

KAKO IH PRONAĆI? KAKO IH ZADRŽATI?

MENADŽMENT VOLONTERSkiH PROGRAMA U NEPROFITNIM ORGANIZACIJAMA

START



Izdavač:

Udruga za razvoj civilnog društva SMART
Blaža Polića 2/4, 51000 Rijeka
T: 051/332-750, F: 051/330-470
E: smart@smart.hr
www.smart.hr

Rijeka, rujan 2017.

ISBN 978-953-7447-16-8

Sadržaj publikacije isključiva je
odgovornost Udruge za razvoj
civilnog društva SMART.

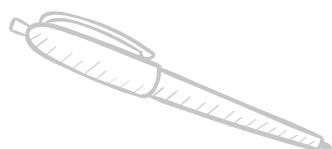


Europska unija
„Zajedno do fondova EU“



Projekt je sufinancirala Europska unija iz
Europskog socijalnog fonda.

www.struktturnifondovi.hr



PRIPREMA
POZOR
SMART



Dom za odgoj djece
i mladeži Rijeka

HRVATSKI
CENTAR
ZA RAZVOJ
VOLONTERSTVA
POZITIVNA STRUJA VOLONTERSTVA



**VOLONTERSKI
CENTAR
ISTRA**

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

O volonterstvu i zakonodavnom okviru volontiranja u RH

Volonterstvo kao dobrovoljna aktivnost jest, prije svega, sloboda izbora, a sloboda je osnovna težnja ljudske civilizacije i obilježe 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.

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 usmjereni na problematiku volonterstva ukazuju da postoji spremnost građana na volonterski rad uz preduvjet postojanja prikladne infrastrukture, što uključuje i kvalitetan menadžment volunteerskog programa koji treba biti uspostavljen unutar organizacije. 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 služenju zatvorske kazne, zatim **stažiranje** u pojedinim strukama u neprofitnim i profitnim organizacijama, **mjere poticanja zapošljavanja (stručno sposobljavanje 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 akt slobodne volje, a niti prepoznato ili nagrađeno od strane zajednice. Važno je za dodati da svi spomenuti oblici u

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

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 RH volontiranje u organiziranim uvjetima definirano je 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. Zakon definira odnose između volontera, organizatora volonterskih aktivnosti i krajnjih korisnika volonterskih aktivnosti s ciljem osiguravanja adekvatnog društvenog okruženja za razvoj volonterstva i prevenciju bilo koje zloupotrebe istog.⁷ Zakon također uređuje terminologiju, načela i uvjete volontiranja te relevantne ugovore, etički kodeks i certifikate. Osim toga, isti zakon predviđa raspoređivanje finansijskih sredstava za rad Nacionalnog odbora za volonterstvo te za dodjelu godišnje nacionalne nagrade za volonterstvo ([vidi državna nagrada](#)).

Sektorske strategije i dokumenti:

[Zakon o volonterstvu \(NN58/07 i 22/13\)](#)

[Nacionalna strategija stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva od 2012.-2016. godine \(dio ove strategije definira prioritete vezane uz razvoj volonterstva\) nova strategija u izradi](#)

[Etički kodeks volontiranja \(NN58/07\)](#)

[Nacrt prijedloga Nacionalnog programa za razvoj volonterstva za razdoblje 2015. - 2018. sa nacrtom prijedloga Operativnog plana provedbe nacionalnog programa za razvoj volonterstva za razdoblje 2015. – 2018.](#)

[Potvrde o kompetencijama stečenim kroz volontiranje](#)

[Vodič za organizatore volontiranja i volontere](#)

Izvješće o organiziranom volontiranju putem web aplikacije na <http://volonteri.mspm.hr/>



Uvod u 8 faza menadžmenta volonterskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volonterskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volonterskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

Važni dionici za razvoj volonterstva na nacionalnoj razini:

[Ministarstvo za demografiju, mlađe i socijalnu politiku](#)
[Nacionalna zaklada za razvoj civilnoga društva](#)
[Ured za udruge Vlade RH](#)

Dodatna infrastruktura za razvoj volonterstva:

Osim relevantnih Vladinih mjera i legislative, nekoliko tijela/institucija čine veoma važne elemente infrastrukture za razvoj volonterstva:

[Regionalni volonterski centri](#) - Četiri regionalna volonterska centra redovno djeluju na razvoju volonterstva u Republici Hrvatskoj. Volonterski centri su registrirani kao neprofitne/nevladine organizacije u okviru Zakona o udružama. Osnovni cilj ovih centara je promicanje i razvoj volonterskih aktivnosti na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini.

[Hrvatska mreža za razvoj volonterstva](#) – Omrežje je osnovana s ciljem promocije volonterstva, povećanja vidljivosti volonterskih aktivnosti i razvoja volonterske infrastrukture. Rad mreže je prepoznat od svih ključnih dionika u Hrvatskoj.

[Nacionalni odbor za razvoj volonterstva](#) - Nacionalni odbor za razvoj volonterstva je tijelo Vlade RH čije aktivnosti su usmjerene ka promidžbi i razvoju volonterstva kao i izradi Etičkog kodeksa volonterstva.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

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



Uvod u 8 faza menadžmenta volonterskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volonterskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volonterskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

Ciklus menadžmenta volonterskog programa sastoji se od 8 faza, koje trebaju biti jednakobro razvijene kako bi cijelokupni 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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

