



# **VOLONTERSKI MENADŽMENT PO MJERI**

**SMJERNICE ZA RAD S VOLONTERIMA  
U JAVNIM USTANOVAMA**





## PRIPREMILE

Ivana Ječud  
Ivana Kordić

## REDAKTURA

Višnja Pavlović  
Jela Tomanjik  
Vladimirka Kraljev  
Danijela Jurić

## LEKTORICE

Tena Čizmešija  
Vida Papić

## GRAFIČKO OBLIKOVANJE

kuna zlatica

## IZDAVAČ

Volonterski centar Zagreb  
Ilica 29, 10 000 Zagreb, Hrvatska

## UZ FINACIJSKU POTPORU

Europske komisije putem projekta 'Volonterski servis – za solidarnost i zajedništvo' (PHARE 2006 program) i Grada Zagreba

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 713530 / ISBN 978-953-7576-01-1

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



Ova publikacija izrađena je uz pomoć Europske unije. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Volonterskog centra Zagreb i ni na koji se način ne može smatrati da održava gledišta Europske unije.

Europsku uniju čini 27 zemalja članica koje su odlučile postupno povezivati svoja znanja, resurse i sudbine. Zajednički su, tijekom razdoblja proširenja u trajanju od 50 godina, izgradile zonu stabilnosti, demokracije i održivog razvoja, zadržavajući pritom kulturalnu raznolikost, toleranciju i osobne slobode. Europska unija posvećena je dijeljenju svojih postignuća i svojih vrijednosti sa zemljama i narodima izvan svojih granica.  
Europska komisija izvršno je tijelo EU.



GRAD ZAGREB





## ZAHVALE

Stvaranje ovog priručnika ne bi bilo moguće bez stručnih komentara i doprinosa javnih ustanova s područja grada Zagreba kojima ovim putem posebno zahvaljujemo. Vladimirkra Kraljev iz Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti svojim je stručnim sugestijama doprinijela jasnoći i točnosti dijela priručnika koji se tiče pravnog okvira za volontiranje. Zahvaljujemo Europskoj komisiji i Gradu Zagrebu koji su prepoznali kvalitetu projekta "Volonterski servis – za solidarnost i zajedništvo" te ga financijski podržali. Zahvaljujemo Ivani Jeđud na iznimno dobroj suradnji u procesu uvođenja volonterskog menadžmenta u javne ustanove. Na kraju zahvaljujemo i volunteerkama koje su s nama podijelile svoja razmišljanja i iskustvo stečeno volontiranjem čime su dale iznimno vrijedan doprinos ovom priručniku.

### Javne ustanove

Dom za djecu Zagreb (podružnice "Josipovac", "Antun Gustav Matoš" i "Ivan Goran Kovačić")

MALI DOM – ZAGREB - Dnevni centar za rehabilitaciju djece i mladeži

Centar za odgoj i obrazovanje 'Slava Raškaj'

Dom za starije i nemoćne osobe Trešnjevka

Dom za starije i nemoćne osobe Maksimir

### Volonterke

Estera Bašić

Nikolina Šešek

Jasmina Matošević

Antonia Matković

Iva Pjaca

Sanja Blažević

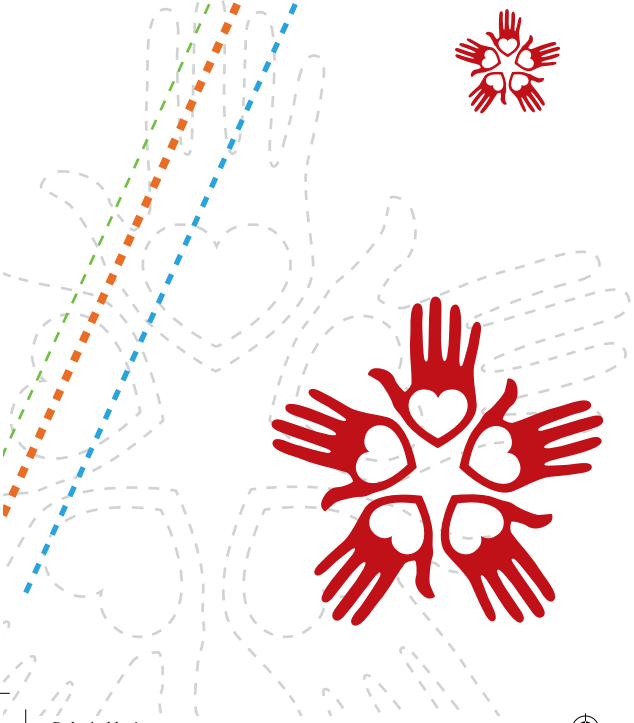
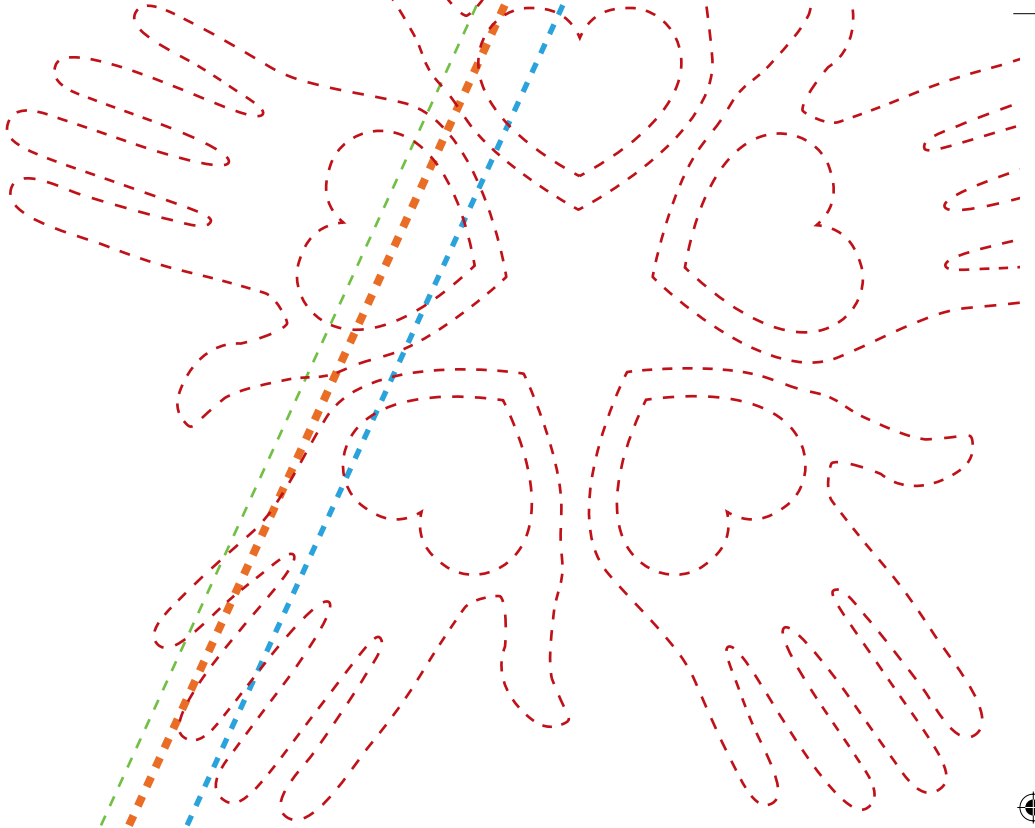
Tena Čižmešija

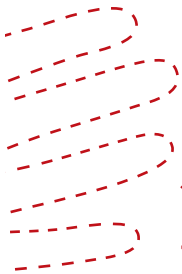
Vida Papić



volonterski  
centar  
zagreb







# SADRŽAJ

<b>1. UVODNA RIJEČ</b>	<b>7</b>
<b>2. SMJERNICE ZA RAD S VOLONTERIMA U JAVNIM USTANOVAMA</b>	<b>11</b>
2.1 Volontiranje u javnim ustanovama u području socijalne skrbi	12
2.2 Kratki prikaz ishoda evaluacije projekta 'Volonterstvo' kao poveznica Sveučilišta i javnih institucija grada Zagreba	14
2.3 Prijedlog smjernica za rad s volonterima u javnim ustanovama u području socijalne skrbi	19
2.3.1 Proces i odnos na ustanovu	21
2.3.2 Proces i odnos na volontera	23
2.3.3 Zajednički procesi	24
<b>3. SMJERNICE ZA PRIMJENU PRAVNIH PROPISA O VOLONTIRANJU</b>	<b>33</b>
3.1 Ugovor o volontiranju	35
3.2 Potvrda o volontiranju	37
3.3 Etički kodeks volontera	39
3.4 Nagrađivanje volontera	39
3.5 Kako utvrditi vrijednost volontiranja?	40
3.6 Nadležnatijela	40
<b>4. PRILOZI</b>	<b>43</b>
1 Upitnik za volontere (Dom za djecu Zagreb, podružnica Josipovac)	44
2 Anketa o procjeni rada volontera (Dom za djecu Zagreb, podružnica Josipovac)	45
3 Ugovor o volontiranju	47
4 Volonterska knjižica	50
5 Potvrda o volontiranju	51
6 Obrazac izvješća o obavljenim uslugama i aktivnostima organizatora volontiranja	52
<b>5. LITERATURA, BIOGRAFIJE, O PROJEKTU</b>	<b>53</b>





Tvoja  
zajednica  
te zove...  
uključujući se i ti  
u volonterski  
svijet!





# 1. UVODNA RIJEČ



Volontirajmo!....to nije riječ koju izgovaramo olako ili tek tako - zato što se to očekuje od jedne volonterske udruge.

Izgovaramo je zato što i sami puno volontiram i znamo što to znači. Izgovaramo je i pozivamo ljude da volontiraju zato što volontiranjem dotičemo mnoge,, razvedravamo mnoga lica,,,,,ohrabrujemo, potičemo na razmišljanje,,,,,utječemo na puno malih pozitivnih promjena u našoj zajednici,,dajemo, ali istovremeno mnogo primamo,,,,,jačamo svoju osobnost i svoje kapacitete,,,,,,drugim riječima, volontiranjem doprinosimo izgradnji sebe i izgradnji zdravijeg i humanijeg društva.

Iako je organizirano volontiranje u Hrvatskoj relativno nova aktivnost, čini mi se da je danas teško zamisliti funkcioniranje demokratskog i zdravog društva bez volonterskih aktivnosti. Djelovanje organizacija civilnog društva (OCD) ne bi bilo moguće bez volontera, ljudi koji bez naplate ulažu svoje vrijeme i energiju u različite izazove važne ili čak ključne za razvoj svake zajednice. Sasvim je jasno da organizacije civilnog društva ne bi mogle opstati bez „ljudi velikog srca“, a jasno je i da ti isti ljudi rade velike stvari kroz te organizacije.

Međutim, u javnim ustanovama situacija se znatno razlikuje.

Volonteri su donedavno dosta rijetko bili dio djelovanja javnih ustanova. U posljednje vrijeme volonterski centri u Hrvatskoj su, posebice kroz višednevne edukacije o volonterskom menadžmentu te kroz druge načine podrške, uložili puno truda u razvoj volontiranja u javnim ustanovama.

Volonterski centar Zagreb je u razdoblju 2007. i 2008. uspješno ostvario program podrške ustanovama u sklopu projekta 'Volonterstvo kao poveznica Sveučilišta i javnih institucija grada Zagreba' te smo kroz direktan rad s 8 ustanova socijalne skrbi uočili i brojne izazove i specifične poteškoće u uključivanju volontera u rad, ovisno o ustanovi. Slijedom tog, odlučili smo otići korak dalje i pokušati na inovativan način, pomoći javnim ustanovama te preventivno djelovati na neke probleme i ukazati na moguće zapreke, te na taj način unaprijediti proces uvođenja volontera u rad ustanove.

Na temelju stečenog iskustva kroz provedeni projekt osmislili smo program podrške nazvan „Volonterski menadžment po mjeri“, koji bi olakšao javnim ustanovama uključivanje volontera, istovremeno uzimajući u obzir njihove posebnosti.

Ključni elementi u programu podrške „Volonterski menadžment po mjeri“ su priprema i edukacija osobe „izvana“, volontera-suradnika, koji kroz višemjesečnu podršku olakšavaju ustanovama proces uvođenja volontera u njihovo svakodnevno djelovanje. Kako bi kvalitetnije pripremili i educirali volontere-





suradnike i zaposlenike ustanova (buduće koordinate volontera) za rad s volonterima te dali smjernice za kvalitetniji i efikasniji rad u tom procesu napisali smo ovaj priručnik.

Vjerujem da će mnoge javne ustanove, listajući ove stranice, prepoznati dodatne vrijednosti koje volonteri mogu unijeti u njihovo djelovanje te da će ih potaknuti i ohrabriti na uključivanje volontera, a kasnije i pomoći u samom procesu.

