



PRIRUČNIK
za rad s
VOLONTERIMA



P R I R U Č N I K
za rad s
V O L O N T E R I M A

urednica:
Diana Topčić

uređivački odbor:
Nives Ivelja
Vesna Jukić
Tanja Radočaj

izdavači:
udruga Mi - Split
Volonterski centar - Split

oblikovanje:
Artur Erceg d.o.o Split

tisak: OXA Split

naklada: 500 kom
(I. izdanje)

Split, ožujak 2001.

PRIRUČNIK ZA RAD S VOLONTERIMA

omogućen je finansijskom potporom u sklopu
Programa razvoja neprofitnih organizacija
koji provodi Academy for Educational Development (AED),
a financira ga Agencija SAD-a za međunarodni razvoj (USAID),
u skladu s ugovorom br. EE-C-00-98-00022-00.

Ovdje iznesena gledišta ne predstavljaju nužno stajališta AED-a ili US AID-a.



CIP-Katalogizacija u publikaciji
Sveučilišna knjižnica u Splitu

UDK 364.467 (035)

PRIRUČNIK za rad s volonterima / urednica Diana Topčić - 1. izd. -
Split: Udruga Mi, Volonterski centar, 2001. - 51 str. ; 22 cm

ISBN 953-98529-1-9

I. Topčić, Diana

1. UVOD



Ako ste pozvali ili namjeravate pozvati volontere da se pridruže vašoj organizaciji ili vašoj ideji, trebate promisliti o tome kako ih izabrati, organizirati, ugostiti, potaknuti. Razlog tome je što i vi i vaši volonteri očekujete isto - dobro obavljen posao i obostrano zadovoljstvo.

Ovaj priručnik je zamišljen kao vodič u promišljanju o volonterskom radu. Pišući ga nismo imali ambiciju predstaviti sve pristupe i metode u volonterskim projektima. Umjesto toga predstaviti ćemo neke tehnike i pitanja na koja ćete nailaziti u radu s volonterima.

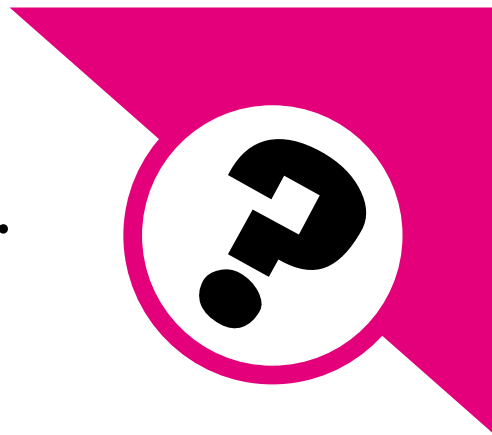
Kako je volonterizam posebna djelatnost vezana prvenstveno uz nemjerljive stvari poput ideala, vrijednosti i vjere, tehničke upute koje nudimo samo su dio priče. Na vama je da izaberete teme i upute koje odgovaraju vašoj stvarnosti.

Nadamo se da će vam ovaj priručnik poslužiti kao osnova osobnog i organizacijskog učenja o radu s volonterima, osnova koja će se nadograđivati i vašim iskustvima.

Evropska povelja o volonterizmu (1998.)
određuje volonteri rad kao:

- djelatnost u interesu ljudi
- *
djelatnost koja nije motivirana finansijskim interesom
- *
djelatnost koja se odvija na lokalnoj ili nacionalnoj razini
- *
djelatnost koja je dragovoljna
- *
djelatnost koja je miroljubiva
- *
djelatnost koja je utemeljena na osobnoj motivaciji
i slobodi izbora
- *
djelatnost koja potiče aktivnu građansku ulogu
na dobrobit zajednice
- *
djelatnost koja potiče razvoj ljudskih potencijala
- *
djelatnost koja poboljšava kvalitetu življenja
na načelima solidarnosti
- *
traganje za predodžbama društva nesigurne budućnosti
- *
poticaj iskorištavanju poduzetničkih prigoda
- *
osnova razvoja partnerskih odnosa između
aktera sistema blagostanja
- *
poticaj samoorganiziranja ljudi pri rješavanju problema

2. Što je to VOLONTER...