-
- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija

 - 2.1.** Opis volonterske pozicije

 - 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera

 - 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere

 - 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera

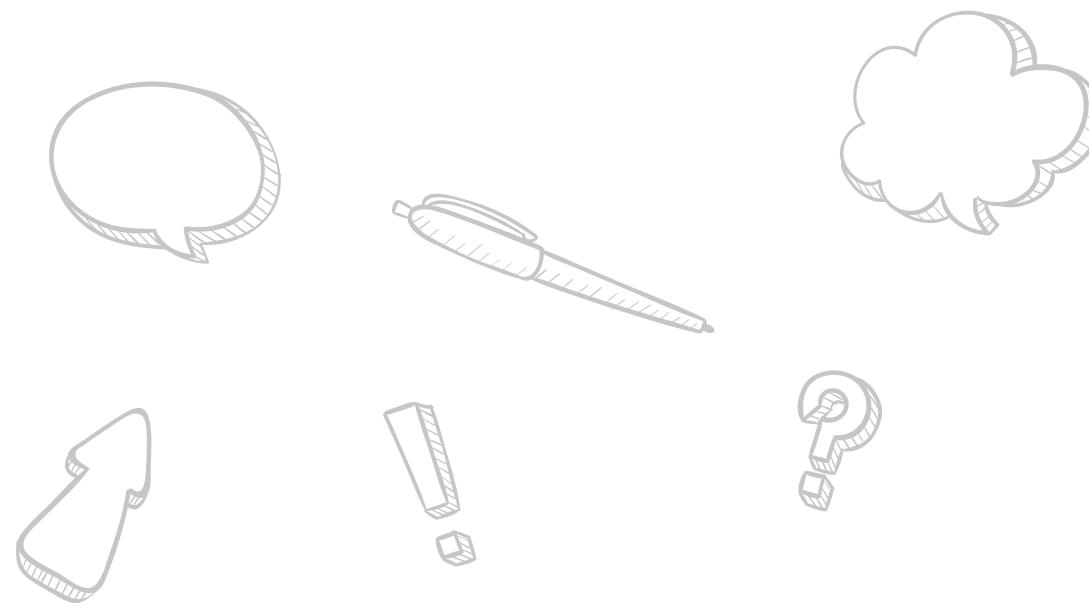
 - 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera

 - 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem

 - 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volunteerskog programa organizacije
-
- ▶ Evidencija volunteerskog angažmana
 - ▶ Literatura

1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera

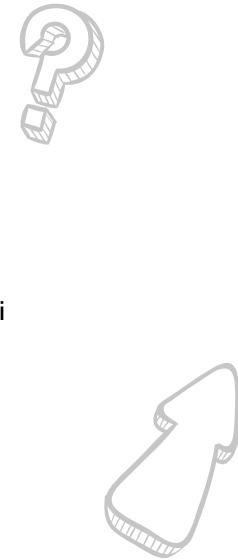
Dobro planiranje ključ je uspjeha za sve poslove, pa tako i za menadžment volunteerskog programa. Kod planiranja rada s volonterima potrebno je odgovoriti na sljedeća pitanja: *zašto želimo volontere u našoj organizaciji, što se od volontera očekuje, što je sve potrebno osigurati kako bi se omogućio uspješan rad volontera, tko će koordinirati rad volontera, 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.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1.** Opis volonterske pozicije
 - 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere
 - 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera
 - 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

Trebaju li nam volonteri i za koje pozicije?



Planiranje ne mora biti dug ili komplikiran 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 volunteerske 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 ([vidi Anketu](#)).

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 volunteerskih pozicija koje vam trebaju, profil volontera, načelna mjesta gdje ćete ih tražiti te plan obuke za potrebna znanja i vještine djelatnika u vašoj organizaciji.

Uvod u 8 faza menadžmenta volonterskog programa

- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volonterskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
-
- 2.1.** Opis volonterske pozicije
-
- 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera
-
- 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere
-
- 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera
-
- 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera
-
- 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem
-
- 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volonterskog programa organizacije
-
- ▶ Evidencija volonterskog angažmana
 - ▶ Literatura

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.



Dugoročni volonteri

Kratkoročni volonteri

INTERES ZA ORGANIZACIJU

- predani cilju i samoj organizaciji;
- identificiraju se s organizacijom, emocionalno se vežu uz samu organizaciju i u potpunosti se predaju organizaciji;
- postoji samo opći interes za organizaciju;
- ne vide organizaciju kao značajni dio svojega života;

NAČIN UKLJUČIVANJA

- proizašli su iz same organizacije;
- u početku su bili kratkoročni volonteri, te su nakon nekog vremena prerasli u dugoročne;
- sami se javljaju;
- vrlo aktivni članovi organizacije, dovode prijatelja te ga uključuju u rad organizacije;
- javili su se organizaciji zbog specifičnoga posla unutar organizacije koji im je zanimljiv, ali nisu zainteresirani za misiju organizacije;
- kao rezultat velikoga događanja organiziranog s ciljem uključivanja širega građanstva u rad organizacije;
- prijatelj ili poslodavac ih je preporučio za volonterski angažman;

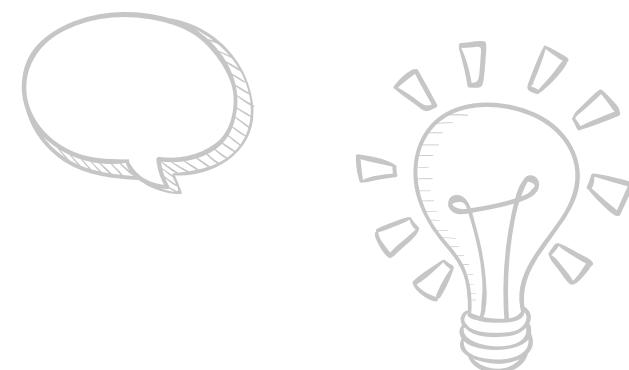


Uvod u 8 faza menadžmenta volonterskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volonterskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volonterskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