Na kraju smatram važnim napomenuti da početni koraci u uvođenju volontera iziskuju nešto više truda i angažmana za svaku od ustanova, ali su rezultati i pozitivne promjene koje je moguće ostvariti nemjerljivi te da se mnoge aktivnosti mogu olakšati i uljepšati uz „prste“ ljudi velikog srca.

**JELA TOMANJIK**

Izvršna direktorica





Nikada ne  
sumnjaj da  
mala grupa  
promišljenih  
i predanih  
ljudi može  
promijeniti  
svijet,  
uistinu to je  
jedino što  
ga je ikada i  
mijenjalo.

(Margaret Mead)





# 2. SMJERNICE ZA RAD S VOLONTERIMA U JAVNIM USTANOVAMA

pripremila Ivana Jeđud



## 2.1 VOLONTIRANJE U JAVNIM USTANOVAMA U PODRUČJU SOCIJALNE SKRBI

Postavljajući konceptualni okvir za razumijevanje specifičnosti volontiranja u javnim ustanovama u području socijalne skrbi, dobro je prvo pojasniti izvorni pojam **javne ustanove**. Navedeni naziv označava svaku organizaciju koja se financira izravno iz državnog proračuna ili iz središnje, regionalne ili lokalne vlasti. Iz ove, vrlo generalne i široke definicije, vidljivo je da je riječ o širokom spektru ustanova unutar pojedinih područja i djelatnosti, od primjerice nacionalne televizijske kuće do dječjih vrtića. Volontirati je moguće u gotovo bilo kojoj javnoj ustanovi, ukoliko to nije u suprotnosti s njenim statutom i načinom djelovanja, no ključni interes ovog rada usmjeren je na volontiranje u javnim ustanovama u području socijalne skrbi. Volontiranje u ustanovama u području socijalne skrbi ima svoje specifičnosti koje načelno možemo podijeliti u dvije skupine:

1. specifičnosti s obzirom na područje djelovanja tj. u odnosu na korisnike
  2. specifičnosti s obzirom na stručnjake zaposlene u ustanovi
- Podrobnije ćemo se osvrnuti na obje skupine specifičnosti.

### Specifičnosti s obzirom na područje djelovanja, tj. u odnosu na korisnike

Korisnici javnih ustanova u području socijalne skrbi u velikoj su mjeri pripadnici tzv. ranjivih skupina društva: djeca i mladi s posebnim potrebama, djeca i mladi bez odgovarajuće roditeljske skrbi, stariji ljudi itd. Riječ je o skupinama koje, na neki način "ovise o tuđoj pomoći i skrbi" te nisu u mogućnosti samostalno brinuti o sebi. Također, iako su u posljednjih nekoliko godina učinjeni mnogi značajni napori u procesu deinstitucionalizacije i normalizacije životnih uvjeta za korisnike u području socijalne skrbi, za većinu korisnika ustanove i dalje ostaju dom.

Korist od volontera u ovom tipu javnih ustanova više je nego jasna: volonteri koji ulaze u ustanovu postaju određena spona s okolinom te značajne nove osobe u socijalnoj mreži korisnika. Volonteri također mogu predstavljati i veliku pomoć djelatnicima ustanove u obavljanju njihovog posla i to konkretno

**JAKO MI JE POMOGLA VOLONTIRANJE. RECIMO DA SAD PREKO FAKSA MORAM IĆI NA PRAKSU NIJE MI PROBLEM UĆI U BILO KOJU USTANOVU JER VIŠE RAZUMIJEM KAKO SVE FUNKCIONIRA. BAŠ JE DOBRO...KAD SAM IŠLA U CENTAR ZA SOCIJALNU SKRBI BILA MI JE POZNATA KLIMA I KAKO PRISTUPITI DJELATNICIMA JER SAM DOBILA TO ISKUSTVO.**

[Nikolina]

u izravnom radu i druženju s korisnicima. Prema podacima istraživanja koje je proveo Volonterski centar Zagreb tijekom 2007. godine (Jurić i Tomanjik, 2008) na uzorku udruga, ustanova i tvrtki u gradu Zagrebu, a obzirom na percipiranu dobit od volonterskog rada, djelatnici ustanova u najvećoj su mjeri kao dobit naveli upravo kvalitetniji kontakt s korisnicima, mogućnost pružanja više usluga te pomoć pri obavljanju izvanrednih aktivnosti.

### **Specifičnosti obzirom na stručnjake zaposlene u ustanovi**

Stručnjaci zaposleni u javnim ustanovama na području socijalne skrbi uglavnom potječu iz tzv. pomagačkih profesija (socijalni radnici, psiholozi, pedagozi, rehabilitatori, socijalni pedagozi). Nećemo pogriješiti ukoliko kažemo kako su vrijednosti poput volontiranja, pomaganja drugima te rada za opće dobro svojstvenije osobama koje izabiru ovakvu vrstu profesija. U osnovi volonterskog rada i pomagačkih struka nalazimo jednake altruističke motive. Za ustanove u području socijalne skrbi značajno je da se uglavnom susreću s volonterima koji su studenti pomagačkih profesija te dolaze u ustanovu s motivima dodatnog usavršavanja, pored redovnih obveza na fakultetima. U tom kontekstu usavršavanja studenata, stručnjaci koji rade u ustanovi mentoriraju studente i, u skladu s profesionalnim kodeksom struke, poučavaju i vode buduće stručnjake. Možda ovakvo iskustvo rada sa studentima na neki način osvjetljava činjenicu da ustanove navode kako prema njihovoj percepciji dobit od volontiranja za same volontere leži upravo u stjecanju radnog iskustva te dobivanju novih znanja i vještina (Jurić i Tomanjik, 2008). Mnogi studenti, koji odaberu neku od ustanova za svoju službenu praksu, ostaju u tim ustanovama kao volonteri i poslije ispunjavanja svoje studentske obveze.

Temeljem već spomenutog istraživanja (Jurić i Tomanjik, 2008) možemo stvoriti određene zaključke o načinu rada s volonterima u javnim ustanovama u gradu Zagrebu:

- \* ustanove dolaze do volontera u najvećoj mjeri preko škola i fakulteta, udruga i organizacija te osobnim kontaktom;
- \* poželjnije odlike volontera odnose se u najvećoj mjeri na obrazovanje relevantno za rad ustanove te sposobnost obavljanja posla;
- \* u ustanovama prevladava uglavnom nesustavan i neformalan pristup radu s volonterima;
- \* obzirom na obuku volontera uglavnom se radi o neformalnoj obuci tijekom obavljanja posla te o mentorstvu;
- \* dominantan oblik nagrađivanja volontera su usmene pohvale te preporuke.

Ovi rezultati upućuju na određenu "prizmu" kroz koju se gledaju volonteri u javnim ustanovama u području socijalne skrbi. Kako ove ustanove u najvećoj mjeri surađuju sa studentima volonterima, postoji tendencija gledanja na sve

volontere kao na studente. No, upravo tu i leži potencijalna zamka rada s volonterima u ustanovama socijalne skrbi- nisu svi studenti koji dođu u ustanovu budući profesionalci "pomagači" te je za njihov prihvata i rad s njima potrebno razviti često potpuno nove i drugačije strategije i mehanizme.

U svrhu kvalitetnog rada s volonterima potrebno je razviti nove smjernice i razviti specifične procese prihvata i rada s volonterima.

## 2.2

### **KRATKI PRIKAZ ISHODA EVALUACIJE PROJEKTA 'VOLONTERSTVO KAO POVEZNICA SVEUČILIŠTA I JAVNIH INSTITUCIJA GRADA ZAGREBA'**

#### **O projektu**

Projekt '**Volonterstvo kao poveznica Sveučilišta i javnih institucija grada Zagreba**' dio je programa Lokalnog volonterskog servisa pokrenutog od strane Volonterskog centra Zagreb 2006. godine. Svrha programa je uspostavljanje središnje točke (mjesto) u gradu Zagrebu koja, s jedne strane, osigurava volontersku potporu svim udrugama, ustanovama, događanjima i pojedincima kojima je ona potrebna, i s druge, pruža željene informacije i potrebnu edukaciju svim osobama zainteresiranim za volontiranje. U akademskoj godini 2007./ 2008. provedena je pilot faza projekta. Suradnici u provedbi projekta bili su:

- \* **Sveučilište u Zagrebu** (Edukacijsko – rehabilitacijski fakultet, Odsjek za pedagogiju i Odsjek za psihologiju Filozofskog fakulteta te Studijski centar socijalnog rada na Pravnom fakultetu)
- \* **Javne ustanove u području socijalne skrbi** (Dom za djecu Zagreb, podružnice Josipovac, A.G. Matoš i I.G. Kovačić; Dom za odgoj djece i mladeži Zagreb; Centar za odgoj i obrazovanje 'Slava Raškaj', Dnevni centar za rehabilitaciju 'Mala kuća', Dom za starije i nemoćne osobe Trešnjevka i Gerontološki centar Doma za starije i nemoćne osobe Maksimir)

Projekt je proveden uz financijsku potporu Mreže mladih jugoistočne Europe i Ministarstva vanjskih poslova Kraljevine Danske – program FRESTA te u suradnji sa Studentskim zborom i studentskim predstavnicima na spomenutim fakultetima.

Nakon završene pilot faze projekta pristupilo se evaluaciji projekta te analizi iskustava dvije ključne skupine sudionika: predstavnika ustanova (koordinatora volontera) i volontera. U veljači 2009. s predstavnicima ustanova održan je evaluacijski sastanak u trajanju od dva dana, dok su u travnju 2009. provedeni evaluacijski intervjui s volonterkama.



Ostajući zaista kod kratkog prikaza ishoda ovih evaluacijskih aktivnosti, sažeto navodimo iskustva iz perspektive koordinатора (ustanova) i iz perspektive volontera. Detaljnije analize nalaze se u posebnom internom materijalu (Jedud, 2009) i dostupne su u Volonterskom centru Zagreb.

Iz perspektive koordinатора (ustanova) moguće je izdvojiti sljedeća obilježja zajednička za sve ustanove:

- \* **Dobra suradnja s Volonterskim centrom Zagreb** u smislu kontakta s djelatnicima te razmjene informacija o potencijalnim volonterima.
- \* **Zadovoljstvo edukacijom o volonterskom menadžmentu** u sklopu projekta, u smislu vrijednosti i korisnosti specifičnih sadržaja edukacije (opis radnog mjesta volontera, regrutacijska poruka) te informacijama i uvidom u stručnu literaturu vezanu uz volonterstvo (priručnici, Zakon o volonterstvu, volonterski ugovor). Procjenjuje se kako je edukacija imala izravan utjecaj na bolju selekciju volontera, na duže zadržavanje volontera u ustanovi te na veće povezivanje i razmjenu iskustava između ustanova.
- \* **Potreba za (još) većom supervizijom i podrškom** volonterima tijekom volontiranja te dodatnim edukacijama vezanim uz specifičnosti pojedinih grupa korisnika.

- \* **Potreba za većim brojem muških volontera** budući da je u pravilu riječ o volonterkama, potrebno je promišljati u smjeru ciljane regrutacije muških volontera.

Govoreći o perspektivi volontera, uočljivo je **opće zadovoljstvo**, što se očituje kroz njihove odgovore koje, u najvećoj mjeri mogu opisati kao dobro iskustvo. Svoje zadovoljstvo volonterke iskazuju u odnosu na Volonterski centar i na ustanovu te se konkretno spominje **ljubaznost i pristupačnost djelatnika** (koordinatora, edukatora i odgajatelja). Volonterke također naglašavaju **zadovoljstvo rada s konkretnim korisnicima**. U odnosu na preporuke, volonterke ističu **potrebu za specifičnom edukacijom, supervizijom te praćenjem** njihovog rada od strane koordinatora i djelatnika u ustanovi.

Analizom iskustava dviju ključnih skupina u projektu **‘Volonterstvo kao poveznica Sveučilišta i javnih institucija grada Zagreba’** možemo zaključiti kako su obje “zainteresirane strane” vrlo zadovoljne sudjelovanjem u projektu, svojim angažmanom te konkretnim volonterskim iskustvom. Iskustva volontera i koordinatora su usklađena u velikoj mjeri, što je vidljivo iz tablice koja slijedi.

