22/2013) – čl. 9. i čl. 21.	

Potpis ovlaštene osobe

\*Podaci označeni zvjezdicom se obvezno moraju navesti.



## SUGLASNOST VOLONTERA

### Kojom ja

\_\_\_\_\_

(ime i prezime volontera/ke, OIB, adresa)

### Pristajem da

\_\_\_\_\_

(naziv organizatora volontiranja)

kao organizator volontiranja, za mene može pribaviti posebno uvjerenje o mojim podacima iz kaznene evidencije sukladno posebnom propisu te druge dokaze da ne postoje okolnosti iz članka 9. Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 22/13).

Mjesto i datum:

\_\_\_\_\_

Ime i prezime volontera/ke:

\_\_\_\_\_

Vlastoručni potpis volontera/ke:

\_\_\_\_\_

**OBRAZAC PRISTANKA ZAKONSKOG ZASTUPNIKA (RODITELJA/SKRBNIKA)**

Kako bi Vaše dijete, osoba kojoj ste skrbnik, postalo volonter u našoj udruzi/ustanovi/volonterskom centru ili sudjelovalo u našim aktivnostima, trebamo Vaš pristanak te Vaše uključivanje kako bismo djetetu/mladoj osobi pomogli u jednom produktivnom iskustvu. Stoga Vas molimo da pročitate i potpišete ovaj pristanak.

Ime udruge/ustanove:

---

Ime mladoga volontera/ke:

---

1. Opis očekivanoga volonterskog rada:

---



---



---

2. Očekivani broj odrađenih sati tjedno te raspored volonterskoga rada:

---

3. Očekivano vremensko trajanje volonterskoga rada:

---

**Razumijem da moje gore imenovano dijete želi biti razmatrano za sudjelovanje u volonterskim aktivnostima, te stoga ovdje dajem svoje dopuštenje kako bih pomagao udruzi/ustanovi/volonterskom centru ukoliko ga ista prihvaća. Razumijem da će mu biti pružena potrebna orijentacija i treninzi potrebni za sigurno i odgovorno izvođenje povjerenih mu obaveza, da se od njega očekuje ispunjenje zahtjeva za posao koji obavlja, a što uključuje redovito prisustvovanje te odanost pravilima i procedurama udruge/ustanove/volonterskog centra. Razumijem također da neće primati novčanu naknadu za obavljene poslove i pružene usluge.**

Ime i prezime: \_\_\_\_\_

Vaše srodstvo s volonterom/kom: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Molimo Vas nazovite (IME I PREZIME OSOBE) na broj telefona (dodati) ukoliko imate bilo kakvih pitanja, želite dodatne informacije ili želite porazgovarati s nekim.

## Trening/obuka

Trening, odnosno obuka za sve djelatnike, bilo plaćena ili ne, sve je više prepoznata kao osobina uspješnih organizacija, ona je ujedno i dio koncepta cjeloživotnog učenja. Kad razmišljamo o dodatnom treningu volontera, ne smijemo zaboraviti da je izbor ključni element volontiranja, te da neće svi volonteri htjeti proći obuku koju nudimo. Uz to, organizacije moraju biti svjesne da obuka ponuđena volonterima mora imati izravan utjecaj na njihov volonterski angažman, kako ju se ne bi smatralo suvišnom i nepotrebnom. Unatoč tome, za mnoge je ova mogućnost središnja motivacija u njihovom volontiranju, te neke volonterske uloge koje traže određene vještine mogu zahtijevati obuku kao dio uvjeta. Svaka bi organizacija koja uključuje volontere trebala sagledati svoje vlastite razloge, politike i vrijednosti, koje se tiču volonterskog angažmana, kako bi identificirala način suočavanja s pitanjem volontiranja, a slijedi i nekoliko dobrih razloga zašto je trening/obuka volontera važna za razvoj vaše organizacije:

- Volonterske uloge koje zahtijevaju veliku vještinu ili su neobične, teško će biti ispunjene bez relevantne obuke,
- Mnogi ljudi volontiraju s ciljem stjecanja novih znanja i vještina,
- Obuka osigurava ispunjenost organizacijskih standarda rada svih uključenih, na različitim razinama,
- Donatori mogu očekivati ili zahtijevati obuku za djelatnike i/ili volontere uključene u projekte koje oni financiraju,
- Volonterima može biti potrebna obuka o određenim organizacijskim procedurama,
- Obuka je važan element za upravljanje rizikom,
- Obuka pokazuje vrijednost pridanu volonterskom radu i volonterima koji ga vrše.

Obuka pokazuje koliko je organizacija posvećena pružanju visokokvalitetnih usluga osoblju, donatorima, suradnicima, partnerima, korisnicima usluga i široj zajednici.

Da biste znali kakva je obuka potrebna volonteru, potrebno je odgovoriti na tri pitanja:

- Koje informacije volonter treba imati da bi uspješno obavljao svoje zadatke?,
- Koje vještine volonter treba imati da bi uspješno obavljao svoje zadatke?,
- Kakav pristup i stajalište volonter treba imati da bi uspješno obavljao zadatke?.

Trening/obuka se može organizirati na različite načine: predavanja, čitanje stručne literature, rasprava, odlazak na teren, video snimke, predstavljanje slučaja, demonstracije, igranje uloga, i sl.

Kroz trening/obuku volonter mora dobiti sljedeće informacije, bez obzira o kakvoj se poziciji radi:

- Ono što volonter treba napraviti,
- Ono što volonter ne smije napraviti,
- Ono što je potrebno napraviti u određenim situacijama,
- Pojašnjenje uloga i odgovornosti (npr. kome je odgovoran za svoj rad, tko prati njegov rad, i sl.).

## Dobrobiti treninga/obuke za volontera:

Kroz trening volonter dobiva informacije o iskustvima prijašnjih volontera. Sam trening mogu voditi zaposlenici ili koordinator volontera, a u pojedine dijelove treninga mogu se uključiti i postojeći volonteri. Trening/obuka priprema volontera za obavljanje posla, daje volonteru samopouzdanje i osjećaj sigurnosti za obavljanje posla za koji se prijavio. Ujedno, doprinosi zadovoljstvu obavljanja posla. Nadalje, kroz edukaciju volonter se može upoznati sa standardima sigurnosti koji će osigurati smanjenje potencijalnih nezgoda, posebice ako se radi o zadacima s većim rizikom za ozljede, koje volonter obavlja.

## Dobrobiti treninga/obuke za organizaciju:

Organiziranje edukacije/treninga također pokazuje da neprofitna organizacija ima postavljene standarde, te time organizacija ističe važnost jačanja kapaciteta organizacije, spremnost ulaganja u ljudski kapital organizacije, jačanje timskoga rada, osiguravanje raznolikije i kvalitetnije usluge korisnicima, profesionalnost, predanost razvoju organizacije, uključujući i povjerenje donatora zbog dodatnoga ulaganja u razvoj aktivnosti, projekata i organizacije.

Važno je spomenuti da u Zakonu o volonterstvu stoji da volonter ima pravo na prikladnu edukaciju s ciljem poboljšanja kvalitete obavljenih aktivnosti i pruženih usluga, a osobito ako to zahtijeva narav volonterskih aktivnosti i usluga koje se pružaju te da ima pravo na upoznavanje s uvjetima volontiranja, aktivnostima koje će obavljati, uslugama koje će pružati i pravima koja im pripadaju temeljem ovoga Zakona i drugih propisa kao i općih akata organizatora volontiranja.

## Stalna edukacija

Stalna je edukacija iznimno važna u razvijanju kvalitete u nekoj organizaciji. Uključuje stjecanje novih znanja i razvijanje vještina i stavova potrebnih za obavljanje posla. Odnosi se na utvrđivanje potrebnih vještina koje volonter treba steći ili dodatno razviti, praćenje razvoja novih vještina, te na povratne informacije i analizu cijeloga procesa.

Kao što je već spomenuto, mnogi volonteri kao motivaciju za volontiranje navode stjecanje novih znanja i vještina, što svakako treba uzeti u obzir i adekvatno odgovoriti na takav motivacijski razlog. Također, Zakon o volonterstvu govori da volonter ima pravo na stjecanje novih znanja, vještina i kompetencija kroz volontiranje te na priznavanje istih.