PREDANOST RADU	
<ul style="list-style-type: none">• skloni su sami stvarati svoj posao;• prilagodavaju svoje vrijeme i energiju cilju i ispunjenju postavljenoga zadatka;• skloni su raditi sve što je potrebno unutar organizacije;• uz definirani opis posla, spremni su se i dodatno angažirati;	<ul style="list-style-type: none">• žele jasno definiran opis posla s ograničenim trajanjem;• spremni su raditi samo jedan posao koji je jasno definiran;• obično ne ostaju dugo unutar jedne organizacije;• mijenjaju organizacije;
MOTIVACIJA	
<ul style="list-style-type: none">• najbolja motivacija za dugoročnoga volontera jest prepoznavanje rada volontera te veće uključivanje u odlučivanje unutar organizacije;	<ul style="list-style-type: none">• prepoznavanje njihovoga osobnog doprinosa, a ne njihovog statusa unutar organizacije;• zahvaljuje im se na doprinosu i omogućuje da nastave dalje;

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.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

1.2. Koordinator volunteerskog programa

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

Volonterski programi su vrlo raznoliki i kao takvi iznimno fleksibilni. Program može uključivati ljudе 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 volunteerskog 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 koordinatora 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 volunteerskim programom. Koordinator volontera možete pronaći i putem objave *Natječaja za radno mjesto koordinator volontera* ([vidi Natječaj](#)).

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 volunteerski program, naprotiv, kada organizacija doneše odluku da sustavno pokrene volunteerski 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 koordinatora kao ljudska bića sa super moćima. Naravno da je to nerealno ali kao lider/ica osoba mora biti komunikativna, poštujuća, asertivna, organizirana, fleksibilna, etična, inovativna itd.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
-
- 2.1. Opis volonterske pozicije
-
- 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
-
- 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
-
- 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
-
- 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
-
- 7.1. Nagradivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
-
- 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
-
- ▶ Evidencija volunteerskog angažmana
 - ▶ Literatura

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 volunteerskog 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** ([vidi Pravilnik](#)), kao zaseban dokument ili uključen u neku drugu vrstu pravilnika o radu u organizaciji.



1.3. 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 prepostavlja 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 pisani potvrdu o volontiranju,
- na sklapanje ugovora o volontiranju u pisanim obliku, ako to zatraži,
- na upoznavanje s Kodeksom i etičkim normama bitnima za pojedini oblik volontiranja,

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

- 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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

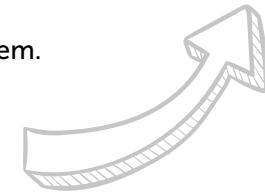
- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volonterskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volonterskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

Prava organizatora volontiranja:

- na savjetovanje i sudjelovanje u postupcima donošenja odluka na svim razinama kad u području volontiranja, u svojstvu dionika, predstavljaju interes 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 pisani 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.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

OČEKIVANJA VOLONTERA OD ORGANIZACIJE	OČEKIVANJA ORGANIZACIJE OD VOLONTERA
Opis volonterske pozicije	Predanost misiji i ciljevima organizacije
Orijentacija, priprema i obuka za poziciju na kojoj će volonter raditi	Odgovornost i pouzdanost u obavljanju posla
Poslovi koji su u skladu s dogovorenim vremenom i znanjima i vještinama koje volonter posjeduje	Prihvatanje praćenja rada volontera i procedura unutar organizacije
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
Pravovremene informacije i redovita komunikacija	Spremnost i odgovornost volontera da sam traži informaciju, te da informira druge ako je to potrebno
Tehnička, administrativna podrška te podrška kroz nadgledanje	Spremnost na suradnju sa svim ljudima bez diskriminacije uz poštivanje i povjerenje
Mogućnost porasta sposobnosti u području koje volontera zanima	Prilagodljivost i kreativnost kao odgovor na promjenu potreba ili u kriznim situacijama
Dobivena nagrada ili prepoznavanje, na osnovu jasno definiranih kriterija	Povećanje sposobnosti kroz učenje putem iskustva, samoprocjena
Kvalitetna povratna informacija	Prihvatanje praćenja rada

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 volunteerskim pozicijama. Imajte to na umu kad razvijate svoj volunteerski program.

Uvod u 8 faza menadžmenta volonterskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volonterskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volonterskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

1.4. 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 pronalaženje te orientacija i obuka; praćenje i podrška volontera. Svi troškovi mogu se staviti u **Proračun volonterskog programa** ([vidi Proračun](#)). 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 podatcima 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 portfoliu, koji bi trebao sadržavati sljedeće informacije:

- Osobne podatke o volonteru,
- Ispunjenu prijavnici za volontere,
- Naziv volonterske pozicije,
- Opis volonterske pozicije,
- Ugovor o volontiranju (ukoliko je potpisani),
- Datume poхаđanja 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.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volunteerske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volunteersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

2.1. Opis volunteerske pozicije

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 volunteerske pozicije treba biti između interesa i potreba volontera i interesa i potreba neprofitne organizacije.

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 ugovora¹. 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 finansijskog 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 svog rada baziraju na volunteerskom angažmanu i gotovo svaka pozicija je na početku volunteerska, čak i ona voditelja, direktora ili predsjednika udruge, kao i finansijskog 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 volunteerski 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

¹ 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.).

Uvod u 8 faza menadžmenta volonterskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volonterskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volonterskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

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 stići kroz ovu volontersku poziciju, kao i druge bitne značajke vezane uz poziciju.