PERSPEKTIVA KOORDINATORA	PERSPEKTIVA VOLONTERA
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dobra suradnja s Volonterskim centrom Zagreb</li> <li>* Zadovoljstvo edukacijom o volonterskom menadžmentu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Zadovoljstvo suradnjom s Volonterskim centrom Zagreb</li> <li>* Zadovoljstvo uvodnom edukacijom u Volonterskom centru Zagreb</li> <li>* Dobar kontakt s koordinatorom i djelatnicima u ustanovi</li> <li>* Zadovoljstvo radom s konkretnim korisnicima</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Potreba za (još) većom supervizijom i podrškom</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Potreba za specifičnom edukacijom u ustanovi</li> <li>* Potreba za supervizijom i praćenjem rada volontera</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Potreba za većim brojem muških volontera</li> </ul>	

U okviru evaluacijskog sastanka, predstavnice ustanova koje su bile uključene u projekt, dobile su zadatak temeljem vlastitog iskustva definirati preporuke za prihvat i rad s volonterima u javnim ustanovama. Donosimo ih u izvornom obliku kako su ih zamislile predstavnice ustanova.



## REGRUTACIJA VOLONTERA

Odrediti koji profil volontera ustanova treba i ciljano ih tražiti na sljedeće načine:

- \* Usmena predaja o volontiranju u ustanovi
- \* Dostupnost informacija o mogućnosti volontiranja u ustanovi na internetu
- \* Prezentiranje pozitivnih priča u medijima o volonterima
- \* Postavljanje promotivnih materijala po domovima zdravlja, knjižnicama i sličnim institucijama, ovisno o tome koja je ciljana populacija volontera

## PRIHVAT VOLONTERA OD STRANE KOORDINATORA I DRUGIH DJELATNIKA KOJI IZRAVNO PRATE RAD VOLONTERA

### Koordinator

- \* Ostvaruje početni kontakt s volonterom kroz kratki razgovor
- \* Upoznavanje volontera s osnovnom djelatnosti ustanove i obilazak ustanove
- \* Uputa volonteru gdje pribaviti liječničku potvrdu i potvrdu o nekažnjavanju
- \* Preuzimanje potvrda od volontera
- \* Upute i pomoć pri ispunjavanju upitnika za volontere (osobni podaci, obrazovanje, područje interesa) i upitnika o osobinama ličnosti
- \* Obrada navedenih upitnika
- \* Upoznavanje volontera s korisnikom s kojim će volontirati, odnosno upućivanje u posao koji će obavljati
- \* Potpisivanje ugovora
- \* Izrada identifikacijske potvrde ili kartice volontera (ime volontera, početak volontiranja, volonterska pozicija i dr.)
- \* Upoznavanje s ostalim djelatnicima
- \* Upoznavanje s potrebama i poteškoćama korisnika

**Na početku je potrebno upozoriti volontera na to da će njegov početni entuzijazam i rad iz srca s vremenom nešto splasnuti, no da je to uobičajeno.**

### Ostali djelatnici koji izravno prate rad volontera

- \* Upoznavanje djelatnika i volontera te razmjena osnovnih informacija
- \* Upoznavanje s rasporedom dnevnih aktivnosti
- \* Daljnje upoznavanje sa specifičnim osobinama ili potrebama korisnika
- \* Dogovor o postupanju u kritičnim situacijama

## **RAD S VOLONTERIMA**

### **1. PRIPREMA I EDUKACIJA**

- \* Detaljniji rad na očekivanjima i motivaciji uz naglašavanje kritičnih točaka gdje i kada bi motivacija mogla pasti
- \* Detaljno pojašnjavanje uloga (obveze i odgovornosti) ustanove i volontera
- \* Specifična edukacija o ustanovi i korisniku
- \* Odabir i priprema korisnika / skupine
- \* Organizacija rasporeda i potreba unutar ustanove
- \* Početno nadgledanje i po potrebi uvođenje u posao

### **2. STRUČNE EDUKACIJE TIJEKOM VOLONTIRANJA OVISNO O PROCJENI USTANOVE (PROVODI STRUČNI TIM)**

### **3. SUPERVIZIJA ILI SASTANCI PODRŠKE (INDIVIDUALNI I GRUPNI)**

- \* Redovito ili po potrebi
- \* Vođenje dnevnika volontera (u kratkim crtama: kad je i što je radio te osobni doživljaj aktivnosti i korisnika)

### **4. MOTIVACIJA TIJEKOM VOLONTIRANJA**

- \* Informacije volonteru o napretku i koristi od njegovog volonterskog rada
- \* Uključivanje volontera u proslave u ustanovi
- \* Uključivanje volontera u organizirane edukacijske radionice i predavanja
- \* Zahvala i preporuke volonterima
- \* Savjetodavna i ljudska podrška volonterima

### **5. ZAVRŠETAK VOLONTIRANJA (NAJAVA, OPRAŠTANJE, ZAHVALA)**

- \* Pokazati volonteru njegov napredak
- \* Dati volonteru do znanja koje su njegove zasluge za napredak korisnika

**TIJEKOM CIJELOG VOLONTERSKOG ANGAŽMANA PREPORUČA SE STALNA SURADNJA I SAVJETOVANJE S VCZ-OM.**

## 2.3

### **PRIJEDLOG SMJERNICA ZA RAD S VOLONTERIMA U JAVNIM USTANOVAMA U PODRUČJU SOCIJALNE SKRBI**

Početna ideja i jedan od ciljeva pilot projekta bila je izraditi smjernice za rad s volonterima u javnim ustanovama. Kako je projekt do sada proveden u javnim ustanovama u području socijalne skrbi koje su namijenjene institucionalnom (stacionarnom) i dnevnom tretmanu i smještaju korisnika, smjernice koje predstavljamo izrađene su iz pozicije upravo takvih ustanova. Prijedlog smjernica temelji se na analizi iskustava ustanova sudionica projekta "Volonterstvo kao poveznica Sveučilišta i javnih institucija grada Zagreba" (Jeđud, 2009) te priručnika o volonterskom menadžmentu (Jurić, 2007).

Napominjemo kako je ovdje riječ o volonterskom menadžmentu „po mjeri“ te se ovdje nećemo posebno osvrnuti na volonterski menadžment općenito. Volonterski menadžment odnosi se na skupinu akcija i postupaka u prihvatu i radu s volonterima ili, kako ga naziva Jurić (2007), alatu za organizacije i programe koji u svoje aktivnosti žele uključiti volontere. Kako je riječ o vrlo zanimljivoj i složenoj temi o kojoj se u inozemnoj, ali i domaćoj praksi dosta pisalo, upućujemo sve koji se žele baviti volonterima da obavezno (barem) prelistaju, ako ne i pročitaju i postupaju prema sljedećim priručnicima:

- \* McCurley, S., Lynch, R. (1996): Volunteer Management: Mobilizing all the Resources of the Community, Downers Grove, Il: Heritage Arts Publishing
- \* McCurley, S., Lynch, R. (1998): Essential Volunteer Management, Directory of Social Change, London
- \* Topčić, D. (2001): Priručnik za rad s volonterima, Udruga MI i Volonterski centar Split
- \* Škopelja, S., Ivelja, N., Milinković, D. (2004): O volonterskom radu, Udruga MI, Split
- \* Begović, H. (2006): O volontiranju i volonterima/ kama, Volonterski centar Zagreb
- \* Forčić, G. (2007): Volonterstvo i razvoj zajednice, SMART- Udruga za razvoj civilnog društva
- \* Forčić, G. (2007): Kako ih naći? Kako ih zadržati?, SMART- Udruga za razvoj civilnog društva
- \* Forčić, G. (2007): Kako unaprijediti volontiranje?, SMART- Udruga za razvoj civilnog društva
- \* Forčić, G. (2009): Nova snaga u zajednici- Upravljanje volonterima u ustanovama zdravstva i socijalne skrbi, SMART- Udruga za razvoj civilnog društva
- \* Jurić, D. (2007): Volonterski menadžment, Volonterski centar Zagreb
- \* Jurić, D., Tomanjik, J. (2008): Temelji zagrebačkog volonterskog servisa, Volonterski centar Zagreb



Same smjernice predstaviti ćemo kroz temeljne procese u prihvatu i radu s volonterima i to iz tri perspektive: procesi u odnosu na ustanovu, procesi u odnosu na volontera i zajednički procesi. U Shemi 1 grafički su prikazani procesi radi lakšeg praćenja.

### 2.3.1 Proces i odnos na ustanovu

**Jasnu i zajedničku odluku o primanju volontera u ustanovu te osvještavanje važnosti i koristi volontera za ustanovu tj. njene korisnike i djelatnike** možemo smatrati preduvjetom za kvalitetan rad s volonterima u nekoj ustanovi. Ukoliko ustanova želi primiti volontere i imati koristi od njihovog rada važno je da tu odluku podržavaju svi djelatnici te ustanove. Dobro je na razini cijelog radnog kolektiva, na nekom od stručnih vijeća razgovarati o volontiranju i volonterima općenito te na neki način propitati stavove i mišljenja djelatnika o volontiranju. Važno je odmah u početku razjasniti eventualne dileme i zablude, pa čak i mitove o volontiranju koje djelatnici mogu imati. Neki od mitova o volontiranju, odnosno pretpostavki od kojih neki mogu kretati su: **volontiraju samo oni koji nemaju što drugo raditi, volontiraju samo mladi ljudi koji traže posao, volontiranje je dobrovoljno, pa je zato i neozbiljno** i dr. Ovakve pretpostavke važno je u početku razjasniti, budući da one mogu oblikovati početni prijem volontera i biti jednim od glavnih uzroka otporu prema volonterima kod djelatnika. Također je važno naglasiti djelatnicima da će u volontere u početku biti potrebno ulagati kako bi se njihov rad "isplatio" nakon nekog vremena. Neki djelatnici skloni su vrlo lako prepustiti volonterima svoj dio posla bez da ih na odgovarajući način upute u taj posao.

**OSJEĆAM KAO DA SVE ZNAM. I SVI MI POMAŽU AKO NEŠTO TREBAM. IMAMO DOBRU KOMUNIKACIJU. BILO IM JE NA POČETKU ČUDNO... DA NETKO DOLAZI VOLONTIRATI... DOK ME NISU UPOZNALI. SUPER MI JE ŠTO MI ODGAJATELJICA KAŽE KOLIKO DJEČAKU ZNAČI ŠTO JA DOLAZIM, ALI I NJOJ JER SE MOŽE VIŠE POSVETITI DRUGOJ DJECI.**  
(Nikolina)

**Stvaranje koordinacijskog tima za rad s volonterima.** Dobro je stvoriti koordinacijski tim za volontere koji mogu činiti dva do tri djelatnika, budući da, ukoliko ustanova cijelu koordinaciju i rad s volonterima prepušta jednoj osobi, odlaskom te osobe prijete "pad sustava". Najbolje rješenje je kada se djelatnici sami prijave za ovu obvezu i to posebno oni djelatnici koji su i sami negdje volontirali ili volontiraju. Svakako bi trebalo izbjegavati nametanje obveze koordinacije volontera djelatnicima, budući da ovo, kao i svako nametanje, može rezultirati negativnim stavom i odnosom prema volonterima. Ukoliko je to moguće, u "prošireni" koordinacijski tim potrebno je uključiti i voditelja ustanove. U tom slučaju odgovornost i obveze se dijele na veći broj ljudi, a i volonteri imaju više osoba s kojima mogu kontaktirati.



**O TOME KAKO SE OSJEĆA MEĐU DJELATNICIMA: NAJBOLJE TO VIDIM NA NAČIN NA KOJI ME DOČEKAJU.. UVIJEK SA SMIJEŠKOM NA LICU! :-) SVI SU JAKO PRISTUPAČNI I UVIJEK SPREMNI NA RAZGOVOR.. SVE NAJBOLJE!! (Estera)**

**Planiranje volonterskog programa i razvijanje opisa poslova** sljedeći je logični korak. Ovdje se, također, polazi od ideje da o volonterima treba dobro promišljati puno prije nego dođu u ustanovu. Ukoliko dotična ustanova nema resursa u smislu ljudi, vještina i znanja za osmišljavanje kvalitetnog volonterskog programa, odnosno ukoliko ne može na primjeren način razviti opis poslova za volontere, dobro je potražiti pomoć u resursima civilnog društva i lokalne zajednice. U Hrvatskoj tako postoje 4 regionalna Volonterska centra koja nude usluge edukacije o volonterskom menadžmentu. U ovom koraku važno je razmisliti i posložiti poslove za koje je potrebna i moguća pomoć volontera. Vrlo je poželjno da u ovom koraku svi zaposlenici doprinesu svojim razmišljanjima o tome koje poslove bi bilo dobro da volonteri obavljaju, i da u zajedničkom razgovoru osvijeste koje su sve koristi za ustanovu od angažiranja volontera. Kada se napravi popis ovih poslova potrebno je istovremeno razmišljati može li se za te poslove angažirati volontere ili je više riječ o potrebi zapošljavanja novih djelatnika. U tom slučaju treba ponovno razmotriti opis poslova i složiti poslove za volontere na način da ih oni mogu kompetentno obavljati. Na temelju opisa poslova moguće je odrediti kakav profil volontera je ustanovi potreban te u skladu s tim osmisliti načine regrutacije volontera. Primjerice, ukoliko ustanova treba volontere koji će pomagati pri osmišljavanju i provođenju slobodnog vremena za korisnike, a riječ je o ustanovi koja pruža smještaj dječake srednjoškolske dobi, tada se mogu tražiti muški volonteri koji pokazuju interes za sport te ga i sami prakticiraju. S druge strane, ukoliko se radi o ustanovi koja pruža usluge dnevne brige o starijim osobama i pomoći u kući, tada je vjerojatnije da će tražiti nešto starije i zrelije volontere koji se mogu obvezati na duže vrijeme.