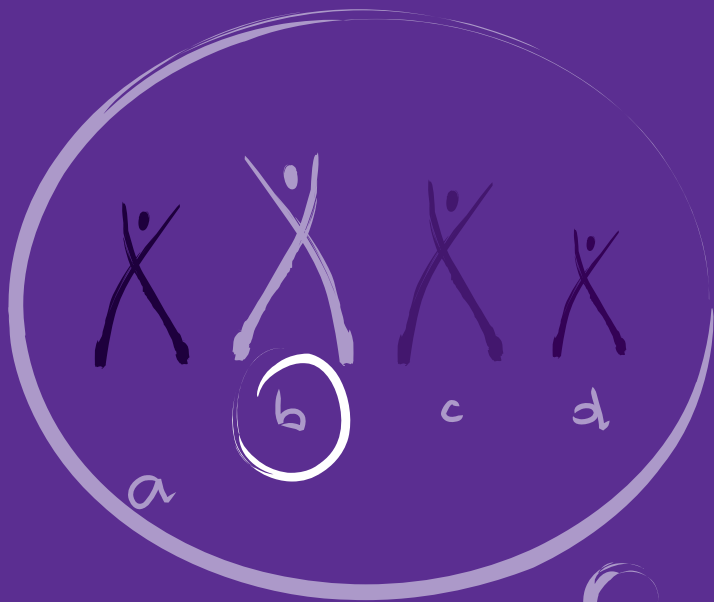
## Priprema volontera

Pored svega navedenog, važno je spomenuti kako Volonterski centri provode edukacije namijenjene pojedincima koji žele volontirati. Ova edukacija može pomoći sudionicima u boljem snalaženju u pojmovima kao što su volonterstvo, civilno društvo, neprofitne organizacije, organizacije civilnoga društva, društveni kapital, i sl. Osim toga, sudionici dobiju priliku propitati svoju motivaciju i sklonosti, doznati koja su njihova prava i obaveze kao volontera te informacije o mogućnostima volontiranja u svojoj zajednici.

# UH...POJAVIO SE PROBLEM! KOME SE MOGU OBRATITI?

- ▶ Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
- ▶ Motiviranje volontera



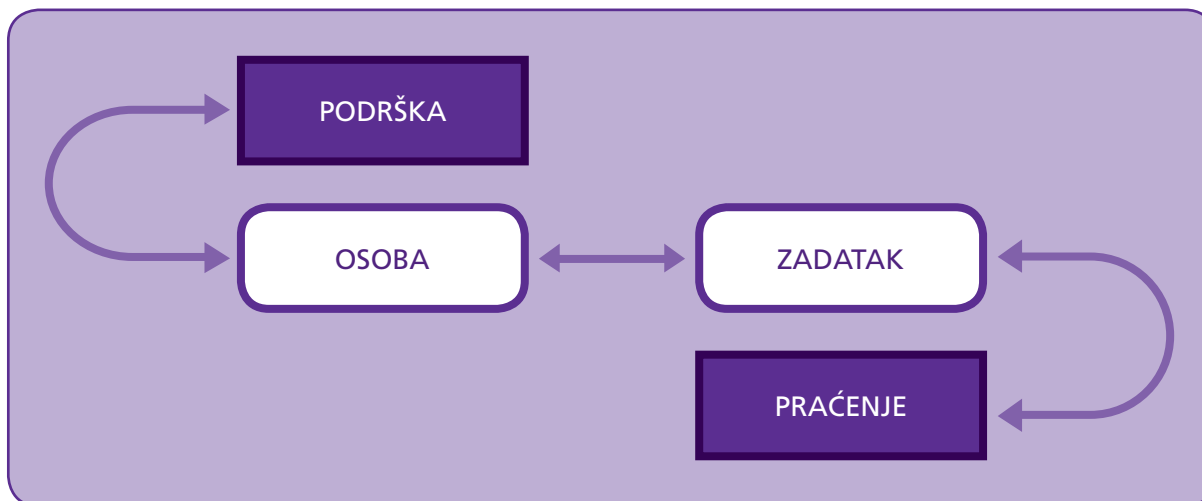


Praćenje volontera u današnje vrijeme, nešto je drugačije nego prijašnjih nekoliko godina. Naime, volonteri se sve intenzivnije uključuju na poslove koji nisu samo obavljanje jednostavnih administrativnih poslova. Novi volonteri češće su proaktivni i više se ne boje preuzimati inicijativu, pogotovo ako govorimo o mladim ljudima željnim stjecanja raznovrsnih (poslovnih) iskustava koja ih mogu bolje pripremiti za tržište rada.

### Osnovni principi praćenja rada volontera zasnivaju se na:

- Stalnoj komunikaciji, periodičnim procjenama učinkovitosti i uključuju sastanke o statusu zadataka, kako bi se pomoglo volonterima dovršiti svoje projekte temeljito i na vrijeme.
- Dostupnosti zaposlenika, članova i ostalih resursa potrebnih za dovršenje projekta.
- Jasno definiranim opisima volonterskih pozicija kako bi se utvrdila očekivanja, opseg obaveza i rezultati te kako bi se periodički procijenila učinkovitost volontera.
- Dovoljno vremena i resursa te osoba koje prate i koordiniraju rad volontera. Volonter bez stalnoga kontakta sa zaposlenicima/članovima, može se osjećati manje vrijednim, te bez vodstva i podrške može uskoro napustiti organizaciju. Redovito uspostavljajte kontakt s volonterom i postavljajte pitanja o položaju, radnim uvjetima i izazovima.
- Otvorenom i pravovremenom razgovoru u slučaju problema. Povratna informacija treba se dati na vrijeme bez okrivljavanja volontera. Koristite “ja” poruke da biste izrazili zabrinutost. Na primjer, ako volonter ne dolazi redovito, sukladno postignutom dogovoru, mogli biste mu reći, “Ja se bojim da se nešto loše dogodilo kada mi se ne javite. Ja želim biti siguran da ste dobro, ako već niste u mogućnosti doći u ured. Što možemo učiniti da bismo bili sigurni da ćete me sljedeći put obavijestiti?”
- Dokumentiranju svih razgovora i sastanaka s volonterima kako biste mogli kasnije poduprijeti možebitnu odluku o potrebi raskida suradnje.
- Volonter bi trebao biti otpušten samo kao posljednja moguća mjera, sa svom osjetljivošću i taktom koji biste upotrijebili pri otpuštanju zaposlenika: odaberite tiho, mirno okruženje; identificirajte očekivano ponašanje i specifične probleme koje ste uočili; dozvolite volonteru da govori; dokumentirajte sastanak pismeno.

Riječi ‘podrška’ i ‘praćenje’ često se koriste naizmjenično, te se u praksi često očituju kroz iste djelatnosti i metode. Međutim, one ispunjavaju vrlo različite funkcije koje je važno razlikovati. Moglo bi biti korisno misliti o podršci i praćenju rada volontera kao o kontinuumu s potrebama volontera na jednoj, i zahtjevima uloge na drugoj strani. Grafički, to bismo mogli prikazati na sljedeći način:



**Podrška** se definira kao interes, razumijevanje i briga koja se pruža volonteru, koja ih pokreće čitavo vrijeme i dodatno u vrijeme krize, te koja im omogućuje da zadovolje svoje potrebe i potrebe organizacije.

### Funkcije podrške:

- fokusiranje na osobu,
- osiguranje sigurne okoline i opušteno atmosfere u kojoj se volonteri mogu izraziti,
- suprotstavljanje izolaciji koja ponekad prati neke volonterske uloge,
- pomoć u rješavanju problema koji su često osobne prirode,
- pomoć volonteru da se osjeća dobro u vezi s onim što radi i pokazati mu da je cijenjen.

**Praćenje rada volontera** se, s druge strane, opisuje kao način praćenja učinkovitosti volontera kako bismo imali koristi od njihova volontiranja, kako bi se osiguralo da prikladno izvršavaju zadatke, te kako bi ih se potaklo na rješavanje problema i omogućilo mentorsko vođenje.

### Funkcije praćenja:

- praćenje rada i radne učinkovitosti,
- procjenjivanje rada i radne učinkovitosti,
- razjašnjavanje prioriteta,
- identificiranje potreba za dodatnom edukacijom,
- rasprava o volonterskom zadatku i odgovornosti,
- omogućavanje okvira za dogovaranje o promjenama,
- poboljšanje povjerenja i sposobnosti u obavljanju posla,
- razmjena pogleda o tijeku napredovanja posla,
- prepoznavanje i nošenje s problemima.

Praćenje volontera najčešće uključuje uravnotežavanje potreba volontera za prilagodljivošću, s jedne strane, te potreba organizacije za strukturom i dosljednošću s druge.