Opis volonterske pozicije ([vidi opis Hrabrog telefona](#), [vidi opis Centara inkluzivne potpore "Idem"](#), [vidi opis Centra za rehabilitaciju Rijeka](#)) 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 uvodenje 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 pronalaženja volontera, kao i prilikom odabira volontera. Potrebno je detaljno izlistati vještine, znanja i kompetencije koje volonter treba imati kako bi uspješno obavio dogovorene zadatke.
- **Nagradjivanje 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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volonterskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
- 1.2. Koordinator volonterskog programa
- 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
- 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
- 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
- 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
- 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
- 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
- 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
- 8.1. Procjena rada volontera
- 8.2. Procjena volonterskog programa organizacije
 - ▶ Evidencija volonterskog angažmana
 - ▶ Literatura

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

- Je li opis volonterske pozicije realan?,
- Odgovara li volonterskom angažmanu ili otkriva potrebu novoga radnog mesta?,
- Je li opis volonterske pozicije zanimljiv i privlačan?,
- Da sam ja volonter, bih li se prihvatio takvoga posla?,
- Je li organizacija realna u pogledu pronašalaca 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 pronašanju 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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

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** ([vidi Procjenu rizika](#)) treba svakako napraviti prije nego što se krene u pronalaženje volontera. Ako postoe 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 obvezan volontera osigurati od profesionalne bolesti i posljedica nesreće za vrijeme volontiranja u slučaju:

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



3.1. Pristupi u pronalaženju volontera

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 prepostavljati 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 prepostavljati da volonteri ne žele raditi s "teškim" kategorijama korisnika. Približavanje načina života korisnika, njihovih ograničenja, ali i njihovih



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

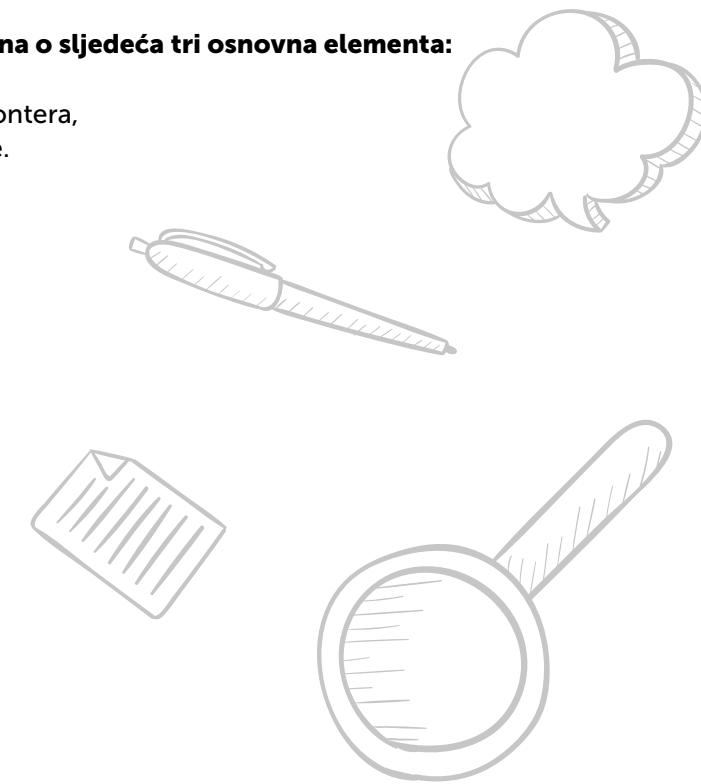
- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

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 prepostavke.

Pronalaženje volontera je proces ohrabrvanja 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.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

Pristupi pronalaženju volontera

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

Pristup pronalaženju volontera	Metode i tehnike u pronalaženju volontera
Otvoreni pristup Uključuje prenošenje informacije o potrebi za volonterima što širem broju ljudi. Polazi se od prepostavke 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.	<ul style="list-style-type: none">• Objave u tiskanim i online medijima (Tete i striček pričalice, udruga Smješak za sve, Hrabri telefon)• Televizija i radio - jingle za TV i radio, video objave na mrežnim stranicama (Hrvatska volontira!, Europske sveučilišne igre Zagreb-Rijeka)• Mrežna stranica i društvene mreže organizacije koja uključuje volontere i mrežne stranice i društvene mreže srodnih organizacija (Dom za starije i nemoćne osobe Trešnjevka, Centra za pružanje usluga u zajednici „Izvor“ Selce, Dom za djecu Nazorova, Zagreb)• Putem letaka, brošura i plakata organizacije (Udruga Argonauta, Murter, Udruga "RODA", Zagreb, Centar za mlade Osijek, Zlatni cekin-Poliklinika za rehabilitaciju djece Brodsko-posavska županija, Udruga tjelesnih invalida Međimurja, Udruga Most - Tete i barbe pričalice!)• Predavanja i prezentacije u zajednici gdje se nalaze korisnici• Korištenje usluga volunteerskog centra - može se odvijati kroz osobni kontakt sa zaposlenicima volunteerskog centra ili informacije i mogućnosti koje pružaju mrežne stranice (Volunteerski centar Osijek, Volunteerski centar Split, Volunteerski centar Zagreb, Volunteerski centar Rijeka)

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
-
- 2.1.** Opis volonterske pozicije
-
- 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera
-
- 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere
-
- 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera
-
- 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera
-
- 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem
-
- 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volunteerskog programa organizacije
-
- Evidencija volunteerskog angažmana
 - Literatura

<p>Ciljano prikupljanje volontera 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> <p>Osobno prenošenja informacija Širenjem „dobrog glasa“ o organizaciji preko postojećih volontera, prijatelja i rodbine volontera, samih klijenata, prijatelja i rodbine samih klijenata, zaposlenika, donatora, osoba iz susjedstva, i sl.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ciljane prezentacije zainteresiranim grupama/ pojedincima/organizacijama (Volunteerski Program Studija Poduzetništvo - VPSP)• Korištenje usluga volonterskog centra - može se odvijati kroz osobni kontakt sa zaposlenicima volonterskog centra ili informacije i mogućnosti koje pružaju mrežne stranice (Volunteerski centar Osijek, Volunteerski centar Split, Volunteerski centar Zagreb, Volunteerski centar Rijeka) <ul style="list-style-type: none">• Usmena predaja prijateljima ili rodbini.
--	---

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, najprimjereniiji. Praksa je pokazala kako se najučinkovitiji i najuspješniji spoj volontera i neprofitne organizacije osigurava putem ciljanoga pronalaženja volontera. U slučajevima kada organizacija traži veliki broj volontera, najčešće se koriste sva tri pristupa.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1.** Opis volonterske pozicije
 - 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere
 - 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera
 - 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

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.)