**Regrutiranje volontera** ustanova može vršiti bilo neposredno putem osobnih kontakata, putem oglasa na fakultetima, školama, knjižnicama, domovima zdravlja, odnosno na mjestima gdje bi njihovi potencijalni volonteri najbrže mogli vidjeti njihov oglas. Moguće je objaviti ponudu za volontiranje i putem medija (člankom u novinama, u sklopu neke televizijske ili radijske emisije). U

**OSJETIM DA ME DJELATNICI RAZLIKUJU OD STUDENATA KOJI SU TU DA ODRADE PRAKSU. PREMA MENI SE PONAŠAJU KAO DA SAM DIO NJIHOVOG TIMA I TO MI MNOGO ZNAČI. (Jasmina)**



posljednje vrijeme, u sklopu različitih mozaičnih emisija, mediji često dolaze u goste ustanovama u području socijalne skrbi, te je dobro iskoristiti takve prilike kako bi se uputio poziv za volontiranje. Jedan od danas nezaobilaznih načina je, naravno, i stavljanje oglasa za volontere na mrežne stranice ustanove. Rekrutacija volontera može se obaviti i putem raznih posrednika. Najčešće se radi o raznim organizacijama civilnog društva kao što su udruge ili već spomenuti lokalni volonterski centri. Bez obzira na način na koji se vrši regrutacija volontera, važno je imati na umu da oglas (ili regrutacijska poruka) mora biti informativna (što treba raditi, gdje treba raditi i kome se treba javiti) i motivirajuća (zašto baš osoba kojoj se obraćamo treba upravo toj ustanovi).

**Nagrađivanje i zahvala volonteru** usko su povezani s **prepoznavanjem i zadržavanjem volontera**. Riječ je o ključnim koracima u procesima u odnosu na ustanovu, u trenutku kada je volonter već neko vrijeme u ustanovi, korisnici i djelatnici su zadovoljni njegovim radom, te je ustanovi stalo do toga da volonter što duže ostane volontirati. Važno je naglasiti kako ne treba čekati završetak volontiranja da bi se pohvalilo i nagradilo volontera. Volonteri poklanjaju svoje vrijeme, trud, znanja i vještine i zauzvrat niti traže, niti dobivaju novčanu ili drugu materijalnu naknadu, stoga je sasvim u redu ne štedjeti na zahvalama volonteru i pokazivanju da ustanova cijeni njegov doprinos. Naravno, ni u pohvaljivanju i zahvaljivanju ne treba pretjerivati jer tada i ono postaje manje vrijedno pa je pri tom bolje biti vrlo konkretan i osoban, te nagradu i zahvalu vezati uz neke konkretne situacije i događaje. Volonterima već sama pažnja i dobra volja od strane djelatnika može biti dovoljna motivacija. Neke ustanove imaju običaj pozivati volontere na proslave koje se organiziraju unutar ustanove (dan ustanove, Božić, Valentinovo) i tom prilikom se javno i svečano zahvaliti volonterima. Dobro je imati na umu da i najmanje sitnice mogu puno značiti volonterima: čestitke za rođendan, blagdane, simbolični pokloni koje su korisnici sami izradili, pozivnice za kino, kazalište, izlet i dr. Mnoge ustanove kao jedan od načina zahvale volonterima daju pisma preporuke (na i bez traženja volontera) u kojem se konkretno navode poslovi na kojima je volonter radio te njegovi doprinosi u smislu rezultata te doprinosi proizašli iz volonterove osobnosti.

### 2.3.2 Proces i odnosu na volontera

Isto kao što je jasna i zajednička odluka o primanju volontera u ustanovu preduvjet svim daljnjim procesima u odnosu na ustanovu, tako je i **svijest i odluka o volontiranju te informiranost o potencijalnim oblicima i mjestima za volontiranje**, preduvjet za sve daljnje korake u procesima u odnosu na volontera. U našem društvu, posljednjih se nekoliko godina, volonterstvo mnogo promiče te možemo reći kako je svijest i informiranost o volonterskom radu također sve veća, naročito među mlađom populacijom.

Kao u slučaju ustanove, tako i kod volontera, **mjesto (ustanova) za volontiranje** može se pronalaziti na neposredan način vlastitim inicijativom, osobnim kontaktima (preko prijatelja i poznanika), pretraživanjem interneta, odlaskom u određenu udrugu ili ustanovu i izravnim nuđenjem vlastitog volonterskog angažmana. Drugi način je posredan, preko različitih udruga ili volonterskih centara koji obično imaju najrelevantnije podatke o ustanovama koje nude volonterske poslove, a ujedno nude i pripreme edukacije za volontere.

**Povratne informacije ustanovi o volontiranju i zadovoljstvu volontera** trebale bi biti sastavni korak rada volontera tijekom cijelog vremena volontiranja, a posebice su važne kod završavanja volontiranja. Povratne informacije moraju biti što konkretnije i jasnije, te pravovremene. Nije uputno čekati da se završi s volontiranjem da bi se "reklo sve što se želi". Važno je dati povratnu informaciju kada je neka situacija aktualna zato što je jedino tada svi zajedno mogu i mijenjati u korist volontera, korisnika i ustanove. Kod završavanja volontiranja, povratne informacije na neki način zaključuju evaluacijsku cjelinu te omogućavaju ustanovi da se kvalitetnije pripremi za buduće volontere.

**ZA MENE OSOBNO VOLONTIRANJE JE...JEDNO PREDIVNO, ISPUNJAVAJUĆE ISKUSTVO I PRESRETNAM SAM ŠTO SAM KRENULA S TIME I PLANIRAM VOLONTIRATI DOK GOD ĆU MOĆI..NEMA LJEPŠEG OSJEĆAJA!! HVALA VAM JOŠ JEDNOM NA TOJ MOGUĆNOSTI!!** (Estera)

### 2.3.3 Zajednički procesi

**Intervju, selekcija i pozicioniranje u ustanovi** prvi su koraci u zajedničkom procesu u odnosu na ustanovu i na volontera. U ovoj fazi ustanova i volonter se prvi put susreću te se, temeljem inicijalnog razgovora vrši i prva selekcija volontera. Dobro je i prije samog intervjua napraviti određenu vrstu trijaže volontera na način da se izrade tzv. **prijavni listovi volontera**, koje volonteri trebaju popuniti i dostaviti u ustanovu prije prvog dolaska. U takvim prijavnim listovima obično je potrebno dati neke osnovne osobne podatke, podatke o školovanju i zaposlenju, navesti konkretna znanja i vještine koje volonter posjeduje te navesti svoja očekivanja od volontiranja. Jedan od primjera ovakvih prijavnih listova je i **Upitnik za volontere** Doma za djecu Zagreb, podružnica Josipovac (u Prilogu). Osim mogućnosti rane trijaže volontera, kada se već na osnovu prijavnog lista može uvidjeti dali je neki volonter na poslovima za koje ustanova treba volontere, prednost prijavnih listova je u tome što oni mogu predstavljati početak baze volontera. Moguće je formirati neki oblik dosjea svakog volontera u kojem prijavni list može biti prvi dokument. Kada je riječ o javnim ustanovama u području socijalne skrbi koje zbrinjavaju ranjive skupine



(djeca i starije i nemoćne osobe) dobro je imati što detaljnije dokumentirane sve osobe i aktivnosti poduzimane od strane osoba koje nisu djelatnici ustanove.

Nakon te prvotne trijaže putem pismenih prijava, volontere se poziva na intervju koji je prilika da se volontera osobno upozna te da se neke informacije iz prijavnog lista dodatno pojašne i prodube. Poželjno je da intervju vodi jedna osoba iz koordinacijskog tima ili eventualno dvije kako se volonter ne bi osjetio ugroženim i "nadjačanim" od strane djelatnika. Kroz intervju je važno dodatno ispitati motivaciju i očekivanja volontera. Ukoliko volonterova očekivanja nisu u skladu s volonterskim angažmanom, važno je volonteru iskreno reći o čemu se radi, dajući mu mogućnost da ponovno razmisli o svojoj odluci o volontiranju u ustanovi. Što se jasnije stvari postave u početku, to su kasnije manje šanse za nesporazume i nezadovoljstvo.

Nakon intervjuja, dobro je u koordinacijskom timu kratko ponovno pogledati prijavni list volontera, sažeti dojmove s intervjuja i donijeti zajedničku odluku o prihvaćanju volontera. Ukoliko je odluka pozitivna potrebno je, u relativno kratkom vremenu, javiti volonteru te dogovoriti s njim susret i dogovor o početku volontiranja. Tom prilikom bilo bi dobro od volontera zatražiti da donese sve dodatne potvrde koje ustanova zahtijeva (liječnička potvrda, potvrda o nekažnjavanju). Preporuka je da se ovi prvi koraci odvijaju u što kraćem vremenu kako bi početna motivacija volontera ostala na optimalnoj razini kod samog početka volontiranja. Kada se ovi početni koraci oduže, volonteri mogu izgubiti motivaciju te se mogu zainteresirati za neku drugu aktivnost ili angažirati na nekom drugom poslu. Ovdje nije loše držati se stare narodne poslovice "I željezo se kuje dok je vruće".

### **Orijentacija i obuka volontera**

Prije samog početka volontiranja, volontere je potrebno educirati i to iz dva osnovna aspekta: opća edukacija o volonterstvu i specifična edukacija o ustanovi, točnije njenim korisnicima. Ukoliko su volonteri došli posredstvom volonterskog centra, velika je vjerojatnost da su prošli inicijalnu edukaciju u kojoj se govori o volonterstvu. Tada ustanova treba organizirati samo onaj specifični, stručni dio edukacije. Ukoliko volonteri nisu prošli opći dio edukacije, tada se i taj dio obavlja u ustanovi. Edukacije volontera mogu biti grupne i individualne te obzirom na to varira i metodologija i način educiranja. U svakom slučaju, važno je unaprijed dobro razraditi plan i program edukacije, na način da se postave ciljevi koji se žele postići, te sadržaj i aktivnosti kojima će se ti ciljevi ostvariti. Potrebno je imati na umu da je edukacija proces i da ne mora nužno završiti na tom početnom podučavanju. Štoviše, dobro je i tijekom volontiranja organizirati povremene specifične edukacije za volontere. Na taj način se održava njihova motivacija te im se omogućava postupnost učenja. U

edukaciji je dobro koristiti, ukoliko je to moguće, što više interaktivnih sadržaja (poput kreativnih tehnika, igre uloga, mogućnosti diskusije, postavljanja pitanja) radi bržeg, lakšeg i zabavnijeg učenja. Također je preporučljivo u edukaciji koristiti što više konkretnih situacija iz svakodnevnog života korisnika ili iskustva volontera koji već rade u ustanovi. Dobar primjer takvih aktivnosti su tzv. hipotetske situacije i pitanja “**A što biste vi učinili da...npr. dijete pred vama zapali cigaretu?**”. Razgovorom o takvim hipotetskim situacijama može volontera unaprijed pripremiti za eventualne poteškoće, ali i dobiti određeni uvid u njegov način razmišljanja i reagiranja. Iako je dobro volonterima dati što više informacija, potrebno je paziti da volontera ne preplavimo različitim informacijama. Dobro je ići od manjeg prema većem, te edukativne sadržaje, kao i detaljnije informacije o korisnicima, volonterima davati postupno.

Uvijek je dobro uložiti vrijeme i trud u početno osmišljavanje edukacije volontera u ustanovi, jer to osim volontera ujedno jača i djelatnike te podiže njihove kompetencije u radu s volonterima.

### **Potpisivanje ugovora o volontiranju**

Nakon ove početne edukacije, ukoliko je volonter i dalje zainteresiran i želi volontirati u ustanovi, potpisuje se **Ugovor o volontiranju**. U ovom trenutku volonter je već imao dovoljno vremena da mu se poslože dojmovi, da razmisli o svim informacijama koje je dobio te može donijeti valjanu odluku o nastavku volontiranja. Tom prilikom važno je volonteru još jednom naglasiti da jednom preuzeta volonterska obveza, iako dobrovoljna, **postaje** obveza koju treba ispoštovati i izvršiti. Važno je naglasiti mu kako se ne obvezuje samo ustanovi, nego i konkretnim korisnicima. No, isto tako, volonteru je potrebno reći koja su njegova prava i koje su obveze od strane ustanove kako bi dobio dojam da je njegovo volontiranje obostrano ulaganjem i s njegove strane i sa strane ustanove.