U praksi se često miješaju i izjednačavaju funkcije koordinatora volontera i osobe koja pruža podršku i prati rad volontera. Da bi vam bilo lakše razgraničiti te dvije funkcije, ovdje su navedeni osnovni zadaci i funkcije koordinatora i osobe koja prati rad volontera:

## Komparativan prikaz uloga koordinatora i osobe koja prati rad volontera:

Uloga koordinatora	Uloga osobe koja prati rad volontera
<ul style="list-style-type: none"><li>• vođenje volontera,</li><li>• gradi i razvija posvećenost volontera ciljevima/ viziji programa/organizacije,</li><li>• razvija talente, sposobnosti i motivaciju,</li><li>• zastupanje volontera,</li><li>• organizacija uvjeta za rad,</li><li>• razvijanje pozitivnoga i povjerljivoga radnog ozračja,</li><li>• razvijanje suradničke mreže za volontere,</li><li>• uči od volontera u svrhu unaprjeđenja kvalitete rada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• procjena i praćenje praktičnoga rada i opterećenosti pojedinaca,</li><li>• razmjena informacija,</li><li>• usmjeravanje i praćenje razvoja,</li><li>• savjetovanje,</li><li>• podrška,</li><li>• rješavanje problema,</li><li>• modeliranje dobre prakse.</li></ul>

## Praćenje provedbe zadataka volontera ima nekoliko funkcija:

- procjena kvalitete rada volontera,
- podrška i pomoć u rješavanju problema,
- pružanje stručne i savjetničke podrške,
- olakšavanje komunikacije,
- sposobnost davanja odgovora na pitanja volontera,
- promocija timskog duha i djelovanja,
- uspostavljanje standarda i ograničenja,
- procjena potrebe za dodatnom edukacijom volontera,
- služiti kao uzor,
- davanje povratne informacije na djelovanje volontera,
- pružiti podršku rastu i razvoju volontera.

Kroz praćenje se volonteru ujedno daje i podrška za daljnji rad, te mu se daje mogućnost da sudjeluje sa svojim prijedlozima u daljnjem razvijanju i planiranju zadataka u okviru pozicije koju obavlja.

## Pitanja za sastanke s volonterima

- Kako se općenito osjećate u svojoj volonterskoj ulozi?,
- Što ide uspješno? (Od svega što ste učinili, s čime ste zadovoljni i/ili u čemu ste naročito uživali?),
- Što ne ide tako uspješno? (Jeste li nesigurni oko čega? Postoje li situacije o kojima biste voljeli porazgovarati?),
- Koliko je vaše opterećenje? (Je li previše, premaleno, prelako, prezahtjevno? Želite li nešto poduzeti u vezi s tim?),
- Postoje li neki ciljevi koje smo prošli put postavili, a trebalo bi ih ponovno proučiti?,
- Kako se slažete s ostatkom tima i postoji li tu prostor za unaprjeđenje suradnje s obje strane?,
- Kako vam izgleda vaše volontiranje u odnosu na vaš privatni život? (Nalazite li vremena za sebe? Ima li to kakvih utjecaja na vaš život o kojima biste htjeli razgovarati?),
- Postoje li aspekti posla koje biste htjeli razviti? (Naučiti više o nečemu, proći dodatnu obuku za neki novi, potencijalni angažman? U ovoj grupi ili izvan nje?),
- Imate li ideja za poboljšanje i razvijanje stvari na angažmanu? Jeste li zadovoljni s vašim (svakodnevnim) angažmanom?,
- Postoje li neka poboljšanja ili posebni projekti koje biste mogli pokušati ovaj mjesec?,
- Postoje li neki problemi s kojima biste željeli upoznati ostatak tima?,
- Postoje li neki ciljevi koje biste si mogli postaviti do našega sljedećeg susreta?.

Kvalitetno pružena podrška volonterima, na osobnoj ili na razini zadatka, svakako će djelovati motivirajuće, pokazati da je organizaciji stalo do volontera, a volonteri će razviti osjećaj pripadnosti organizaciji. Važno je zapamtiti da ne postoji jedinstven recept kako motivirati volontere. Njihova će motivacija ovisiti o vrsti zadatka koji obavljaju, ciljanoj skupini s kojom rade, ali i o cjelokupnom pristupu volonterima u organizaciji. Svaka pojedina faza ciklusa menadžmenta volonterskog programa utječe na motivaciju volontera. Kvalitetno pristupanje svakoj od faza i njihova razrada doprinijet će sveukupnoj motivaciji vaših volontera i zadržati ih u organizaciji.

## Savjeti o tome kako zadržati motiviranost i kreativnost volontera?<sup>10</sup>

- Osigurajte mogućnosti i slobodu da volonteri daju svoje prijedloge za nove načine i pristupe u obavljanju posla i aktivnosti na kojima su angažirani.
- Osigurajte takvu vrstu zadatka ili posla koji će omogućiti volonteru da ga uspješno obavlja.
- Gradite volonterov osjećaj osobne kontrole nad poslovima koji se trebaju obaviti, što se može postići tako da uključite volontere u definiranje ciljeva koje želite određenim aktivnostima postići te u proces donošenja odluka.
- Osigurajte realno vrijeme za obavljanje određenih pozicija ili zadataka.
- „Izazovite“ volontere da rješavaju probleme, te da pristupaju obavljanju pozicija ili zadataka na kreativan i nov način.
- Osigurajte sigurno okruženje (duh zajedništva, otvorena komunikacija, uključujući otvoren razgovor o problemima, poticaj za dijeljenje i iznošenje ideja).
- Potičite druženje i timski duh.
- Redovita i stalna edukacija volontera.

Način rada koji je potrebno osigurati i zadržati u svakom volonterskom programu jest jednak tretman svih osoba u organizaciji, koji će uključivati poštovanje i stalnu podršku, bez obzira je li riječ o plaćenim djelatnicima, redovnim članovima ili volonterima.

<sup>10</sup> Isaksen, The Creative Problem Solving Group, Buffalo, NY, 1998.

# KAKO PREPOZNATI ANGAŽMAN VOLONTERA U NEPROFITNIM ORGANIZACIJAMA?

- ▶ Nagrađivanje volontera
- ▶ Dobrobiti/koristi za volontera

# NAGRAĐIVANJE

Odavanje priznanja za rad jedan je od načina kako „plaćamo“ volontera za njegov trud. Službena godišnja zahvala je važna, no priznanja tijekom rada, odnosno neposredno nakon obavljenoga posla, još su važnija. I djeca kada pokušavaju naučiti hodati, trebaju stalne poticaje i nagrade svojih roditelja (i ostalih u svojoj bližjoj okolini) za svaki svoj napor. To vrijedi i za volontere. Svaki pozitivan pomak te pojedinačni uspjeh u poslu treba biti prepoznat i na neki način nagrađen, od jednostavne ljubaznosti, zagrljaja ili riječi zahvale, pa do uključivanja volontera u procese donošenja odluka.

Važno je u organizacijama ustanoviti model koji će poticati redovito nagrađivanje volontera. S obzirom da je potrebno nagraditi osobu, a ne posao koji se obavlja, potrudite se da nagrade budu raznolike kako biste „pogodili“ interese i želje svojih volontera. Upravo zato pokušajte bolje upoznati svoje volontere, saznajte što vole i u čemu uživaju, što bi ih obradovalo i iznenadilo. Sam interes za volonterov svakodnevni život i interese jest svojevrsna nagrada i može djelovati vrlo motivirajuće. Primjerice, saznajte vole li više čitati knjige ili posjećivati izložbe, kazališne ili kino predstave. Učinite nagradu što osobnijom, ali u skladu s uspjehom koji je postignut u organizaciji.



## 100 ZLATNIH PRAVILA KOD NAGRAĐIVANJA VOLONTERA

1. Procijenite volonterski angažman na trajnim temeljima.
2. Stvorite klimu u kojoj se volonteri mogu osjećati motivirani.
3. Često im recite hvala, a da to stvarno i mislite.
4. Uskladite želje volontera s potrebama grupe/organizacije.
5. Šaljite rođendanske čestitke.
6. Omogućite jasan opis zadataka svakom volonteru.
7. Uvjerite se da su novi volonteri toplo dočekani.
8. Naglasite utjecaj koji volonterov doprinos ima na grupu/organizaciju i zajednicu.
9. Pokažite zanimanje za posebne interese volontera i njihov život.
10. Recite volonterima da su obavili dobar posao.
11. Imajte uvijek posla za vaše volontere i nemojte gubiti njihovo vrijeme.
12. Dajte volonterima stvaran glas u grupi/organizaciji.
13. Ustanovite grupu za podršku volonterima.
14. Omogućite im smislen i ugodan posao.
15. Šaljite poruke i pisma zahvale kada je to prikladno.
16. Osmjehnite se kada ih vidite.
17. Pohvalite njihove osobne kvalitete.
18. Uključite volontere u procese donošenja odluka.
19. Dajte im certifikate radi obilježavanja njihovoga djelovanja u organizaciji.
20. Razvijte volontersku politiku.
21. Dajte volonterima priliku da se izraze, pogotovo ako rade u stresnim situacijama.
22. Dozvolite volonterima da se potpišu na nešto što su pomogli proizvesti ili učiniti mogućim.
23. Jasno razlikujte uloge plaćenog osoblja, vježbenika, civilnih ročnika i volontera.
24. Imajte kutiju za komentare i pažljivo proučite svaki pristigli komentar.
25. Uvjerite se da je koordinator volontera lako dostupan i otvoren.
26. Omogućite volonterima troškove osiguranja ukoliko su potrebni.
27. Supervizirajte volonterski rad.
28. Razvijte viziju za volonterski angažman u Vašoj grupi/organizaciji.
29. Ne namećite nove politike i postupke bez mišljenja volontera.
30. Pitajte same volontere kako organizacija može pokazati da joj je stalo.
31. Dozvolite volonterima da nazoče seminarima, konferencijama i radionicama s vremena na vrijeme.
32. Pružite volonterima prikladno uključivanje.
33. Zajedno slavite kraj svakoga projekta.
34. Ponudite se napisati pismo preporuke.