3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera

Jednom kada ste pripremili plan, za uspjeh pronalaska volontera od izuzetne je važnosti kakvu poruku poziva pripremite i odašljete 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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volunteersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

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, zbumjeno 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 pomoći, 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 volunteersku poziciju". Uključivanje izjava kao što su "Steknite novu vještinu!", "Istražite moguću karijeru!", "Podržite ili pružite pomoći nekog tko je u problemu ili potrebi!", "Podijelite svoje vrijeme i bogato životno iskustvo!", "Razbijte svoje predrasude i strahove!" mogu biti dodatna motivacija za volontere.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera

Uključivanje volontera ovisi o nekoliko elemenata, uključujući: dostupne volonterske pozicije, potrebe organizacije, vještine i interes 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 interes i vještine volontera, te utvrditi odgovaraju li one zahtjevima predviđene pozicije. Postoje različite metode odabira volontera, a kako biste odabrali najprimjerjeniju, 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 prijavnicu 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 podatcima 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 prijavnicu za volontere.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

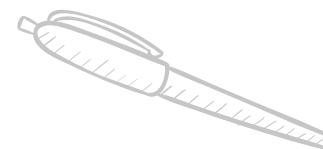
4.2. Prijavnica za volontere

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 prijavnici za volontere. Ona nam je važna s jedne strane zato što ćete, iako u ovom trenutku nemate potrebe za volonterima, sigurno u blžoj 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 ([Udruga "Kombinat"](#), [Centar za socijalnu skrb Požega](#), [Studentski kulturni centar Rijeka](#), [Gradsko društvo Crveni križ Labin](#)) prikupljate osnovne informacije ali koje bi se svakako trebale periodično usklajivati 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.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

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 prepostaviti da su svi kao osobe koje vi znate.

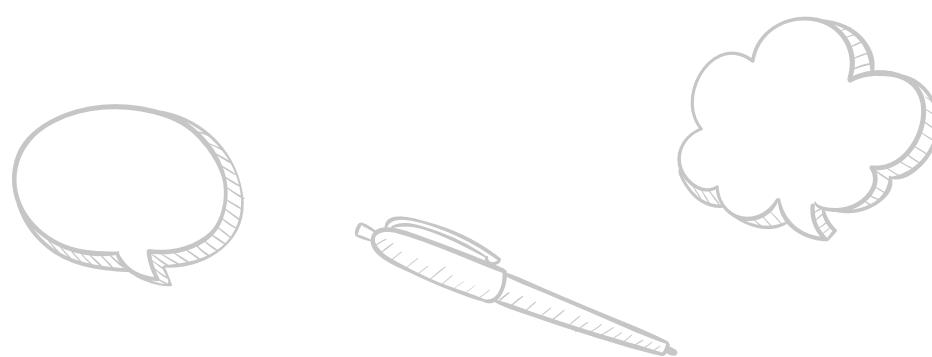
Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1.** Opis volonterske pozicije
 - 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere
 - 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera
 - 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

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 ljudе 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 uspjehе 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 nekim od prijavljenih reći – ne, hvala. Ako odlučite da određena osoba ne odgovara zadatuку 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 pronašak volonterskih pozicija. Bilo bi dobro da trag o eventualnim poteškoćama i prekidu suradnje dokumentirate u obliku *Otkaznog lista za volontera*. ([vidi Otkazni list](#))



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom

Jedna od ključnih ideja vezana uz volontiranje jest da je volontiranje dvosmjeren odnos. Tradicionalni pogled drži da volonteri daruju svoje vrijeme bez ikakve želje ili očekivanja da će dobiti nešto iz tog procesa. Prema mnogi drže da je element altruizma ključni sastojak volontiranja, taj jednosmjeren 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 jednakopravno 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 volunteerskom 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 volunteerskog angažmana.

Orientacija i trening, odnosno obuka, sastavni su dio svakoga volunteerskog 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 volunteerskih pozicija, itd.).