Ukoliko to izričito ne stoji u ugovoru o volontiranju, preporučljivo je s volonterom sklopiti dogovor o tajnosti i čuvanju podataka o korisnicima. Kada je riječ o javnim ustanovama koje skrbe i rade s konkretnim, “živim” ljudima, ustanova ima obvezu zaštiti njihovu privatnost. Ovo je iznimno važno dobro pojasniti volonterima budući da se ponekad, iz sasvim dobrih namjera, može naštetiti osobi otkrivanjem i prepričavanjem stvari iz njezinog privatnog života.

U nekim ustanovama je običaj da, prilikom potpisivanja ugovora, volonter dobije i svoju identifikacijsku karticu na kojoj je napisano njegovo ime i prezime te oznaka da je volonter. Ponekad se na karticu stavlja i slika volontera. Ovakve identifikacijske kartice posebno su važne iz aspekta javnih ustanova, jer se na taj način štiti sigurnost i privatnost korisnika te se omogućuje ostalim djelatnicima da jasno prepoznaju volontere, a i volonteri imaju koristi od no-



šenja kartice budući da se ne moraju ponovno svima predstavljati i pojašnjavati tko su i što rade.

**Supervizija rada volontera** najuže je povezana s **praćenjem i evaluacijom rada volontera**. Riječ je o kontinuiranim procesima koji moraju imati svoj pravilan ritam i slijed.

Volonteri su paraprofesionalci i njihova supervizija ne mora zadovoljavati standarde supervizije psihosocijalnog rada, već u prvom redu mora biti usmjerena na proradu i razgovor o njihovim iskustvima. Iz pozicije javnih ustanova i volontera koji izravno rade s korisnicima, preporuča se slijediti troslojnu funkciju supervizije: administrativnu, nadzornu i edukativnu. **Administrativna** funkcija supervizije odnosi se na rješavanje tehničko-logističkih i administrativnih detalja i obično ne oduzima puno vremena. **Nadzorna** funkcija odnosi se, u najvećoj mjeri na praćenje i evaluaciju rada volontera od strane djelatnika/ stručnjaka. Pritom je važno da se stručnjaci što manje stavlja u ulogu nadziratelja, a da, što je više moguće budu u ulozi učitelja (mentora) i podrške. To nas dovodi i do treće funkcije supervizije, a to je ona **edukativna**. Dobro je koristiti svaku superviziju kako bi se volontere poučilo nekim novim znanjima ili vještinama. Ovi edukativni elementi u superviziji najčešće su spontani te se temelje na konkretnim poteškoćama i dilemama koje volonteri iznose, no oni mogu biti i planirani tako da stručnjaci unaprijed pripreme neku temu za koju procijene da bi mogla zanimati volontere. Superviziju je dobro promatrati kao jednu veliku zajednicu učenja, u kojoj volonteri uče od stručnjaka o specifičnoj problematici (npr. rad sa starijim osobama), a stručnjaci uče od volontera nove stvari o svojim korisnicima te dobivaju novu perspektivu i osvrt na rad ustanove.

U kontekstu praćenja rada volontera preporuča se vođenje različitih vrsta evidencije od strane ustanove i od strane volontera. Ustanova može evidentirati rad volontera posebnim protokolima i obrascima u koje se volonteri upisuju te na taj način bilježe datum dolaska, vrijeme provedeno na volontiranju, posao koji su obavljali te svoj dojam o volontiranju. Moguće je oformiti i posebnu bilježnicu na razini ustanove u koju se upisuju svi volonteri te, na taj način na jednom mjestu bilježiti sve volonterske sate i angažman volontera. Takvi zapisi znatno olakšavaju izvještavanje o volonterskom radu prema nadležnim ministarstvima.

Što se tiče volontera, gotovo je uobičajeno i relativno je lako izvedivo i dostupno, da volonteri imaju tzv. **Volontersku knjižicu** u koju se bilježe sati i aktivnosti na kojima je volonter bio angažiran. U takvim je knjižicama predviđen i prostor za svojevrsnu opisnu ocjenu i dojam o volonteru. Upisivanjem pozitivnih komentara u volontersku knjižicu djelatnici ustanove mogu, na posredan način pohvaliti volontera i odati mu priznanje. Kako bi što bolje mogli pratiti svoj rad,

ponekad se volonterima preporuča i da vode svoj vlastiti dnevnik volontiranja. Na taj način oni sami postanu svjesniji vlastitog napretka i doprinosa.

### Završavanje volontiranja

**“KATKAD NAM SE DOGODI DA VOLONTER ODE BEZ POZDRAVA, A NAMA ONDA NIJE JASAN RAZLOG. POTREBNO JE RIJEŠITI TO RAZGOVOROM, IZ RAZLOGA DA SE ZNA JE LI PROBLEM U OKRUŽENJU I NAČINU RADA ILI NEŠTO DRUGO.”**

Ova izjava jedne od sudionica pilot projekta najbolje govori o važnosti ulaganja truda u završavanje volontiranja. No, kolikogod da se posvećuje pažnja završetku volontiranja, potrebno je imati na umu da je mnogo veću pažnju potrebno posvećivati tijeku volontiranja kako na kraju ne bi došlo do ishoda kakav se spominje u gornjem citatu. Da volonter ode “bez pozdrava” je najgori rezultat i za volontera i za ustanovu. Ukoliko dođe do takve situacije, preporučljivo je da koordinator volontera pokuša stupiti u kontakt s volonterom i pozvati ga u ustanovu kako bi na formalan način završili njegovo volontiranje. U takvim je situacijama važno ne osuđivati volontere i ne ponašati se previše isljednički u vezi razloga njihovog odlaska. Važno je dobronamjerno poslušati volontera te prihvatiti njegove razloge. Takve situacije nisu ugodne za volontere i oni će ih često nastojati izbjeći, no iz pozicije ustanove je dobro znati što je bio razlog naglog odlaska. Ako se radi o nečemu u odnosu na ustanovu, djelatnike i korisnike, dobro je to znati o čemu, kako bi se moglo popraviti. Također je važno u takvim situacijama nastojati očuvati volontera u smislu njegove namjere i odluke da se ponovno odluči za volontiranje u nekoj drugoj ustanovi. Dakle, čak i kada volonter naglo odluči napustiti ustanovu, potrebno ga je osnažiti za potencijalna nova volontiranja.

No, u većini slučajeva, pogotovo ukoliko ustanova ima razrađen sustav prihvaćanja i rada s volonterima, završavanje volontiranja je logičan korak u volonterском angažmanu i prilika da volonter i koordinator (koordinacijski tim) evaluiraju njegov doprinos i daju jedni drugima povratne informacije o zadovoljstvu. Kada volonter najavi da želi završiti sa svojim volontiranjem u ustanovi, dobro je s njim dogovoriti neku vrstu završnog razgovora. Neka taj razgovor bude individualan i pripremljen na način da se sagleda vremenski tijek volontiranja u ustanovi. Tada se može koristiti i pregledavati sav dostupan materijal od prijavnog lista, volonterske bilježnice i knjižice, volonterovog dnevnika, fotografija s izleta i svečanosti. Važno je zapamtiti kako se radi o svečanom trenutku kada ponovno imamo priliku reći volonteru hvala za sav njegov doprinos. Ukoliko je volonter radio izravno s nekim od korisnika, važno ih je pripremiti za završavanje tog odnosa. Ako postoji mogućnost, može se napraviti i mini-pro-

slava povodom završavanja volontiranja na kojoj se volonteru može dodijeliti zahvalnica. Ovakvo ulaganje u završetak volontiranja nije samo zahvaljivanje tom konkretnom volonteru, već je i ulaganje u buduće volontere- jer nema bolje reklame od zadovoljnog volontera!

**VOLJELA BIH DA SE VIŠE LJUDI PRIKLJUČI VOLONTIRANJU. ONI ZAPRAVO NI NE ZNAJU KAKO JE TO SUPER I KAKO JE DIVAN OSJEĆAJ. ZAŠTO SE NE REKLAMIRATE VIŠE? MISLIM DA PREMALO LJUDI ZNA ZA TO. (Iva)**

Ovime zaokružujemo cjelinu smjernica za rad s volonterima u javnim ustanovama i ponovno se vraćamo na početak - na jasnu i zajedničku odluku i vjerovanje u vrijednost volontiranja. Kada ustanova i njeni djelatnici kao jednu od svojih vrijednosti i humanih uvjerenja, postave volonterski rad, tada se i naponi svih njezinih sastavnih dijelova slažu na način da promoviraju i žive tu vrijednost.

**ČASNA NAMJERA OVIH SMJERNICA BILA JE DA BUDU IZRAĐENE PO MJERI JAVNIH USTANOVA**

**U SLUČAJU POGREŠNO UZETIH MJERA, MOLIMO PREKROJITE PO SVOM MODELU :-)**

## SCHEMA 1: GRAFIČKI PRIKAZ PRIJEDLOGA SMJERNICA ZA RAD S VOLONTERIMA U JAVNIM USTANOVAMA U PODRUČJU SOCIJALNE SKRBI





Volonteri  
nisu plaćeni,  
ne zato što  
je njihov rad  
besplatan,  
već zato što  
je njihov rad  
neprocjenjiv.

(Sheila Anderson)





# 3. SMJERNICE ZA PRIMJENU PRAVNIH PROPISA O VOLONTIRANJU

pripremila Ivana Kordić



Osim poznavanja pravila volonterskog menadžmenta, za uspješno vođenje volonterskog programa svakom organizatoru volontiranja, pa tako i javnim ustanovama, od velike je važnosti poznavanje i poštivanje pravnih pravila kojima se regulira volontiranje u Republici Hrvatskoj.

Kamen temeljac pravnog okvira za volontiranje postavljen je donošenjem Zakona o volonterstvu koji je stupio na snagu u lipnju 2007. godine. Ovaj Zakon predstavlja prvi normativni akt koji volonterstvu u Hrvatskoj prilazi na cjelovit i obuhvatan način.

**Zakon o volonterstvu** (NN 58/07) donesen je kako bi se osiguralo društveno okruženje povoljno za razvoj volonterstva, spriječile moguće zlouporabe, zaštitilo volontere i organizatore volontiranja te kako bi se, na zakonskoj razini uredio položaj svih pravnih i fizičkih osoba uključenih u organizirano volontiranje. Zakonodavac je **volontiranje** definirao kao "dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen ovim Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje". Radi se, dakle o organiziranom volontiranju pri kojem između korisnika volontiranja i volontera posreduje organizator volontiranja. **Organizator volontiranja** pravna je osoba koja spaja volontere s korisnicima volontiranja kojima je potrebna njihova pomoć. Zakon propisuje da su to pravne osobe kojima stjecanje profita nije primarna svrha. Tako organizatori volontiranja mogu biti udruge i javne ustanove, zaklade, fondacije, sindikati, vjerske i turističke zajednice, ali i državna tijela te tijela lokalne uprave i regionalne samouprave.

Zakonom se uređuju i drugi osnovni pojmovi vezani uz volontiranje, temeljna načela volontiranja, uvjeti volontiranja, prava i dužnosti volontera i organizatora volontiranja, sklapanje ugovora i izdavanje potvrde o volontiranju, donošenje Etičkog kodeksa volontera, dodjeljivanje državne nagrade za volontiranje

**ZAKON O VOLONTERSTVU MOGUĆE JE PRONAĆI NA INTERNETSKIM STRANICAMA NARODNIH NOVINA ([HTTP://NARODNE-NOVINE.NN.HR](http://narodne-novine.nn.hr)) POD BROJEM 58/2007. UKOLIKO ORGANIZATOR VOLONTIRANJA NAIĐE NA NEDOUVICE ILI NEJASNOĆE U VEZI PRIMJENE ZAKONA, MOŽE ZATRAŽITI TUMAČENJE MINISTARSTVA OBITELJI, BRANITELJA I MEĐUGENERACIJSKE SOLIDARNOSTI, ODSJEKA ZA VOLONTERSTVO ([WWW.MOBMS.HR](http://www.mobms.hr)). ORGANIZATORI VOLONTIRANJA KORISNE INFORMACIJE MOGU DOBITI I OD REGIONALNOG VOLONTERSKOG CENTRA KOJI DJELUJE NA NJHOVOM PODRUČJU (KONTAKTE JE MOGUĆE PRONAĆI NA INTERNETSKOJ STRANICI HRVATSKE MREŽE VOLONTERSKIH CENTARA, [WWW.HMVC.NET](http://www.hmvc.net)).**

te nadzor nad izvršenjem Zakona. Posebna pažnja se posvećuje volontiranju maloljetnika i poslovno nesposobnih osoba te volontiranju stranaca u Republici Hrvatskoj, kao i hrvatskih državljana u inozemstvu.