35. Prihvatite da su različiti volonteri sposobni ponuditi različitu razinu angažmana.
36. Prihvatite da se pojedinačna volonterska sposobnost posvećivanja poslu može mijenjati s vremenom.
37. Tražite mišljenja volontera u razvoju novih politika i strategija.
38. Pobrinite se da direktor (u velikim organizacijama) pokaže uvažavanje volonterskoga posla.
39. Prenesite sve pozitivne komentare klijenata i korisnika volonterima.
40. Stvorite mogućnost izostanka s posla (volonterskog angažmana).
41. Dodajte volontere na podsjetnike i liste elektroničke pošte.
42. Postavite čvrste ciljeve volonterima i redovito ih obnavljajte u otvorenoj komunikaciji.
43. Omogućite volonterima parkiranje automobila ili motora u blizini ureda.
44. Dajte volonteru titulu koja odražava posao koji obavlja (ne samo 'volonter').
45. Razmislite o omogućavanju ili plaćanju brige za djecu volontera roditelja.
46. Obavijestite lokalni tisak o izvrsnom učinku vaših volontera.
47. Organizirajte individualnu superviziju i sastanke podrške.
48. Uvijek budite ljubazni.
49. Održavajte kontakt s volonterima, čak i ako su angažirani na udaljenom mjestu ili u neobične sate.
50. Omogućite volonterima da odu bez osjećaja krivnje.
51. Informirajte volontere o promjenama u strukturi i osoblju.
52. Nabavite prikladnu odjeću i iskaznice s imenima, ako je potrebno.
53. Koristite „navode” vaših volontera u lecima, godišnjim izvještajima i drugim promotivnim materijalima.
54. Namijenite dio resursa (vrijeme i novac) podršci volontera.
55. Izračunajte s koliko sati rada volonteri doprinose i objavite taj podatak iznoseći financijsku protuvrijednost uloženog vremena i truda.
56. Osigurajte da plaćeno osoblje, vježbenici i civilni ročnici nauče efikasno surađivati s volonterima.
57. Omogućite edukaciju ili obuku koja ima certifikat.
58. Izvjesite ploču za fotografije volontera na istaknuto mjesto.
59. Dajte volonterima priliku da ocijene svoj učinak i svoju ulogu.
60. Nemojte preopteretiti volontere.
61. Gradite volontersko samopoštovanje dajući im osjećaj vlasništva nad svojim radom.
62. Uvijek morate cijeniti volonterski doprinos.
63. Osigurajte volonterima prikladan prostor i opremu za rad.
64. Omogućite iznimnu obuku i trening kad god primjetite da su im potrebna dodatna znanja i vještine za kvalitetnije obavljanje dogovorenih zadataka.

65. Prepoznajte da volonteri igraju jedinstvenu ulogu.
66. Organizirajte godišnju dodjelu volonterskih nagrada.
67. Usredotočite se na problem, ako postoji, a ne na osobnost volontera.
68. Razvijte dvosmjerne komunikacijske procese.
69. Uprilичite ručkove, večere, rođendanske proslave, piknike, itd.
70. Napravite volontersku oglasnu ploču.
71. Organizirajte volonterski forum (ili im ponudite da ga sami organiziraju).
72. Dopustite volonterima da sudjeluju u rješavanju problema.
73. Dajte im preporuku i upišite njihov rad u volontersku knjižicu.
74. Redovito proučavajte napredak volontera.
75. Nadoknadite im (sitne) troškove „iz džepa“.
76. Pošaljite božićnu i novogodišnju čestitku (i ostale prikladne blagdanske čestitke).
77. Obavite oproštajni razgovor kada volonter odlazi.
78. Uredite stranicu “glasa volontera” u vašem listu i/ili na vašoj internetskoj stranici.
79. Uvijek budite iskreni.
80. Učinite konstruktivnu procjenu.
81. Učinite da se volonteri osjećaju dobro sa samima sobom.
82. Ne tretirajte volontere kao građane “drugog reda”.
83. Osigurajte povjerljivost za vaše volontere.
84. Povremeno ih nagradite sitnim poklonom.
85. Učinite volonterima dostupnu tablicu “prava i odgovornosti”.
86. Ne silite ih da obavljaju zadatke za koje su jasno dali do znanja da ih ne žele činiti.
87. Ponudite volonterima besplatno članstvo u Vašoj organizaciji.
88. Uvjerite se da sami imate prikladne vještine podrške.
89. Pitajte zašto volonteri odlaze ili su otišli.
90. Organizirajte volontersku zabavu.
91. Koristite ankete kako biste otkrili što volonteri misle.
92. Omogućite besplatno osvježenje za vrijeme pauza za kavu.
93. Slavite “Međunarodni dan volontera” Ujedinjenih naroda (5. prosinac) i aktivno ih uključite u planiranje i promociju.
94. Predložite izvore pomoći i podrške kod osobnih problema.
95. Omogućite volonterima da idu “u eter” organizacije sa svojim legitimnim pritužbama i potrudite se hitro ih riješiti.
96. Pošaljite pismo ili cvijeće ako je volonter bolestan.
97. Ohrabrujte ih da budu u tijelima organizacije i da dolaze na sastanke.
98. Osigurajte sigurnu i zdravu radnu okolinu.
99. Dopustite volonterima da prihvate izazovnije odgovornosti.
100. Omogućite svakom volonteru jednak pristup podršci.

Prepoznavanjem i nagrađivanjem volonterskog doprinosa vašoj organizaciji smatra se i omogućavanje stjecanja znanja, vještina i kompetencija volontiranjem te adekvatno praćenje napretka. Volontiranje je sve više prepoznato kao oblik stjecanja novih znanja važnih za tržište rada. Radeći na korist drugih, volonteri istodobno rade na samima sebi, svojem vlastitom, osobnom i profesionalnom razvoju kroz izrazito širok spektar mogućnosti koje volontiranje otvara. Praksa je pokazala da je puno lakše prijeći iz stanja angažiranosti u stanje zaposlenosti, nego iz stanja neangažiranosti/nezaposlenosti. Također, prema dosadašnjoj praksi vidljivo je da volontiranje u neprofitnim organizacijama pruža izuzetno veliki potencijal za relativno lagan način stjecanja radnog iskustva. Poslodavci se često žale da iz formalnog obrazovanja izlaze ljudi bez ikakvog praktičnoga iskustva te ih je potrebno poslu učiti „od nule“. Najčešća znanja i vještine koje poslodavci prepoznaju kao važne i cijene kod svojih zaposlenika su timski rad, razvijene komunikacijske vještine, inicijativnost, sposobnost donošenja odluka. Upravo ovdje dolazi do izražaja volontiranje kao jedno od mogućih rješenja toga nesrazmjera. Nezaposlena osoba volontiranjem pokazuje budućem poslodavcu entuzijazam i spremnost na rad, iskazuje spremnost na preuzimanje određenih odgovornosti, volontiranje omogućuje stjecanje znanja, vještina i radnog iskustva u specifičnim područjima, u strukturiranom i organiziranom radnom okruženju te donosi nove preporuke/reference. Znanja i vještine kao što su donošenje odluka, timski rad i kvalitetna komunikacija ili organizacijske vještine mogu se razvijati u okviru različitih volonterskih pozicija, od bojanja dječjih sprava u vrtiću, rada s djecom u kreativnim radionicama do administrativnih poslova.