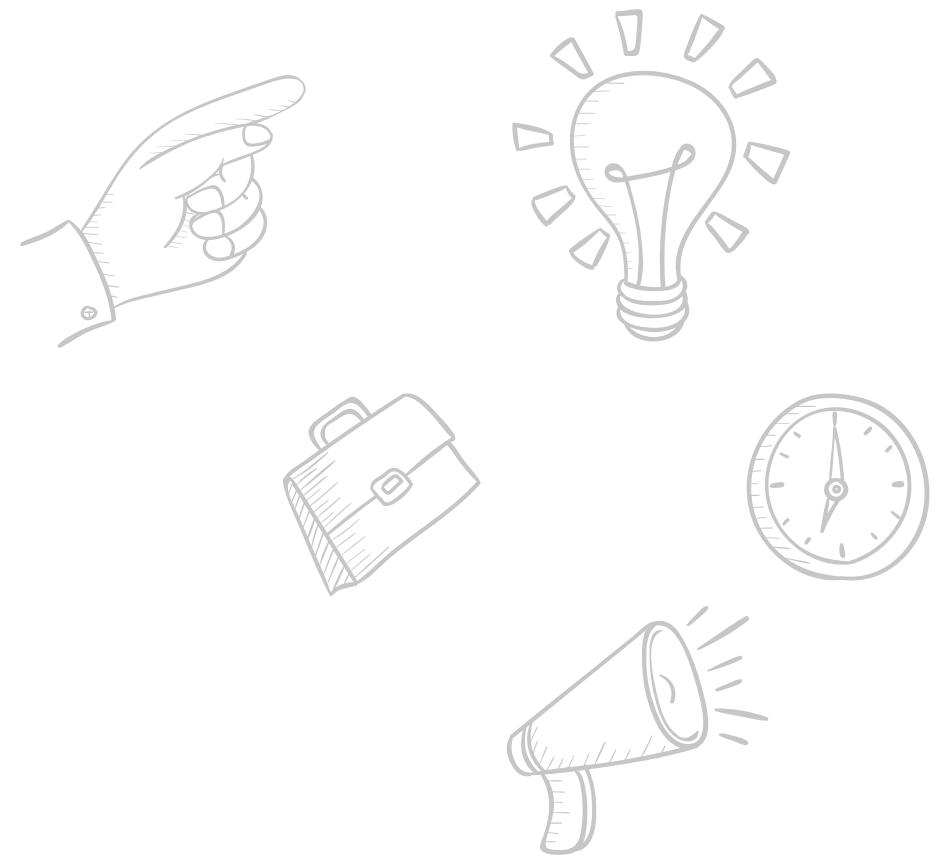
Korisno bi bilo imati priručnike za volontere koji bi sadržavali kratku povijest organizacije, glavna strateška usmjerena i/ili njezine projekte, aktivnosti, usluge, ciljanu skupinu, izvore financiranja, volunteerske mogućnosti i očekivanja, pravilnike, procedure. Budući da se neprofitne organizacije uvelike razlikuju po svojim volunteerskim programima, nemoguće je ponuditi "standardni" orientacijski 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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

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.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
-
- 2.1.** Opis volonterske pozicije
-
- 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera
-
- 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere
-
- 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera
-
- 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera
-
- 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem
-
- 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volunteerskog programa organizacije
-
- ▶ Evidencija volunteerskog angažmana
 - ▶ Literatura

Orijentacija

Treba dati odgovor na tri pitanja:

- Zašto želim volontirati u ovoj organizaciji?,
- Kako će ja odraditi svoj volunteerski 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 volunteerskog programa

Cilj ovoga dijela orientacije 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,

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

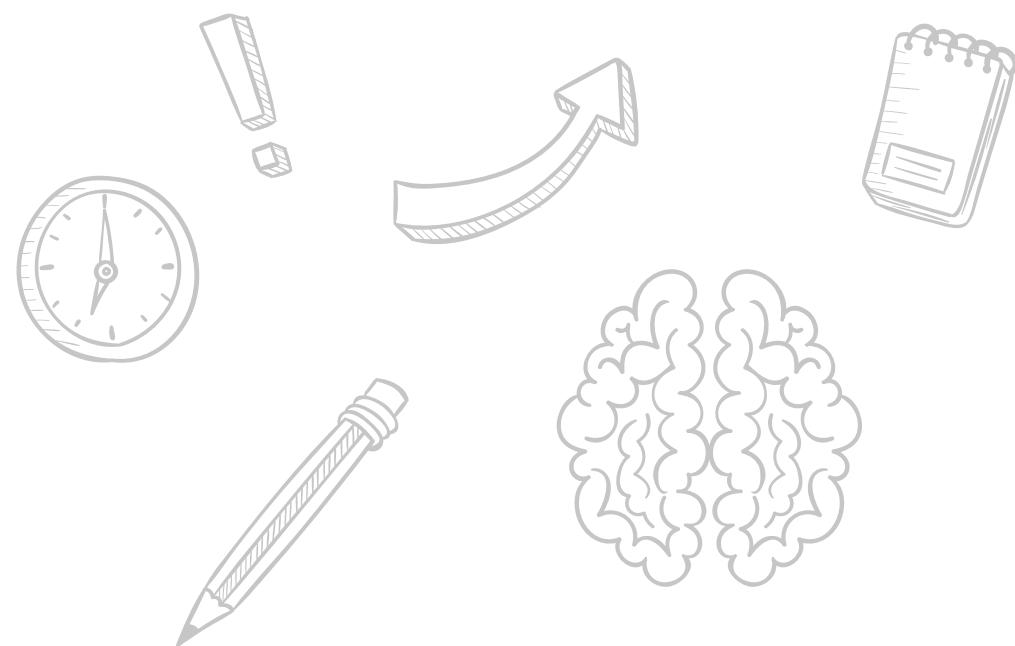
- Uvjeti rada i oprema (prostor gdje će volonter obavljati posao, opremu koju može koristiti),
- Očekivanja od volontera i koristi za volontera,
- Način davanja povratne informacije i izvještavanja,
- Ključne aktivnosti organizacije i raspored odvijanja,
- Organizacijski elementi (pokrivanje troškova, vođenje satnice, sustavno praćenje volunteerskoga doprinosa - u satima, novim znanjima i vještinama).

Najjednostavniji način pripreme za ovaj dio orientacije 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 pripeđuje se dobrodošlica kao jedan od načina iskazivanja važnosti volontera kao dijela tima.