Ovom prilikom više pozornosti ćemo posvetiti zakonskim obvezama organizatora volontiranja koje predstavljaju posebne izazove za organizaciju koja prima volontere te podrazumijevaju posebne procedure, koje njezini djelatnici trebaju usvojiti.

### 3.1 UGOVOR O VOLONTIRANJU

Ugovor o volontiranju sklapaju volonter i organizator volontiranja, kako bi regulirali međusobna prava i obveze te ostale bitne aspekte svojeg odnosa. Ugovor se sklapa na početku volonterskog angažmana. Prije potpisivanja ugovora organizatoru volontiranja se preporuča upoznati volontera sa svim elementima ugovora, kako bi se potpuno razjasnili uvjeti volontiranja.

Što se ugovornih strana tiče, korisnik volontiranja ne mora biti jedna od njih, premda opis volonterske aktivnosti redovito sadrži i detalje o radu koji će volonter obavljati s korisnicima usluga koje pruža određena organizacija.

Zakon predviđa mogućnost sklapanja ugovora u dva oblika – usmenom i pisanom. Člankom 26. propisane su okolnosti u kojima je pisani oblik ugovora nužan, a radi se o sljedećim situacijama:

- \* volontiranje povezano s povećanim rizicima za život i zdravlje volontera,
- \* volontiranje stranih državljana u Republici Hrvatskoj,
- \* volontiranje državljana Republike Hrvatske u inozemstvu ako ih organiziraju ili suorganiziraju organizatori volontiranja sa sjedištem u Republici Hrvatskoj,
- \* dugotrajno volontiranje (ono koje volonter obavlja najmanje 20 sati tjedno, najmanje tri mjeseca bez prekida),
- \* kad su organizatori volontiranja vjerska zajednica, javna ustanova, turistička zajednica, državna tijela i tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave,
- \* volontiranje koje uključuje rad s ranjivim skupinama (s djecom, osobama s invaliditetom, osobama s teškoćama u razvoju, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti),
- \* kad volonterka ili volonter to zahtijeva,
- \* u drugim slučajevima određenima Zakonom o volonterstvu.

Kako bi pisani ugovor bio valjan, organizator volontiranja mora pripremiti da u

njega unese sve bitne dijelove propisane Zakonom. Oni su navedeni u članku 27., a obuhvaćaju podatke o:

- \* ugovornim stranama te njihovu prebivalištu, odnosno sjedištu,
- \* mjestu volontiranja i vremenu trajanja volontiranja,
- \* volonterskim aktivnostima ili uslugama koje će obavljati,
- \* specifičnim pravima i obvezama volontera,
- \* edukaciji za volontiranje,
- \* osobnoj sigurnosti tijekom volontiranja pri dolasku na mjesto volontiranja i povratku s mjesta volontiranja, kao i za vrijeme edukacije
- \* troškovima vezanima za volontiranje i načinu njihove naknade,
- \* načinu osiguravanja ugovorenih prava volontera,
- \* obliku prestanka ugovora o volontiranju.

U slučajevima kada je to određeno Zakonom, ugovor o volontiranju treba sadržavati i izjavu volontera da ne postoje okolnosti koje ga onemogućuju ili bitno ometaju u obavljanju aktivnosti iz ugovora o volontiranju ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojima tijekom volontiranja dolazi u kontakt.

U slučaju da se volonterska aktivnost obavlja u izravnom kontaktu s nekom od ranjivih društvenih skupina, ugovoru je potrebno priložiti i dodatne podatke o volonteru. Radi se o izvratku iz kaznene odnosno prekršajne evidencije.

Izvadak iz kaznene evidencije služi kao dokaz da volonter nije počinio kazneno djelo protiv života i tijela, protiv spolne slobode i spolnog ćudoređa te protiv braka, obitelji i mladeži. Isto tako, izvadak iz kaznene evidencije jamstvo je da protiv volontera ne traje sigurnosna mjera obveznog psihijatrijskog liječenja ili liječenja od ovisnosti, odnosno mjera zabrane obavljanja zvanja, djelatnosti ili dužnosti u vezi s volontiranjem koje želi obavljati. Izvadak iz prekršajne evidencije dokaz je da volonteru nije izrečena prekršajnoppravna sankcija propisana Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji. Činjenica da je volonter bio počinitelj navedenih djela izlagalo bi korisnika volontiranja opasnosti koja je, ukoliko se radi o volontiranju s primjerice djetetom ili osobom s poteškoćama u razvoju, toliko velika da je zakonodavac odlučio kako, pod takvim okolnostima neće dopustiti volontiranje. Ističemo da osobama s takvom kaznenom prošlošću volontiranje nije onemogućeno u potpunosti. Posve su slobodni uključiti se u volonterske programe koji nisu namijenjeni ranjivim korisnicima, poput volontiranja u kulturi ili na zaštiti okoliša.

Organizatore volontiranja moramo upozoriti na neusklađenost Zakona o volonterstvu s Kaznenim zakonom i pravilnicima o prekršajnoj i kaznenoj evi-

**PRIMJER UGOVORA O VOLONTIRANJU PRONAĐITE U PRILožENIM  
MATERIJALIMA NA KRAJU PRIRUČNIKA, POD BROJEM 3.**

denciji. Naime, podaci koji govore o kaznenoj ili prekršajnoj prošlosti neke osobe iznimno su povjerljivi radi čega navedeni pravilnici propisuju vrlo strogi režim izdavanja podataka. Jedine organizacije koje bi prema Kaznenom zakonu mogle pribaviti izvadak iz kaznene evidencije su ustanove koje rade s djecom ili maloljetnicima, i to za kaznena djela protiv spolne slobode i spolnog ćudoređa. Niti jednom drugom organizatoru volontiranja postojeći propisi ne omogućavaju pribavljanje vrste podataka koje zahtijeva Zakon o volonterstvu, što u praksi onemogućava ispravnu primjenu Zakona.

Kada govorimo o bitnim dijelovima ugovora o volontiranju, treba spomenuti i ugovaranje troškova volontiranja. Organizator volontiranja mora znati kako je obvezan nadoknaditi troškove volonteru samo ako su to definirali ugovorom. Međutim, važno je istaknuti činjenicu da organizacije koje razvijaju volonterske programe trebaju razvijati i običaj pokrivanja svih troškova koji proizlaze iz volontiranja. Volonter bi u tom odnosu, što se financijske strane tiče, trebao biti 'na nuli' – kako ne dobiva nikakvu materijalnu naknadu za svoj rad, osoba koja poklanja svoje vrijeme ne bi trebala ni ulaziti u troškove povezane s volonterskom aktivnošću. Napominjemo i to da su novčane naknade kojima se pokrivaju troškovi volontera definirane u članku 15. Zakona te da predstavljaju valjanu osnovu za opravdavanje novčanih isplata koje vrši organizator volontiranja.

## 3.2 POTVRDA O VOLONTIRANJU

Izdavanje pisane potvrde o volontiranju ne predstavlja samo zakonsku obvezu za organizatora volontiranja, nego i način završavanja volonterskog angažmana koji se preporuča kao najadekvatniji iz više razloga.

Na prvom mjestu, volonter primanjem potvrde o volontiranju dobiva završno priznanje i simboličnu zahvalu za svoj nesebičan trud i doprinos. Potvrda o volontiranju služi kao dokaz o stečenim vještinama, znanjima i iskustvu prilikom traženja zaposlenja, kandidiranja za različite stipendije i nagrade, a u najmanju ruku kao spomenar na vrijeme provedeno u nastojanju da promijeni sredinu u kojoj živi na bolje. Potvrda je i način širenja svijesti o važnosti volontiranja za zajednicu jer članovima obitelji volontera, njegovim prijateljima i potencijalnim poslodavcima govori o vrijednosti koju vrijeme što ga je volonter darovao ima za organizatora volontiranja i njegove korisnike.

Uza sve te funkcije, potvrda o volontiranju služi i kao dokaz o zaključivanju ugovora o volontiranju u usmenom obliku. Ukoliko se radi o kratkotrajnom volontiranju (nekoliko sati ili nekoliko dana) sklapanje ugovora u pisanom obliku je otežano, radi same prirode i trajanja odnosa. Stoga se organizatorima vo-

**PRIMJER POTVRDE O VOLONTIRANJU I VOLONTERSKE KNJIŽICE  
PRONAĐITE U PRILOŽENIM MATERIJALIMA NA KRAJU PRIRUČNIKA,  
POD BROJEM 4 I 5.**

lontiranja preporuča sklopiti ugovor u usmenom obliku, uz izdavanje potvrde u kojoj su ponovno navedeni svi podaci bitni za volonterski angažman.

Što se sadržaja potvrde tiče, o njima govori članak 34. Zakona te sljedeće podatke navodi kao bitne:

- \* osobne podatke o volonterki ili volonteru,
- \* podatke o vremenu volontiranja,
- \* podatke o edukaciji,
- \* kratak opis volonterskih aktivnosti,
- \* ostale specifičnosti pojedinog oblika volontiranja
- \* potpis volonterke ili volontera, potpis osobe ovlaštene za zastupanje organizatora volontiranja te pečat organizatora volontiranja kojima se jamči točnost navedenih podataka

Recimo i to da je u našem civilnom društvu zaživjelo korištenje volonterske knjižice, koju Zakon priznaje kao valjani oblik potvrde o volontiranju. Knjižica omogućava dokumentiranje više volonterskih iskustava prikupljenih kod različitih organizatora volontiranja. Izgled knjižice s otiskom srca osmislila je Udruga MI iz Splita, a izdaju ih regionalni volonterski centri.



### 3.3 ETIČKI KODEKS VOLONTERA

**Etički kodeks volontera** usvojio je Nacionalni odbor za razvoj volonterstva u svibnju 2008. godine. Kodeks propisuje pravila ponašanja volontera, organizatora volontiranja i njihovih korisnika sukladno načelima volontiranja iz Zakona. U cilju mu je približiti i bolje razraditi načela volontiranja kako bi se potakla njihova primjena u praksi. Kako stoji u samom tekstu Kodeksa, on predstavlja 'minimalni zajednički sustav vrijednosti koji organizatori volontiranja i volonteri prihvaćaju u svom području djelovanja'.

Uz ovaj općeniti Kodeks, organizatore volontiranja se ohrabruje na sastavljanje vlastitih etičkih kodeksa koje će prilagoditi svojim potrebama i specifičnostima. Ovakav dokument izvrstan je alat za upoznavanje volontera s načelima rada organizacije u koju se uključuje te pridonosi jasnijem definiranju međusobnih odnosa od samog početka volontiranja.

### 3.4 NAGRAĐIVANJE VOLONTERA

Uzevši u obzir da je volontiranje aktivnost u kojoj materijalna naknada ne predstavlja izvor motivacije za osobe koje ga obavljaju, iznimno je bitno osmišljavati različite načine poticanja i iskazivanja priznanja volonterima. Tu su posebno zanimljive različite volonterske nagrade koje imaju dodanu vrijednost jer pozitivno utječu i na povećanje prepoznavanja važnosti volontiranja u društveno zajednici.

Zakon o volonterstvu uveo je **Državnu nagradu za volontiranje** (članak 24., ZoV) čiji je nositelji Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnost, a postupak dodjele provodi Nacionalni odbor za razvoj volonterstva. Državna nagrada dodjeljuje se u dvije kategorije – za najboljeg volontera/ku i najboljeg organizatora volontiranja, a odluku o dobitnicima donose članovi Nacionalnog odbora. Državna nagrada se dodjeljuje povodom 05. prosinca, Međunarodnog dana volontera.

Uz državnu nagradu za volontiranje dodjeljuju se i različite **regionalne i lokal-**

**PRIMJER OBRASCA ZA IZVJEŠĆE O OBAVLJENIM USLUGAMA I AKTIVNOSTIMA ORGANIZATORA VOLONTIRANJA PRONAĐITE U PRILožENIM MATERIJALIMA NA KRAJU PRIRUČNIKA, POD BROJEM 6.**

**ne nagrade.** U Osijeku, Rijeci, Splitu i Zagrebu natječaje su osmislili regionalni volonterski centri, a podržavaju ih gradska i/ili županijska uprava.

Natječaji se u pravilu raspisuju na godišnjoj razini pri čemu su svi organizatori volontiranja pozvani nominirati kako volontere koji su dali poseban doprinos njihovom radu tako i volonterske programe koje su razvili. Time ostvaruju mogućnost da pozitivne primjere vlastite prakse predstave javnosti, a svojim volonterima zahvale na poseban način.