Stjecanje kompetencija kroz volonterski rad i njihovo bilježenje i vrednovanje je definitivno jedno od aktualnijih pitanja vezanih uz volonterstvo. Kompetencije označavaju skup znanja i vještina, te samostalnost i odgovornost u obavljanju određene grupe zadataka, odnosno označavaju skup svega što je pojedinac stekao učenjem. Kompetencija je sposobnost djelovanja te ukazuje na sposobnost da nešto kvalitetno učinimo. Sve više volontera kao motivaciju za volontiranje navodi stjecanje znanja, vještina i kompetencija te je stoga za organizaciju važno prepoznati taj motivacijski razlog i adekvatno na njega odgovoriti, odnosno ispuniti očekivanje volontera. U Zakonu o volonterstvu (NN 22/13) također se navodi da se volontiranjem steču iskustva i razvijaju kompetencije potrebne i korisne za aktivno sudjelovanje u društvu, osobni razvoj i osobnu dobrobit, a među pravima volontera odnosno obavezama organizatora volontiranja navodi se, među ostalim i stjecanje znanja, vještina i kompetencija volontiranjem. Kako biste mogli lakše uspostaviti i uvesti prepoznavanje kompetencija predlažemo da:

- **1. korak** - prilikom dogovaranja volonterskog angažmana volonter na početku volontiranja naglašava organizatoru volontiranja da bi želio da mu se izda potvrda s jasnim navođenjem svrhe za koju će se potvrda koristiti.
- **2. korak** - volonter u suradnji s koordinatorom volontera na osnovu izrađenog opisa volonterske pozicije definira znanja i vještine (uključujući i „mekane“ vještine) te odgovornosti koje će imati mogućnost razvijati/unaprijediti tijekom volontiranja.
- **3. korak** - koordinator volontera upoznaje volontera s načinom na koji će se pružati podrška tijekom volontiranja te pratiti volonterski angažman u cilju osiguranja prepoznavanja stečenih znanja, vještina i sposobnosti u okviru pojedinih kompetencija.
- **4. korak** - po završetku volontiranja na osnovu svih prikupljenih podataka koordinator volontera zajedno s volonterom ispunjava potvrdu o kompetencijama stečenim volontiranjem.

**Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje** oslanja se na europski okvir ključnih kompetencija za cjeloživotno učenje, a obuhvaća sljedeće kompetencije:

- komunikacija na materinskom jeziku,
- komunikacija na stranim jezicima,
- matematička kompetencija i osnovne kompetencije u prirodoslovlju i tehnologiji,
- digitalna kompetencija,
- učiti kako učiti,
- socijalna i građanska kompetencija,
- inicijativnost i poduzetnost,
- kulturna svijest i izražavanje,
- ostalo.

U Republici Hrvatskoj u uporabi je dokument koji vam može pomoći u praćenju kompetencija koje su stekli vaši dugoročni volonteri, Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje i Vodič za organizatore volontiranja i volontere. Ove dokumente možete pronaći na stranicama Ministarstva socijalne politike i mladih. Preporuka je da, zajedno s volonterima, pratite koje su to kompetencije koje su stekli obavljanjem određene volonterske aktivnosti. Na volonterov zahtjev organizacija je dužna izdati Potvrdu o kompetencijama stečenima kroz volontiranje, ako je bila riječ o dugotrajnom volontiranju (kontinuirano, dulje od tri mjeseca, na tjednoj osnovi) i ako volonter tako zatraži.

**Potvrda se izdaje:**

- **u svrhu osobnog razvoja** – određivanje osobnih interesa, talenata, povezivanje sa životnim ciljevima,
- **radi profesionalnog razvoja** – znanje i vještine stečene volontiranjem koje mogu koristiti na tržištu rada i pridonijeti promjeni profesije,
- **u svrhu dobivanja dodatka diplomi (suplementa diplomi)** – dokument koji opisuje znanja i vještine koje su stekle osobe s visokom stručnom spremom, a koji upotpunjuje informacije sadržane u službenim svjedodžbama i diplomama, čineći ih razumljivijim, osobito poslodavcima i institucijama izvan zemlje u kojoj su izdani,
- **u svrhu daljnjeg nastavka obrazovanja** – što može biti posebno zanimljivo za srednjoškolce koji tijekom srednje škole volontiraju, a planiraju dalje nastaviti obrazovanje,
- **u svrhu nastavka volonterskog angažmana** - procjena kompetencija pomaže za određivanje područja budućih volonterskih angažmana.

# ZNAMO LI KOLIKO DOBRO RADIMO? I KAKO RADIMO?

- ▶ Procjena rada volontera
- ▶ Procjena volonterskog programa organizacije

Vrlo je važno redovito procjenjivati uspješnost rada volontera i volonterskog programa, kako bi se znao i mjerio utjecaj njihovoga rada. Povratna je informacija važan izvor analize uspjeha volonterskog angažmana, te utjecaja njihovoga rada u vašoj organizaciji. Iz tog je razloga vrlo važno rad volontera redovito procjenjivati i s njima na vrijeme komunicirati nalaze procjene. Međutim, nemojte zaboraviti i na važnost procjene volonterskog programa u vašoj organizaciji. Ako ste posvećeni stalnom razvoju i unaprjeđenju svog volonterskog programa, važno je znati koliko ste uspješni i učinkoviti u njegovoj provedbi, te gdje postoji prostor za nove ideje. Uz procjenu uspješnosti programa, dobro je pojedinačno razgovarati s volonterima kako biste ih dodatno motivirali, održali njihovu motivaciju za rad u organizaciji, riješili potencijalne probleme i osigurali osobni razvoj.

Volonteri su u mogućnosti sagledati rad u organizaciji i riskirati više od ostalih prilikom davanja svoje povratne informacije o radu organizacije i cjelokupnom volonterskom programu. Važno je stoga osigurati im opuštenu atmosferu u kojoj će se oni osjećati spremnima pružiti iskrenu povratnu informaciju i možebitne konstruktivne kritike. U svakoj organizaciji moraju se osigurati mehanizmi putem kojih će svaki volonter imati mogućnost da prije odlaska iz organizacije iznese svoju povratnu informaciju i mišljenje.

## Procjena rada volontera

Prije nego što krenete razvijati mehanizme i procedure procjene rada volontera i volonterskoga programa, razgovarajte u svojim organizacijama o tome koje su to informacije o volonterskom programu koje biste željeli saznati, odnosno koje su to informacije koje vam volonteri mogu pružiti, a omogućile bi vam prostor za unaprjeđenje vašega rada i dale nove ideje za razvoj volonterskog programa i aktivnosti.

Ovisno o vašim očekivanjima, razlikovat će se i obrasci za Procjenu rada volontera i Procjenu menadžmenta volonterskog programa. Ovdje su ponuđene smjernice, odnosno vrsta informacija koje se najčešće pojavljuju u brojnim obrascima za procjenu i mogu vam pomoći u osmišljavanju vlastitih obrazaca.

- Opće informacije o volonterima,
- Vrijeme uloženo u volonterski rad (broj sati),
- Rezultati,
- Komentari/procjena osobe koja prati rad volontera,
- Komentari/procjena volontera (pozitivna i negativna iskustva, mogućnost davanja prijedloga...).

## Procjena volonterskog programa od strane volontera

- Pozitivna i negativna iskustva,
- Suradnja sa zaposlenicima,
- Suradnja s korisnicima,
- Suradnja s drugim volonterima,
- Mogućnost sudjelovanja u donošenju odluka i preuzimanja odgovornosti,
- Procjena orijentacijskoga treninga i edukacije,
- Usklađenost obavljenih zadataka s opisom volonterske pozicije,

- Identifikacija novih područja rada,
- Prijedlozi za prikupljanje volontera,
- Opća ocjena volonterskog programa.

## Korisni savjeti za razgovor o procjeni

- Pitajte svoje volontere koja znanja i vještine su stekli kao produkt volonterskoga iskustva i rada u vašoj organizaciji, na koje su aspekte svojega volonterskog rada posebno ponosni, u kojim djelovima vide prostor za vlastito napredovanje i usavršavanje, a zatim im pružite svoje impresije, mišljenja i odgovore na ista pitanja.
- Ne zaboravite se osvrnuti i na neke druge elemente, osim radnih vještina; utvrdite i ukažite svojim volonterima na jasnu vezu između ciljeva vaše organizacije odnosno projekta ili programa na kojima volonter radi i njihovoga osobnog doprinosa.
- Citirajte druge ljude kada god se za to iskaže povoljna prilika – recite svojim volonterima što su drugi volonteri, zaposlenici i korisnici uočili o njihovim pozitivnim radnim navikama ili drugim oblicima njihove uključenosti u rad vaše organizacije.
- Koristite „sendvič” pristup: ako imate prijedlog za unaprjeđenje njihovoga rada (konstruktivnu kritiku), svoje mišljenje iznesite između dva pozitivna komentara, dvije pohvale o pozitivnim navikama, vještinama odnosno vidnom doprinosu koji su unijeli u vašu organizaciju.
- Nemojte generalizirati! Budite vrlo konkretni, specifični i koristite primjere kada god možete. Izbjegavajte sugerirajuće izjave poput “Ja mislim da ti odlično ide, ne misliš li i ti jednako?”
- Postavljajte volonterima pitanja koja im otvaraju prostor za kritiku, prijedloge i za identifikaciju novih izazova, npr: “Kada bi mogao promijeniti jednu stvar vezanu uz svoju volontersku poziciju (projekt, trening, edukaciju, aktivnost...), što bi to bilo?”
- Prije nego što iznesete volonteru negativne komentare, budite sigurni da je volonter imao priliku samostalno ili uz nečiju pomoć identificirati stvari koje su vezane uz njegov rad, a koje bi htio i mogao promijeniti – iznenadit će vas koliko često volonteri ukazuju upravo na one iste stvari koje ste i vi planirali negativno komentirati (ponuditi prijedlog za unaprjeđenje rada).
- Tolerirajte njihove pogreške! Ne stvarajte probleme oko stvari u kojima su volonteri pogriješili. Neka vašim volonterima bude jasno da su greške alat putem kojega se uči; kako njihovo samopouzdanje bude raslo i njihove će se greške smanjivati.