Pred vama je *Orientacijska lista* ([vidi Orientacijsku listu](#)) – jedan praktičan i koristan alat kojim možete pratiti vlastite korake prilikom procesa orientacije i tako provjeravati jeste li učinili sve kako biste volontere što kvalitetnije uveli u svijet vaše organizacije.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

5.2. 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* ([vidi Ugovor](#)) obvezno je zaključiti u pisanim oblicima 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 volonterskim 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 volonterske 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 ([vidi Izjavu](#)), a organizator volontiranja dužan je, uz pisano Suglasnost volontera ([vidi Suglasnost](#)), pribaviti posebno *Uvjerenje o podatcima iz kaznene evidencije* ([vidi Uvjerenje](#)) 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 mlađih 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

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

uključivanja u volonterske aktivnosti. Osim pisane suglasnosti *Pristanka zakonskog zastupnika (roditelja/skrbnika* ([vidi Pristanak](#)), značajno je tko je organizator volontiranja. Također, povećana je pažnja u odabiru aktivnosti jer je Zakon predviđao da se uz osiguranje podrške i nadzora, treba osigurati i da sadržaj volonterskih 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 pisano 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 volunteerskog 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.

5.3. Obučavanje za volontersku poziciju

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 volunteerski 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 volunteerskog angažmana, kako bi identificirala način suočavanja

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1.** Opis volonterske pozicije
 - 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere
 - 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera
 - 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

s pitanjem volontiranja, a slijedi i nekoliko dobrih razloga zašto je trening/obuka volontera važna za razvoj vaše organizacije:

- Volonterske uloge koje zahtijevaju veliku vještinsku 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 djelatnicima, 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.* ([vidi edukaciju udruge - Roda](#))

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.).

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera

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 cijelog 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. 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.

6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima

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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

Osnovni principi praćenja rada volontera zasnovaju se na:

- **Stalnoj komunikaciji**, periodičnim procjenama učinkovitosti i uključuju sastanke o statusu zadatka, 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.**
Volонтер 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 bojam 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.

Volонтер 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. **Podržavate osobu/volontera a pratite njegove ili njene zadatke i rezultate.**

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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

Funkcije podrške:

- fokusiranje na osobu,
- osiguranje sigurne okoline i opuštene atmosfere u kojoj se volonteri mogu izraziti,
- suprotstavljanje izolaciji koja ponekad prati neke volonterske uloge,
- pomoći u rješavanju problema koji su često osobne prirode,
- pomoći 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 volunteerskom 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 strukturon 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:



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volonterskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
-
- 2.1.** Opis volonterske pozicije
-
- 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera
-
- 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere
-
- 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera
-
- 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera
-
- 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem
-
- 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volonterskog programa organizacije
-
- ▶ Evidencija volonterskog angažmana
 - ▶ Literatura

Usporedan prikaz uloga koordinatora i osobe koja prati rad volontera:

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

Kroz praćenje se volonteru ujedno daje i podrška za daljnji rad, te mu se daje mogućnost da sudjeluje sa svojim prijedlozima u dalnjem razvijanju i planiranju zadataka u okviru pozicije koju obavlja. Pitanja za sastanke s volonterima mogu vam biti od koristi.

([vidi pitanja za sastanak](#))

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 cijelokupnom 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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

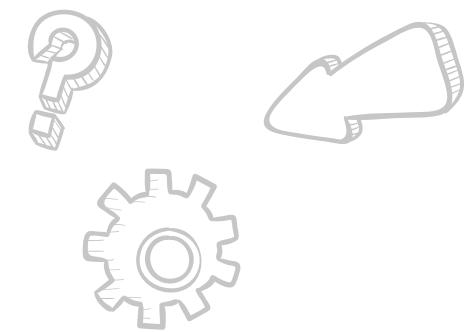
- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

6.2. Motiviranje volontera

Savjeti o tome kako zadržati motiviranost i kreativnost volontera?²

- 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 volunteerskom 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.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagrađivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

7.1. Nagrađivanje volontera

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 bližoj 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“ interes 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 interes je svojevrsna nagrada i može djelovati vrlo motivirajuće. Primjerice, saznajte vole li više čitati knjige ili posjećivati izložbe, kazališne ili kino predstave. Učinite nagradu što osobnjom, ali u skladu s uspjehom koji je postignut u organizaciji. ([vidi 100 zlatnih pravila kod nagrađivanja volontera](#))

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 ikakvoga 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

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

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.

7.2. Kompetencije stečene volontiranjem

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 stječu 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 uesti 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.

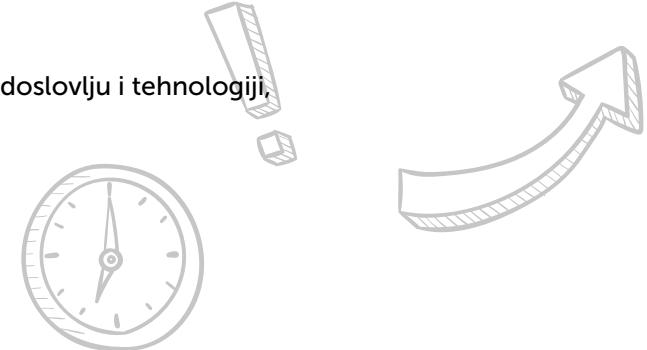
Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

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 prirodoslovju 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* ([vidi Potvrdu](#)) i *Vodič za organizatore volontiranja i volontere* ([vidi Vodič](#)). 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. Potvrdu o kompetencijama stečenim kroz volontiranje možete ispuniti i online na sljedećoj poveznici <http://kompetencije.volontiram.info/>

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 daljnog nastavka obrazovanja** – što može biti posebno zanimljivo za srednjoškolce koji tijekom srednje škole volontiraju, a planiraju dalje nastaviti obrazovanje,
- **u svrhu nastavka volunteerskog angažmana** - procjena kompetencija pomaže za određivanje područja budućih volunteerskih angažmana.

Uvod u 8 faza menadžmenta volonterskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volonterskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volonterskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

8.1. Procjena rada volontera

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 важно 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 cijelokupnom 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 ili evaluacija rada volontera

Prije nego što krenete razvijati mehanizme i procedure procjene rada volontera i volonterskoga programa, razgovorajte 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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

Ovisno o vašim očekivanjima, razlikovat će se i obrasci za *Evaluaciju rada volontera* ([vidi Evaluaciju volontera](#)) i *Evaluaciju menadžmenta volunteerskog programa* ([vidi Evaluaciju 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...).