### 3.5 KAKO UTVRDITI VRIJEDNOST VOLONTIRANJA?

Temeljem Zakona o volonterstvu donesen je **Pravilnik o sadržaju izvješća o obavljenim uslugama i aktivnostima organizatora volontiranja** (NN 55/2008) koji uvodi još neke obveze za organizacije koje primaju volontere. Namijenjen u prvom redu organizatorima volontiranja, pravilnik uređuje sadržaj i način izvještavanja o volonterskim aktivnostima provedenim tijekom jedne kalendar-ske godine. Počevši s 2009. godinom, svi organizatori volontiranja dužni su do kraja veljače naredne godine Ministarstvu obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti podnijeti izvještaj o provedenim volonterskim aktivnostima.

Izvještaj sadržava podatke koji će dati bolju sliku o strukturi i broju volontera na razini čitave Hrvatske. Osim toga, izvještaji sadrže i podatke o broju volonterskih sati prikupljenih pri provođenju volonterskih aktivnosti i vrstu usluga koje su bile pružane tijekom izvještajenog razdoblja.

Ovakvi izvještaji u budućnosti bi trebali poslužiti za utvrđivanje ekonomske vrijednosti volontiranja. Radi se o vrijednosti volonterski pruženih usluga izraženoj u novčanim jedinicama, koja se može uračunati i u bruto društveni proizvod jedne države. Na ovaj način, doprinos volontera društvenoj zajednici dodatno se naglašava te se otvara novi aspekt vrednovanja volontiranja – njegov doprinos napretku i uspješnosti društva iskazanoj u ekonomskim parametrima.

### 3.6 NADLEŽNA TIJELA

Na kraju spomenimo i institucije nadležne za provedbu svih spomenutih propisa. **Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti** osigurava provedbu Zakona o volonterstvu i drugih propisa koji proistječu iz njega, prati stanje u području volonterstva te predlaže poduzimanje odgovarajućih mjera, prikuplja podatke o stanju volonterstva u Republici Hrvatskoj na temelju godišnjih izvješća organizatora volontiranja. Osim navedenog, Ministarstvo





predstavlja koordinativno tijelo i tehničku podršku **Nacionalnom odboru za razvoj volonterstva**. Odbor je savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske koje provodi mjere i aktivnosti s ciljem promicanja i daljeg razvoja volonterstva. U njegovom su 19-članom sastavu predstavnici nadležnih institucija javne vlasti i institucija nadležnih za civilno društvo, obrazovanje i socijalnu skrb, predstavnici organizacija civilnog društva koje su organizatori volontiranja te nezavisni stručnjaci koji se bave volonterstvom i civilnim društvom. U nadležnosti Nacionalnog odbora nalazi se, uz već spomenuto donošenje Etičkog kodeksa i dodjelu Državne nagrade, predlaganje mjera za unapređenje položaja volontera u društvu te propisa koji volonterima donose različite pogodnosti. Nacionalni odbor predlaže i izmjenu postojećih propisa te poduzima različite aktivnosti usmjerene na razvoj volonterstva.



Nijedan  
čovjek ne  
može postati  
bogat ako  
sam ne  
obogaćuje  
druge.

*(Andrew Carnegie)*





# 4. PRILOZI

1. UPITNIK ZA VOLONTERE (DOM ZA DJECU ZAGREB, PODRUŽNICA JOSIPOVAC)
2. ANKETA O PROCJENI RAĐA VOLONTERA (DOM ZA DJECU ZAGREB, PODRUŽNICA JOSIPOVAC)
3. UGOVOR O VOLONTIRANJU
4. VOLONTERSKA KNJIŽICA
5. POTVRDA O VOLONTIRANJU
6. OBRAZAC IZVJEŠĆA O OBAVLJENIM USLUGAMA I AKTIVNOSTIMA ORGANIZATORA VOLONTIRANJA



## Prilog 1.

**DJEČJI DOM ZAGREB  
NAZOROVA 49**

# UPITNIK ZA VOLONTERE

## I OSOBNI PODACI

1. Ime i prezime:
2. Mjesto i datum rođenja
3. Adresa prebivališta i boravišta
4. Stambeni status (vlastiti stan, kod roditelja, podstanar)
5. Bračno stanje (vanbračna zajednica, u braku, razvedeni, samac)
6. S kim stanujete?
7. telefon/ mobitel

## II OBRAZOVANJE

1. Vaš trenutni obrazovni status
  - a) Učenik koje škole
  - b) Završena srednja škola, koja?
  - c) Student kojeg studija
  - d) Završeni studij, koji?
2. Da li ste zaposleni i gdje?

## III PODRUČJE INTERESA

1. S kojom djecom biste željeli volontirati?
  - a) Od rođenja do prve godine
  - b) Od prve do treće godine
  - c) Od treće do sedme godine

## IV VJEŠTINE I ISKUSTVA KOJE POSJEDUJETE

1. Molimo Vas da zaokružite vještine i iskustva koja imate
  - a) Vještine iz područja podučavanja \_\_\_\_\_
  - b) Vještine iz područja sporta \_\_\_\_\_
  - c) Iskustvo u timskom radu \_\_\_\_\_
  - d) Iskustvo u radu s djecom (vlastito dijete, čuvanje djece, organizirani rad s djecom) /molimo potcrtajte iskustvo koje imate/
  - e) Ostalo \_\_\_\_\_
2. Jeste li do sada već volontirali s djecom, gdje i koliko dugo?

## V PITANJE O VOLONTIRANJU

1. Koliko dugo ste spremni volontirati u kontinuitetu?
  - a) Cijelo vrijeme boravka djeteta u instituciji
  - b) Jedan semestar
  - c) Jednu godinu

U Zagrebu, \_\_\_\_\_ 2009.

## Prilog 2.

### ANKETA O PROCJENI RADA VOLONTERA

UPUTA: Ova anketa primjenjuje se u svrhu poboljšanja rada volontera, te nastojanja da se volonterski rad što bolje prilagodi potrebama djece. U tu svrhu molimo Vas da što iskrenije i detaljnije odgovorite na postavljena pitanja. Anketa je anonimna, a Vaša iskustva bit će nam dragocjena.

1. Dob djece o kojoj brinete:
  - a) Od 0 do 2 godine
  - b) Od 2 do 7 godina
  
2. Da li djeca iz vaše skupine imaju volontere?
  - a) Da, koliko
  - b) Ne
  
3. Koliko dugo traje vaša suradnja s volonterima?
  - a) Manje od godinu dana
  - b) Od jedne do tri godine
  - c) Više od tri godine, koliko
  
4. Koliko se često u prosjeku volonteri bave djecom iz vaše skupine?
  - a) Više puta tjedno
  - b) Dva puta tjedno
  - c) Jednom tjedno
  - d) Jednom mjesečno
  - e) Ostalo, koliko
  
5. U kojoj je mjeri po vašem mišljenju rad volontera koristan djeci?
  - a) Izuzetno koristan
  - b) Koristan
  - c) Vrlo malo koristan
  - d) Nije koristan
  - e) Ne znam
  
6. Da li i u kojoj mjeri rad volontera utječe na vaš rad s djecom?
  - a) Uopće ne utječe
  - b) Otežava mi rad
  - c) Stavlja me pred nove zahtjeve
  - d) Olakšava mi rad

Molimo vas da obrazložite vaš odgovor

---

---

---



7. Da li je u početku bilo dvojbi u svezi potrebe za angažiranjem volontera?
- Ne
  - Da, kojih?
8. Da li sada primjećujete da se rad volontera odražava na negativan način?
- U odnosu na ponašanje i potrebe djece
  - Vaš posao
  - Organizaciju rada ustanove
  - Nešto drugo, što?
9. U kojoj mjeri su prisutne pozitivne promjene koje primjećujete kod djece koja imaju volontere?  
Zaokružite broj na skali od uopće ne (1) do mnogo (5) za koji smatrate da pokazuje intenzitet promjene.
- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| a) U komunikaciji                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) Motoričkom razvoju                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) Zainteresiranosti i opće poučenosti | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) Emocionalnom razvoju                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) Socijalizaciji                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f) Nešto drugo, što?                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
10. Koliko je po vašem mišljenju rad volontera potreban?  
Molimo vas da na skali procjene od 1/ uopće nije potreban do 5/ izuzetno je potreban zaokružite broj koji odgovara vašoj procjeni.  
Uopće nije potreban **1 2 3 4 5** Izuzetno je potreban
11. Koji su vaši prijedlozi za unapređenje rada volontera?



### Prilog 3.

## UGOVOR O VOLONTIRANJU

Ime organizacije, sa sjedištem u adresa, zastupan od strane ime i prezime (u daljnjem tekstu Organizator volontiranja)

i  
Ime i prezime, адреса (u daljnjem tekstu Volonter/ka)

zaključuju

UGOVOR O VOLONTIRANJU – no/godina

### ČLANAK 1.

Volonter/ka se ovim ugovorom obvezuje dobrovoljno ulagati osobno vrijeme, trud, znanje i vještine kako bi organizatoru volontiranja pružila volonterske usluge u razdoblju od datum početka volontiranja do datum završetka volontiranja godine, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje.

Mjesto obavljanja volonterskih usluga je upisati naziv mjesta.

Volonter/ka se obvezuje u svojem radu uvažavati i poštivati upute dobivene od strane djelatnika organizatora volontiranja.

### ČLANAK 2.

Organizator volontiranja prihvaća volonterske usluge volontera/ke u navedenom razdoblju iz čl. 1. ovog Ugovora na volonterskom mjestu naziv volonterskog mjesta.

Organizator volontiranja potvrđuje da poslovi koje će volonter/ka obavljati na ovoj volonterskom mjestu nemaju obilježja poslova za koje se osniva radni odnos sukladno Zakonu o radu.

Ovim se Ugovorom ne zasniva radni odnos niti volonterski rad u smislu Zakona o radu.

### ČLANAK 3.

U pružanju volonterskih usluga iz članka 1. ovog Ugovora volonter/ka se obvezuje i ovlašćuje poduzimati poslove detaljno opisane u aneksu 1. Ugovora.

### ČLANAK 4.

Organizator volontiranja se obvezuje prije početka pružanja volonterskih usluga osigurati volonteru/ki upute za rad i nadzor od strane svojih djelatnika.

Organizator volontiranja se obvezuje volonteru/ki osigurati edukaciju adekvatnu zahtjevima poslova na kojima će volontirati dok se volonter obvezuje prisustvovati toj edukaciji.

Organizator volontiranja se obvezuje volontera/ku upoznati s njegovim/njezi-

nim pravima i obvezama koji proizlaze Zakona o volonterstvu NN 58/2007.

Pri pružanju volonterskih usluga volonter/ka se obvezuje pridržavati dobivenih uputa i od njih ne odstupati.

Ukoliko volonter/ka odstupi od dobivenih uputa, odgovara za svaku štetu koja bi iz njegovih/njezinih postupaka proizašla.

#### **ČLANAK 5.**

Volonter/ka je upoznat/a i suglasan/na da sve povjerljive informacije koje se tiču organizatora volontiranja i volonterskog mjesta na kojem je angažiran/a čuvati i ne dijeli s drugima.

Volonter/ka se obvezuje svoje odgovornosti i dužnosti poštivati te se prema svom volonterskom angažmanu odnositi na odgovoran i ozbiljan način sukladno Etičkom kodeksu volontera.

#### **ČLANAK 6.**

Volonterske usluge iz aneksa 1. ovog ugovora volonter/ka obavlja na vlastitu odgovornost.

#### **ČLANAK 7.**

Ukoliko volonteru/ki pružanjem volonterskih usluga nastane kakav trošak, organizator volontiranja se obvezuje taj trošak volonteru/ki predujmiti ili nadoknaditi.

Volonter/ka se obvezuje organizatoru volontiranja ispostaviti račun za troškove nastale volontiranjem.

#### **ČLANAK 8.**

Volonter/ka izjavljuje i svojim potpisom potvrđuje da ne postoje okolnosti koje mu/joj onemogućuju ili ga/ju bitno ometaju u obavljanju aktivnosti iz ugovora o volontiranju ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojima će tijekom volontiranja dolaziti u kontakt.

#### **ČLANAK 9.**

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da su bitni dijelovi ovog ugovora uvjerenja iz članka 27. st. 3. Zakona o volonterstvu iz kojih je vidljivo kako za volontera/ku ne postoje okolnosti iz članka 10. stavka 2. Zakona.

#### **ČLANAK 10.**

Ugovorne strane zadržavaju pravo na sporazumni raskid ugovora koji treba biti najavljen najmanje četrnaest (14) dana prije raskida ugovora i pri kojem će se dati jasna objašnjenja i razlozi za raskid ugovora.