EVALUCIJA RADA VOLONTERA							
Ime i prezime volontera							
Dob		Spol	M	Ž	Zaposlenje	DA	NE
Razdoblje evaluacije							
Radno mjesto volontera							
Broj volonterskih sati							
Datum procjene							
<p>Na skali od 1 – uopće ne do 5 – u potpunosti da izrazi svoje slaganje s pojedinom tvrdnjom. Ispod svake tvrdnje je prostor za komentare supervizora.</p> <p><b>1 – uopće ne    2 – uglavnom ne    3 – ne znam    4 – uglavnom da    5 – u potpunosti da</b></p>							
Volonter/ka se pridržavao/la dogovorenog rasporeda.		1	2	3	4	5	
Dogovorene obaveze je izvršavao/la na vrijeme.		1	2	3	4	5	
Poslovi su bili kvalitetno izvršeni (precizno i točno).		1	2	3	4	5	
Volonter/ka je poštivao/la etički kodeks organizacije.		1	2	3	4	5	
Prema korisnicima se volonter/ka odnosila na profesionalan način.		1	2	3	4	5	
Vaša opća procjena rada volontera (u aspektu kvalitete rada, odnosa s korisnicima, ciljanom skupinom, zaposlenicima, drugim volonterima, poštivanja drugih prava i obveza, zadovoljstva radom):							
Volonter/ka je sudjelovao/la na edukacijama?		DA				NE	
Na kojim je edukacijama sudjelovao/la? (navesti)							
Je li volonteru/ki potrebna dodatna podrška? Ako da, navesti koja.		DA				NE	
Volonter/ka je nagrađen/a... (navesti)							

Potpis koordinatora

\_\_\_\_\_

Potpis volontera

\_\_\_\_\_



## EVALUACIJSKI ONLINE OBRAZAC ZA VOLONTERE (procjena našeg volonterskog programa)

*Dragi volonteru/volonterko*

*Pred tobom se nalazi evaluacijski upitnik kojim želimo doznati koliko si zadovoljan/zadovoljna svojom volonter-  
skom pozicijom (pružatelj/ica podrške na liniji pomoći SOS telefona) te cjelokupnim radom naše Udruge.*

*Molimo te da budeš iskren/a i otvoren/a jer ćemo tvoje odgovore koristiti za unaprjeđenje našeg daljnjeg rada.*

*Naglašavamo da je evaluacija anonimna pa slobodno reci što misliš.*

Evaluacija se sastoji od niza tvrdnji za koje trebaš procijeniti, ocjenom od 1 – 5, koliko se odnose na tebe, te od otvorenog tipa pitanja gdje te molimo da pridoneseš svojim komentarom/pohvalom/kritikom.

### **1. Pred tobom se nalazi 15 tvrdnji. Molimo te da procijeniš koliko se svaka od tvrdnji odnosi na tebe, ocjenom od 1 – 5 pri čemu vrijedi:**

*Uopće nisam zadovoljan/na 1 2 3 4 5 U potpunosti sam zadovoljan/na*

1. Komunikacija s koordinatorom volontera 1 2 3 4 5

2. Komunikacija s članovima udruge 1 2 3 4 5

3. Komunikacija s ostalim volonterima 1 2 3 4 5

4. Suradnja s članovima udruge 1 2 3 4 5

5. Suradnja s ostalim volonterima 1 2 3 4 5

6. Volonterska pozicija 1 2 3 4 5

7. Početna edukacija (prije volontiranja) 1 2 3 4 5

8. Dodatna edukacija (tijekom volontiranja) 1 2 3 4 5

9. Način informiranja o obavezama 1 2 3 4 5

10. Način informiranja o događanjima 1 2 3 4 5

11. Mentorstvo („stariji“ volonteri ) 1 2 3 4 5

12. Supervizija (grupna) 1 2 3 4 5

13. Supervizija (individualna) 1 2 3 4 5

14. Uvjeti rada 1 2 3 4 5

15. Smjene dežurstva 1 2 3 4 5

**2. Pred tobom se nalazi 9 tvrdnji. Molimo te da procijeniš koliko se svaka od tvrdnji odnosi na tebe, ocjenom od 1 – 5, pri čemu vrijedi:**

*Uopće se ne slažem 1 2 3 4 5 U potpunosti se slažem*

1. Dobivam dovoljno podrške u svom radu 1 2 3 4 5
2. Informiran/a sam o radu udruge 1 2 3 4 5
3. Informiran/a sam o projektima udruge 1 2 3 4 5
4. Početna edukacija me pripremila za rad 1 2 3 4 5
5. Moj rad u udruzi je cijenjen 1 2 3 4 5
6. Moj rad u udruzi je redovno nagrađivan 1 2 3 4 5
7. Opis posla bio je jasan 1 2 3 4 5
8. Slobodan/na sam dati svoje mišljenje 1 2 3 4 5
9. Udruga cijeni moje mišljenje 1 2 3 4 5

**3. Molimo te da u sljedeće kućice upišeš svoj komentar ukoliko imaš potrebe, a koji se odnosi na kritike i prijedloge za poboljšanje.**

U radu udruge mi se ne sviđa...	
U radu udruge promijenio/promijenila bih...	
U radu udruge pohvalio/pohvalila bih...	

*Dragi volonteru/volonterko,*

*Hvala ti što si odvojio/odvojila svoje vrijeme kako bi nam pomogao/pomogla u kvalitetnijem unaprjeđenju rada udruge. Tvoje mišljenje nam je jako važno i cijenimo tvoju iskrenost. Nadamo se da ćemo i dalje imati čast da budeš dio naše male zajednice.*

## Dijeljenje rezultata procjene volonterskog programa

Kako je svrha procjene omogućiti dobivanje i davanje povratne informacije o vašem radu, način na koji dijelite dobivene rezultate unutar organizacije i van nje, iznimno je važan, zbog toga što postavlja kulturu buduće komunikacije između organizacije i volontera ali i vas i zajednice u kojoj djelujete. Dijeljenje rezultata procjene jest davanje i primanje informacije o doprinosu u postizanju postavljenih ciljeva i zadataka, te ako je potrebno, zahtjev za promjenom načina rada.

Razmjena informacija o nalazima procjene predstavlja službeni oblik pružanja povratne informacije u organizaciji, te stoga treba biti planirana i ponavljana po unaprijed definiranoj dinamici, a osigurava je osoba koja prati rad volontera ili koordinator volonterskoga programa.

Važno je da osoba koja daje povratnu informaciju u organizaciji ima dobre komunikacijske vještine, koje uključuju aktivno slušanje, te podržavajuće i nenasilne poruke. Povratna informacija treba biti utemeljena na nalazima procjene, a nikako na proizvoljnoj interpretaciji. Osim toga, dobro je zapamtiti kako u središtu pozornosti nije osoba, već ponašanje.

Važno je da oni koji primaju povratnu informaciju slušaju pažljivo, ne prekidaju sugovornika prigovorima i reagiranjem. Umjesto toga, treba ostaviti dovoljno prostora kako bi razumjeli ono što smo čuli, a zatim, ako je potrebno, zatražiti dodatna pojašnjenja. Treba zapamtiti da način komunikacije predstavlja jedan od najvažnijih činitelja održavanja motivacije volontera.