8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije

Uključuje procjenu volontera o:

- Pozitivnim i negativnim iskustvima
- Suradnji sa zaposlenicima
- Suradnji s korisnicima
- Suradnji s drugim volonterima
- Mogućnosti sudjelovanja u donošenju odluka i preuzimanju odgovornosti
- Procjeni orientacijskoga treninga i edukacije
- Usklađenosti obavljenih zadataka s opisom volonterske pozicije
- Identifikaciji novih područja rada
- Prijedlozima za prikupljanje volontera
- Ukupnoj ocjeni volunteerskog programa

Korisni savjeti za razgovor o procjeni

- Pitajte svoje volontere koja znanja i vještine su stekli kao rezultat volunteerskoga iskustva i rada u vašoj organizaciji, na koje su aspekte svojega volunteerskog rada posebno ponosni,

Uvod u 8 faza menadžmenta volonterskog programa

- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volonterskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1.** Opis volonterske pozicije
 - 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere
 - 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera
 - 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volonterskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

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, vještinsama 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.

Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

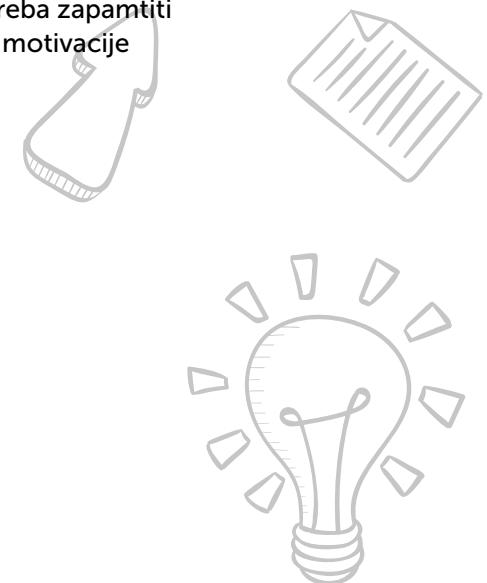
Djeljenje rezultata procjena volunteerskog programa

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 volunteerskoga 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.



Uvod u 8 faza menadžmenta volunteerskog programa

- 1.1.** Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2.** Koordinator volunteerskog programa
 - 1.3.** Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4.** Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1.** Opis volunteerske pozicije
 - 3.1.** Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2.** Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1.** Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2.** Prijavnica za volontere
 - 5.1.** Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2.** Ugovor o volontiranju
 - 5.3.** Obučavanje za volunteersku poziciju
 - 5.4.** Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1.** Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2.** Motiviranje volontera
 - 7.1.** Nagradjivanje volontera
 - 7.2.** Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1.** Procjena rada volontera
 - 8.2.** Procjena volunteerskog programa organizacije
- Evidencija volunteerskog angažmana
- Literatura

Evidencija volunteerskog angažmana

Postoji jako puno razloga zašto biste trebali evidentirati volunteerski rad. O mnogim aspektima smo pisali u priručniku. Dužnost je svakog organizatora volontiranja voditi evidenciju volunteerskog angažmana za volontere koje uključuje u svoj rad. Pojedinačne evidencije za volontere organizator volontiranja sloboden je voditi u formi koju smatra najprikladnijom. *Obrazac za evidentiranje angažmana volontera* ([vidi Obrazac](#)) može bilježiti ime i prezime volontera, broj dana i/ili broja volunteerskih 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 *Volunteerska knjižica* ([vidi Volunteersku knjižicu](#)). Volunteerska knjižica omogućuje dokumentiranje većeg broja volunteerskih iskustava ostvarenih kod različitih organizatora volontiranja. Idejni koncept volunteerske knjižice izradila je Udruga „Mi“ iz Splita, a izdaju ih regionalni volunteerski centri u Hrvatskoj (Zagreb, Rijeka, Split i Osijek). Po završetku volunteerskog angažmana obaveza organizatora volontiranja je svakako izdati volonteru potvrdu o volontiranju. Ona služi kao dokaz ali i sjećanje na volunteerski angažman i na volunteerske 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 volunteerski angažman volontera upisati i u njegovu volunteersku knjižicu.



Uvod u 8 faza menadžmenta volonterskog programa

- 1.1. Organizacijsko planiranje uključivanja volontera
 - 1.2. Koordinator volonterskog programa
 - 1.3. Prava, odgovornosti i obveze volontera i djelatnika organizacije
 - 1.4. Alociranje sredstava i uspostava sustava prikupljanja informacija
 - 2.1. Opis volonterske pozicije
 - 3.1. Pristupi u pronalaženju volontera
 - 3.2. Poruke poziva za uključivanje volontera
 - 4.1. Predstavljanje organizacije, odabir i uključivanje volontera
 - 4.2. Prijavnica za volontere
 - 5.1. Upoznavanje volontera s organizacijom
 - 5.2. Ugovor o volontiranju
 - 5.3. Obučavanje za volontersku poziciju
 - 5.4. Razvoj novih znanja i vještina volontera
 - 6.1. Mentoriranje, praćenje i podrška volonterima
 - 6.2. Motiviranje volontera
 - 7.1. Nagradjivanje volontera
 - 7.2. Kompetencije stečene volontiranjem
 - 8.1. Procjena rada volontera
 - 8.2. Procjena volonterskog programa organizacije
- Evidencija volonterskog angažmana
- Literatura

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
- McCurley, S., Lynch, R. (1998.), Essential Volunteer Management, London, Directory for Social Change
- McCurley, 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.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)
- Isaksen, The Creative Problem Solving Group, Buffalo, NY, 1998.