U slučaju da jedna od ugovornih strana ne ispunjava obveze preuzete ovim ugovorom, isti će također biti raskinut, a svi eventualni sporovi koji se pojave između ugovornih strana u okviru ovog ugovora bit će riješeni mirnim putem.





Ukoliko ne dođe do dogovora spor će se riješiti primjenom relevantnih propisa. Sud u Zagrebu bit će nadležan za rješavanje svih pravnih sporova proizašlih iz ovog ugovora.

### **ČLANAK 11.**

Ovaj Ugovor stupa na snagu s danom potpisivanja. Ugovor je napravljen u dva (2) istovjetna primjerka od kojih po jedan primjerak zadržava svaka ugovorna strana.

U \_\_\_\_\_ (mjesto i datum),

Ime organizatora volontiranja

\_\_\_\_\_  
Osoba ovlaštena za zastupanje

MB

Volonter/ka

\_\_\_\_\_



## Prilog 4.

# VOLONTERSKA KNJIŽICA

ne trebaš hodati po vodi,  
ne moraš biti bolji od drugih,  
nemaš ništa više od onog  
što svi ostali imaju,  
ali ono što čini razliku,  
djela su kojima kod drugih  
ostavljaš svoj trag

... Otisak srca

VOLONTERSKA  
KNJIŽICA

### VOLONTERSKA KNJIŽICA

je spomenar, zbir informacija  
o interesu i radu volontera.  
Vjerujemo da će poslužiti  
i za formalne svrhe,  
kao dokaz o stečenom  
iskustvu, motiviranosti volontera  
i njihovom doprinosu za  
opće dobro.

Ime i prezime: .....

Datum rođenja: .....

JMBC: .....

Adresa: .....

Zvanje / zanimanje: .....

Poljpi: .....

### ADRESE REGIONALNIH VOLONTERSKIH CENTARA :

**Volonterski centar Zagreb**  
10 000 Zagreb, Ilica 29  
TELEFON : 01 / 3013 829  
E-MAIL : vcz@vcz.hr, zvs@vcz.hr  
WEB STRANICA : www.vcz.hr

**Udruga MI – Volonterski centar Split**  
21 000 Split, Sinjska 7  
TELEFON : 021 / 329 130  
E-MAIL : info@udruga-mi.hr  
WEB STRANICA : www.udruga-mi.hr

**SMART – Rijeka, Volonterski centar**  
51 000 Rijeka, Blaža Polića 2/IV  
TELEFON : 051 / 332 750  
E-MAIL : volonteri@smart.hr  
WEB STRANICA : www.smart.hr

**Volonterski centar Osijek**  
31 000 Osijek, K. A. Stepinca 15  
TELEFON : 031 / 211 306  
E-MAIL : osvlonteri@osvolonteri.com  
WEB STRANICA : www.osvolonteri.hr

Izdavač: Hrvatska mreža volonterskih centara  
Volonterski centar Zagreb  
Idejni koncept: Udruga MI, Split

Prilog 5.

## POTVRDA O VOLONTIRANJU



### U UDRUZI VOLONTERSKI CENTAR ZAGREB

Sukladno Zakonu o volonterstvu, NN 58/2007, ovime potvrđujem da je volonter ime i prezime rođen datum i mjesto rođenja., s prebivalištem u adresa, volontirao na volonterskom mjestu naziv mjesta u organizaciji udruge Volonterski centar Zagreb od datum početka volontiranja do datum završetka volontiranja godine.

Ime i prezime volontirao je ukupno broj sati u posljednje broj godine za potrebe odvijanja aktivnosti Volonterskog centra Zagreb. Aktivnosti koje je obavljao uključuju:

Ime i prezime je u sklopu volontiranja prošao sljedeću edukaciju:

---

Jela Tomanjik  
Izvršna direktorica Volonterskog centra Zagreb

---

Volonter/ka

Pečat udruge

Prilog 6.

## OBRAZAC IZVJEŠĆA ORGANIZATORA

OBRAZAC IZVJEŠĆA ORGANIZATORA VOLONTIRANJA O OBAVLJENIM USLUGAMA ILI AKTIVNOSTIMA ORGANIZATORA VOLONTIRANJA	
Naziv i sjedište organizatora volontiranja:	
Vremensko razdoblje izvještavanja:	
Profil/vrsta organizatora volontiranja: <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/> Udruge <input type="checkbox"/> Zaklade <input type="checkbox"/> Fundacije <input type="checkbox"/> Sindikati <input type="checkbox"/> Vjerske zajednice <input type="checkbox"/> Ustanove <input type="checkbox"/> Turističke zajednice <input type="checkbox"/> Državna tijela <input type="checkbox"/> Jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave <input type="checkbox"/> Neprofitne pravne osobe
Ukupan broj volontera uključenih u organizaciju tijekom vremenskog razdoblja izvještavanja:	
Broj uključenih volontera prema spolu:	Ž M
Broj uključenih volontera prema dobi:	0-15
	15-18
	19-25
	26-40
	41-65
	66 i više
Ukupan broj sati volontiranja ostvarenih u organizaciji u vremenskom razdoblju izvještavanja:	
Troškovi volontera (ukupan iznos troškova isplaćenih volonterima): <sup>2</sup>	
Broj volontera prema državljanstvu:	Državljeni RH Stranci
Vrsta aktivnosti u koju su volonteri bili uključeni tijekom vremenskog razdoblja izvještavanja (Pored pripadajuće aktivnosti staviti oznaku, moguće je izabrati više aktivnosti)	
Administrativne usluge (npr. uredska korespondencija, arhiviranje, izrada zapisnika, drugi administrativni poslovi)	
Intelektualne usluge (npr. prevodeње, edukacije, znanstveno-istraživački rad)	
Socijalne usluge (npr. usluge pomoći i njege, odgojno-pedagoške, savjetodavne usluge)	
Fizički poslovi ili usluge (npr. uređenje/čišćenje javnih površina, dostava ogrjeva, uređenje okućnice)	
Drugo: -	
-	
-	

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe


Mjesto i datum

<sup>1</sup> Svi organizatori volontiranja sukladno članku 7. Zakona o volonterstvu

<sup>2</sup> Sukladno članku 15. Zakona o volonterstvu novčane naknade za volontere uključuju: troškove prijevoza, prehrane, edukacije i sl.



# 5. LITERATURA BIOGRAFIJE O PROJEKTU



Oni koji mogu,  
rade. Oni koji  
mogu više,  
volontiraju.

*(Autor nepoznat)*



## Literatura

- Begović, H. (2006): O volontiranju i volonterima/ kama, Volonterski centar Zagreb
- Etički kodeks volontera, NN 55/2008 (<http://narodne-novine.nn.hr>)
- Forčić, G. (2007): Kako ih naći? Kako ih zadržati?, SMART- Udruga za razvoj civilnog društva, Rijeka
- Forčić, G. (2007): Kako unaprijediti volontiranje?, SMART- Udruga za razvoj civilnog društva, Rijeka
- Forčić, G. (2007): Volonterstvo i razvoj zajednice, SMART- Udruga za razvoj civilnog društva, Rijeka
- Forčić, G. (2009): Nova snaga u zajednici- Upravljanje volonterima u ustanovama zdravstva i socijalne skrbi, SMART- Udruga za razvoj civilnog društva
- Horvat, M. (2008.) Zakonsko uređenje volonterstva u Republici Hrvatskoj, Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti
- Jeđud, I. (2009): Analiza iskustava temeljem projekta "Volonterstvo kao poveznica Sveučilišta i javnih institucija grada Zagreba", Interni materijal, Volonterski centar Zagreb
- Jurić, D. (2007): Volonterski menadžment, Volonterski centar Zagreb
- Jurić, D., Tomanjik, J. (2008): Temelji zagrebačkog volonterskog servisa, Volonterski centar Zagreb
- McCurley, S., Lynch, R. (1996): Volunteer Management: Mobilizing all the Resources of the Community, Downers Grove, Il: Heritage Arts Publishing
- McCurley, S., Lynch, R. (1998): Essential Volunteer Management, Directory of Social Change, London
- Pravilnik o državnoj nagradi za volontiranje, 106/2007 (<http://narodne-novine.nn.hr>)
- Pravilnik o sadržaju izvješća o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja, 101/2008 (<http://narodne-novine.nn.hr>)
- Škopelja, S., Ivelja, N., Milinković, D. (2004): O volonterskom radu, Udruga MI, Split
- Topčić, D. (2001): Priručnik za rad s volonterima, Udruga MI i Volonterski centar Split
- Zakon o volonterstvu, NN 58/2007 (<http://narodne-novine.nn.hr>)

## Biografije

### IVANA JEĐUD



socijalna pedagoginja, radi kao asistentica na Odsjeku za poremećaje u ponašanju, Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Između ostalih kolegija poseban ponos i zadovoljstvo predstavlja joj rad na kolegiju Volonterski rad. Volontira gotovo otkad zna za sebe, a prva službena volonterska iskustva u području skrbi za djecu i mlade bilježi u svoju virtualnu volontersku knjižicu 1996. godine. Od tada je skupila nešto volonterskih sati volontirajući, zagovarajući i promičući volonterstvo. Duboko vjeruje u to da će se njena volonterska knjižica i dalje puniti novim volontiranjima, zanimljivim susretima i inspirativnim prijateljstvima.

### IVANA KORDIĆ



u volontiranje se zaljubila u srednjoj školi, a ta ju je romantična veza i dovela u Volonterski centar Zagreb, u potrazi za načinom da radost i vrijednost volontiranja pomogne približiti drugima. Danas studira pravo na Pravnom fakultetu u Zagrebu te radi u VCZ-u na poziciji programske asistentice, što se pokazalo kao dobitni listić za proučavanje pravnog okvira za volontiranje u Hrvatskoj. Taj joj je listić donio priliku da prati prve korake u reguliranju područja od velike važnosti za demokratizaciju i razvoj društva u kojem živi, na čemu je iznimno zahvalna.

## O PROJEKTU

### **Volonterski servis - za solidarnost i zajedništvo**

Zagrebački volonterski servis u godini 2009. razvijamo poglavito kroz projekt Volonterski servis – za solidarnost i zajedništvo financiran od Europske unije iz pretpripravnog programa PHARE 2006. te Grada Zagreba i Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Cilj projekta je unaprijediti sudjelovanje građana u razvoju lokalne zajednice te koordinaciju između dionika iz javnog, civilnog i privatnog sektora u njihovom doprinosu rješavanju problema ranjivih skupina, što težimo ostvariti kroz organizaciju održivog sustava mobilizacije i menadžmenta volontera u gradu Zagrebu. Projekt provodimo u partnerstvu s Gradom Zagrebom i Edukacijsko-rehabilitacijskim fakultetom.

Projekt se sastoji od tri glavne komponente koje pokrivaju promociju volonterstva, podizanje kapaciteta organizacija civilnog društva za primanje volontera i širenje dobre prakse.

**1. Kampanja reafirmacije solidarnosti kroz promociju volonterstva** obuhvaća sljedeće aktivnosti:

- a. Direktno volonterske socijalne akcije u lokalnoj zajednici
- b. Otvaranje Info točki o volonterstvu na 9 lokacija u Zagrebu
- c. Kampanja Testiraj svoju solidarnost
- d. Natječaj za alternativnu zvijezdu – najbolje volonterke u zajednici

**2. Osaživanje organizatora volontiranja:** uvođenje sustava volonterskog menadžmenta po mjeri.

Evaluacija dosadašnjeg iskustva Volonterskog centra Zagreb u uvođenju volonterskog menadžmenta u javne ustanove grada Zagreba čiji je rezultat priručnik o organizaciji volonterskog menadžmenta skrojenoj po mjeri ustanove.

Ova komponenta završava uvođenjem volonterskog menadžmenta u odabrane ustanove i udruge s područja grada Zagreba uz pomoć uz pomoć studenata Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta i Studijskog centra socijalnog rada.

**3. Širenje primjera dobre prakse:**

a. On-line zajednica volontera, organizatora volontiranja i projekata na stranici [www.vcz.hr](http://www.vcz.hr) kao platforma na kojoj se spajaju potrebe udruga i ustanova za volonterima te vještine i interesi koji volonterke nude.

b. Izdavanje Volonterskog biltena koji dokumentira provedene aktivnosti, donosi priče volontera i ostale zanimljivosti iz volonterskog svijeta

c. Konferencija: 1. Volonterski susreti: "Volontiram za solidarnost"

Prvi Volonterski susreti zamišljeni su kao prilika da se na kraju projekta prezentiraju ostvareni rezultati, ali i kao još jedna prigoda za promociju volontiranja među građanima. Želja nam je Volonterske susrete održavati na godišnjoj bazi, te otvoriti priliku građanima da se upoznaju s volontiranjem, sudjeluju u volonterskoj akciji i unesu volontiranje u svoju svakodnevicu.