# O ČEMU JOŠ TREBA RAZMIŠLJATI?

- ▶ Evidencija volonterskog angažmana
- ▶ Mjerenje i ekonomska snaga volontiranja

## Evidencija volonterskog angažmana

Postoji jako puno razloga zašto biste trebali evidentirati volonterski rad. O mnogim aspektima smo pisali u priručniku. Dužnost je svakog organizatora volontiranja voditi evidenciju volonterskog angažmana za volontere koje uključuje u svoj rad. Pojedinačne evidencije za volontere organizator volontiranja slobodan je voditi u formi koju smatra najprikladnijom. Obrazac za evidentiranje angažmana volontera može bilježiti ime i prezime volontera, broj dana i/ili broja volonterskih sati i aktivnosti koje je volonter obavljao u organizaciji. Pored evidencije broja sati/dana i aktivnosti, jedan od dokumentata za evidenciju, prije svega volonteru ali i organizaciji, je volonterska knjižica. Volonterska knjižica omogućuje dokumentiranje većeg broja volonterskih iskustava ostvarenih kod različitih organizatora volontiranja. Idejni koncept volonterske knjižice izradila je Udruga „Mi“ iz Splita, a izdaju ih regionalni volonterski centri u Hrvatskoj (Zagreb, Rijeka, Split i Osijek). Po završetku volonterskog angažmana obaveza organizatora volontiranja je svakako izdati volonteru potvrdu o volontiranju. Ona služi kao dokaz ali i sjećanje na volonterski angažman i na volonterske aktivnosti. Podatke koje potvrda treba sadržavati regulirani su člankom 34. Zakona o volonterstvu (NN 22/13). Umjesto izdavanja zasebne potvrde o volontiranju, organizator volontiranja može volonterski angažman volontera upisati i u njegovu volontersku knjižicu.



## Zašto je važno „mjeriti“ volonterski rad?

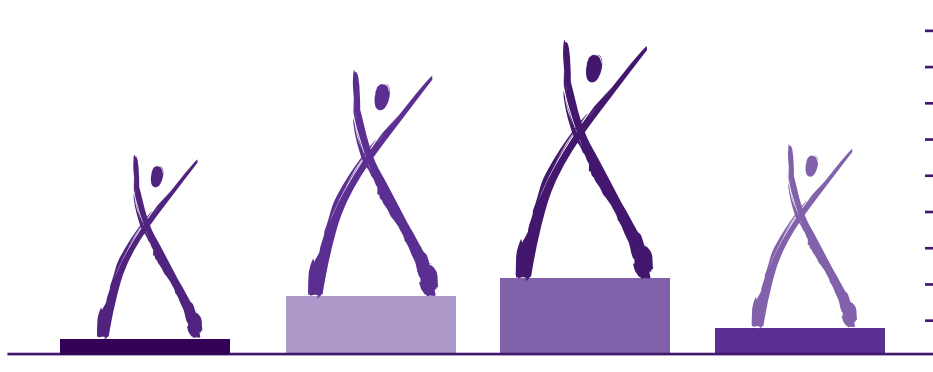
Kao jedan od najsnažnijih elemenata koji doprinosi razvoju i formiranju demokratskih promjena društva, volonterstvo bi trebalo biti prepoznato i kao faktor koji doprinosi ekonomskom razvoju zemlje. U jednom je svojem govoru Kofi Annan<sup>11</sup> istaknuo kako se o volonterstvu često priča kroz mit altruizma i milosrđa, a manje kroz prizmu velikih i stvarnih gospodarskih rezultata. Tom je prilikom istaknuo statističke podatke koji pokazuju da su koristi od volonterskoga rada u Sjedinjenim Američkim Državama ravne onima koje ostvaruje devet milijardi zaposlenih u punom radnom vremenu, što je vrijednost od 225 milijardi dolara godišnje. Nadalje, rezultati istraživanja „Facts&Figures“<sup>12</sup> pokazuju da u Velikoj Britaniji svake godine volontira 23 milijuna ljudi, dajući radnu snagu usporedivu sa 180.000 radnika zaposlenih na puno radno vrijeme. Za svaki euro investiran od strane javnosti u podupiranje volonterstva, volonteri vraćaju radom u vrijednosti 30 eura. Stoga se ekonomska vrijednost službenoga volontiranja u Velikoj Britaniji procjenjuje na više od 65 milijuna eura na godinu, odnosno 7,9% BDP; Belgijanci daju 5 sati na tjedan kroz neplaćeni volonterski rad koji je jednak radu 200.000 ljudi zaposlenih na puno radno vrijeme. U Poljskoj je u 2004. godini volontiralo 5,4 milijuna ljudi, što je 18,3% ukupnoga stanovništva. Procjenjuje se da je ekonomska vrijednost volonterskoga rada dosegla 124 milijuna eura, računajući broj radnika zaposlenih na puno radno vrijeme s prosječnom plaćom u određenom sektoru.

O ekonomskoj vrijednosti volonterskih doprinosa u Hrvatskoj teško je uopće govoriti, jer su empirijski podaci iz ovoga područja malobrojni, a istraživanja, odnosno mjerenja doprinosa ovoga tipa nisu se nikada ni provela. Sličan model izračuna gore navedenom, karakterističan je za šestogodišnji program „Potpora hrvat-

<sup>11</sup> Govor na 54. godišnjoj konferenciji Odjela za informiranje javnosti i nevladinih organizacija koji djeluje pri UN-u; preuzeto iz [www.civilnodrustvo.hr](http://www.civilnodrustvo.hr), god. 2., br.2, siječanj/veljača 2005.

<sup>12</sup> Svi podaci vezani za istraživanje „Facts&Figures“ dostupni su na internetskoj stranici [www.cev.be/facts&figures.htm](http://www.cev.be/facts&figures.htm)

skim nevladinim organizacijama“ (CroNGO), odnosno program razvoja NVO-a u okviru kojega se provodio „Program malih financijskih potpora“ (lipanj 2000. - listopad 2004.), te „Program suradnje i razvoja zajednice“ (listopad 2004. - ožujak 2006.)<sup>13</sup>. Organizacije su imale obavezu pratiti kroz obrasce vrijednost volonterskoga rada. Obrada tih podataka ukazala je na nevjerojatan doprinos i na domaćem terenu. Tijekom šest godina implementacije, na području Primorsko-goranske, Istarske, Ličko-senjske i južnoga dijela Karlovačke županije, kroz oba programa financirano je 67 projekata, u kojima je naglasak stavljen i na uključivanje i promociju volonterstva. Ekonomska vrijednost isključivo volonterskoga doprinosa tim projektima iznosila je 462.614,40 kn.<sup>14</sup> Nažalost, u Hrvatskoj još uvijek ne postoji sustavno praćenje volonterskih aktivnosti, tako da je jedan od zadataka svih aktera uključenih u proces razvoja volonterstva (država, lokalna i regionalna samouprava, volonterski centri, obrazovne institucije) uspostaviti učinkovite mehanizme praćenja volonterskih aktivnosti u Hrvatskoj.



U Hrvatskoj, unazad nekoliko godina, ministarstvo nadležno za praćenje provedbe Zakona o volonterstvu (NN 22/13) i razvoj politika volonterstva svake godine prikuplja podatke o volontiranju organiziranom u protekloj godini. U skladu sa Zakonom o volonterstvu (NN 22/13) svaki organizator volontiranja dužan je Ministarstvu socijalne politike i mladih dostaviti godišnje izvješće o volontiranju koje je organizirao u protekloj godini. Podatci koji se dostavljaju nadležnom tijelu obuhvaćaju ukupan broj domaćih i međunarodnih volontera uključenih u volontiranje, broj volontera prema dobi i spolu, skupine aktivnosti u koje su volonteri bili uključeni te troškove isplaćene za volontere u protekloj godini.

## Infrastruktura za razvoj volonterstva

**Zakon o volonterstvu** (NN 58/07 i 22/13) donesen je kako bi se osiguralo društveno okruženje povoljno za razvoj volonterstva, spriječila moguće zloporabe, zaštitilo volontere i organizatore volontiranja, te kako bi se na zakonskoj razini uredio položaj svih pravnih i fizičkih osoba uključenih u organizirano volontiranje. Volontiranje definira kao dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen

<sup>13</sup> Program je financiran sredstvima Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID), a provodila ga je američka organizacija Academy for Educational Development u partnerstvu s tri lokalne organizacije civilnoga društva - Udruga MI, Udruga za razvoj civilnog društva SMART i Organizacija za građanske inicijative - OGI. Program se provodio na području cijele Republike Hrvatske.

Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje.

Zakonom se uređuju i drugi osnovni pojmovi vezani za volontiranje, temeljna načela volontiranja, uvjeti volontiranja, prava i dužnosti volontera te organizatora volontiranja, uvjeti sklapanja ugovora o volontiranju, donošenje Etičkog kodeksa volontera, izdavanje potvrde o volontiranju, državna nagrada za volontiranje te nadzor nad izvršenjem Zakona. Posebna pažnja se posvećuje volontiranju maloljetnika i poslovno nesposobnih osoba te volontiranju stranaca u Republici Hrvatskoj, kao i hrvatskih državljana u inozemstvu.

Tijelo nadležno za provedbu Zakona o volonterstvu je **Ministarstvo socijalne politike i mladih** koje osigurava provedbu Zakona o volonterstvu i drugih propisa koji proistječu iz njega, prati stanje u području volonterstva te predlaže poduzimanje odgovarajućih mjera, prikuplja podatke o broju organizatora volontiranja, broju volontera u Republici Hrvatskoj i broju državljana Republike Hrvatske koji volontiraju u inozemstvu, kao i druge podatke na temelju godišnjih izvješća organizatora volontiranja, saziva prvu sjednicu Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva, poduzima druge mjere i poslove radi razvoja volonterstva i provedbe Zakona. Osim navedenog, Ministarstvo predstavlja koordinativno tijelo i tehničku podršku Nacionalnom odboru za razvoj volonterstva. Odbor je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske čiji rad je javan i koje provodi mjere i aktivnosti s ciljem promicanja i daljeg razvoja volonterstva. U njegovom su sastavu predstavnici nadležnih institucija javne vlasti i institucija nadležnih za civilno društvo, obrazovanje i socijalnu skrb, predstavnici organizacija civilnog društva koje su organizatori volontiranja te nezavisni stručnjaci koji se bave volonterstvom i civilnim društvom.

Temeljem Zakona donesena su dva pravilnika koji uvode još neke novosti u svijet volonterstva. **Pravilnik o državnoj nagradi za volontiranje (NN 106/07)** uređen je postupak za dodjelu Državne nagrade za volontiranje te za njega vezane procedure. Kriterije i odluku o dodjeli donio je Nacionalni odbor za razvoj volonterstva.

Drugi pravilnik izrađen slijedom Zakona je **Pravilnik o sadržaju izvješća o obavljenim uslugama i aktivnostima organizatora volontiranja (NN 101/08)**. Namijenjen je u prvom redu organizatorima volontiranja, a uređuje sadržaj i način izvještavanja o obavljenim uslugama i aktivnostima organizatora volontiranja, kao i izvještajno razdoblje, rok za dostavljanje izvješća te druga pitanja važna za izvješće.

**Hrvatska mreža volonterskih centara (HMVC)** predstavlja nacionalni razvojni centar koji sudjeluje u kreiranju politika, praćenju trendova, istraživanju, promociji volonterstva i standardiziranju usluge i podizanju kvalitete rada volonterskih centara i volonterskih programa neprofitnih organizacija. Osnivači HMVC-a su četiri regionalna volonterska centra u RH – Volonterski centar Osijek, Volonterski centar Udruge SMART Rijeka, Volonterski centar Udruge „Mi“ Split i Volonterski centar Zagreb, koji su ujedno i punopravni članovi Mreže.

Kao važna karika u razvoju i promociji volonterstva su i volonterski centri. U Hrvatskoj trenutno djeluju četiri **Regionalna volonterska centra (Volonterski centar u Osijeku, Volonterski centar u Zagrebu, u okviru Udruge za razvoj civilnog društva SMART - Volonterski centar Rijeka, te u okviru Udruge MI - Volonterski centar u Splitu)** koji su ujedno i osnivači HMVC-a. Osim osnivačkih organizacija, punopravne članice HMVC-a su i **Volonterski ured Međimurja Udruge ACT i Volonterski centar Zvono, Belišće**. Uz punopravne članice, HMVC ima i šest pridruženih članica koje čine: **Volonterski centar Dubrovnik, Volonterski centar Slavonski Brod, Volonterski centar Sisak, Volonterski centar Zadar, Volonterski centar Karlovac i “Oazin” volonterski centar Beli Manastir**.

<sup>14</sup> U trenutku provođenja programa u Hrvatskoj nisu postojali nikakvi prijedlozi sustavnoga praćenja volonterskog doprinosa u organizacijama civilnoga društva te je ovo shvaćeno kao pilot-projekt. Stoga je donesena odluka kako će se cijena svakoga volonterskog sata, bez obzira na tip aktivnosti, računati u vrijednosti od 25,00 kn neto (najviša cijena sata prema satnici Studentskog servisa). To svakako nije realna vrijednost, ali je napor uložen više s ciljem razvoja mehanizama sustavnoga praćenja ekonomske vrijednosti uloženoga volonterskog rada.

## Osnovne aktivnosti volonterskih centara jesu:

- Organiziranje edukacije iz područja razvoja volonterstva i menadžmenta volonterskog programa,
- Razvijanje baze podataka volontera i organizacija koje trebaju volontere,
- Pružanje savjetodavne podrške za kvalitetno uključivanje volontera u organizacije/institucije,
- Poticanje stvaranja prilika za organizirano uključivanje volontera u neprofitnom sektoru,
- Provođenje istraživanja o stanju volonterstva lokalno i u regiji,
- Poticanje suradnje između javnoga, poslovnoga i civilnoga sektora na razvoju volonterstva,
- Lokalno i regionalno promoviranje i zagovaranje volonterstva,
- Obilježavanje Međunarodnog dana volontera.

U Hrvatskoj važnu ulogu imaju i lokalni volonterski centri. **Lokalni volonterski centri djeluju lokalno i naglasak je na provođenju lokalnih volonterskih akcija i povezivanju volontera i organizatora volontiranja.**

## Njihovi ciljevi rada su:

- Promoviranje vrijednosti volontiranja,
- Organiziranje lokalnih volonterskih akcija i projekata,
- Koordinacija i provedba nacionalnih kampanja na lokalnoj razini,
- Razmjena informacija o ponudi i potražnji volontiranja,
- Provedba obrazovnih programa u području volonterstva prema standardima uspostavljenim na razini Mreže i prema kapacitetima lokalnih volonterskih centara,
- Promocija HMVC-a na lokalnoj razini.



## LITERATURA

- Edukacijski materijali Volonterskog centra Osijek, Volonterskog centra Zagreb, Udruge za razvoj civilnog društva SMART, Udruge Mi Split
- Šimunković, G., Forčić, G., Milinković, D., Kamenko, J., Šehić Relić, L.: Generacija za V – zašto i kako organizirati volonterski program u školi?, Volonterski centar Osijek, Osijek, 2011.
- ‘A Rose By Any Other Name ...’ Revisiting the Question: ‘What Exactly Is Volunteering?’ Working paper series: Paper one, Angela Ellis Paine, Matthew Hill and Colin Rochester, 2010
- Jurić D.: Volonterski menadžment, Volonterski centar zagreb, Zagreb, 2007.
- Jarene Frances Lee, Julia M.Catagnus - Supervising Volunteers - An Action Guide for Making Your Job Easier, Energize, Inc., 1999 Philadelphia
- Ellis, S. (1994.), The Volunteer Recruitment Book, Philadelphia, Energize, Inc.
- Ivelja, N., Milinković, D., Škopelja, S. (2004.), O volonterskom radu. Split, Udruga MI - Volonterski centar
- Ivelja, N., Škopelja, S. (2001.), Priručnik za volontere, Split, Udruga MI Split - Volonterski centar
- MecCurley, S., Lynch, R. (1998.), Essential Volunteer Management, London, Directory for Social Change
- MecCurley, S., Lynch, R. (1996.), Volunteer Management Mobilizing All the Resources in the Community, London, Heritage Arts Publishing
- Flanagan, J. (1981.), The Successful Volunteer Organization, Chicago, Contemporary Books, Inc.
- Noyes-Campbell, K. i Ellis, J.S. (1995.), The (Help!) I-Don't-Have-Enough-Time Guide to Volunteer Management, Philadelphia, Energizer, Inc.
- Lee, J.F i Catagnus, J.M (1999.), What We Learned (the hard way) About Supervising Volunteers, Philadelphia, Energizer, Inc.
- Zakon o volonterstvu, nn 58/07., 22/13
- Etički kodeks volontera, NN 55/08
- Izvješće EU o građanstvu- Uklanjanje prepreka za ostvarivanje prava EU građana, COM (2010.) 603 završno od 27. listopada 2010.
- Priopćenje komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru te Odboru regija, 2011.
- „Volontiranje u Europskoj Uniji“ (GHK 2010.)
- <http://iiv.investinginvolunteers.org.uk>
- [www.volontiram.info/](http://www.volontiram.info/)
- [http://www.worldvolunteerweb.org/policy/international/resolutions/2002GA\\_A\\_RES\\_56-38/](http://www.worldvolunteerweb.org/policy/international/resolutions/2002GA_A_RES_56-38/)
- Preporuka Vijeća Europe No.R (94)4 Odbora ministara država članica o promociji volonterske službe (1994)