Kada se spomene riječ “volonter” kod većine se prvo javlja slika osobe koja pomaže drugoj nemoćnoj osobi. “Volonterizam” u glavama mnogih ljudi uključuje neposrednu pomoć poput dragovoljnog rada u školi, bolnici, domovima za stare, udruzi za hendikepirane i slično.

No, postoje i drugi oblici volontiranja, koji nisu usmjereni na direktan rad s ljudima, ali ništa manje važni. To može biti, na primjer, sudjelovanje u upravljanju udruge kroz članstvo u upravnom odboru, prikupljanju financijskih sredstava potrebnih za promociju volontiranja u društvu, angažman u procesu javnog zagovaranja za razne političke i društvene promjene, administrativni poslovi i slično.

Volonteri se mogu razlikovati i po tome volontiraju li u slobodno vrijeme, izvan svojih radnih i/ili obiteljskih obveza, jedan dan u tjednu ili nekoliko sati mjesečno, ili to čine puno radno vrijeme, određeni vremenski period.

Prema definiciji nizozemske vlade :

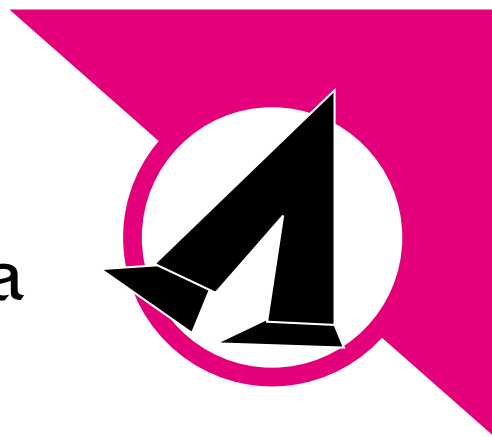
“Volonterski rad je neplaćeni, slobodno izabran rad koji se obavlja u okviru organiziranih okolnosti, u korist drugih i/ili društva, a osobe koje izvršavaju te zadatke ne ovise o njima za vlastito uzdržavanje”



Što po definiciji vaše organizacije znači “volonter”? Obuhvaća li ona sve kategorije volonterskog rada koje su vašoj organizaciji potrebne ili su već prisutne u njenom djelovanju? Proučite tko se sve smatra volonterom u vašoj organizaciji. Smatraju li se ponekad i vaši plaćeni djelatnici volonterima? Što je sa tzv. “nevidljivim volonterima” koji ne dolaze u dodir s korisnicima vaših usluga?

Različite vrste volontera zahtijevaju različitu vrstu tretmana. Prepoznavajući njihove različitosti, uključujući njihove potrebe i sve ono što ih motivira, možemo stvoriti atmosferu u organizaciji koja će privući nove volontere, pomoći zadržavanju postojećih i koja će pridonijeti boljem ostvarenju ciljeva organizacije.

3. Koraci u ostvarivanju volonterskog projekta



3.1 Planiranje

Trebaju li nam volonteri?



Planiranje je proces koji često ostaje zaboravljen jer nam se ne čini dovoljno značajnim da mu se posveti vrijeme koje zaslužuje. Odlučimo se za određenu aktivnost i koraci u njenom ostvarivanju nam izgledaju toliko jasni i razložni da mislimo da je sve samo po sebi logično nama samima, a time i svim ostalima oko nas. Nemamo dovoljno vremena ni da obavimo sve što se “mora”, kako bismo pronašli vremena da zajednički, kao tim, promišljamo i osmišljavamo postupke koji se događaju sami po sebi? Međutim, ne samo različiti priručnici i teorije upravljanja, već i naše vlastito iskustvo nas uči da je promišljanje cilja i koraka potrebnih za ostvarenje tog cilja proces koji naknadno pridonosi efikasnosti i sprječava nejasnoće o tome zašto se nešto radi, te što, kako, tko i kada treba nešto obaviti.

Prije no što krenete uključivati volontere, upitajte se jesu li vam oni potrebni. Početna točka razmišljanja o uključivanju volontera je analiza same organizacije. Pokušajte prvo razmisliti o tome kakva je vaša organizacija? Je li to članska udruga? Servisna služba? Strukovna? Imate li već volontere u organizaciji a da i ne razmišljate o njima kao o volonterima?

Za što su vam volonteri potrebni?



- za upravni odbor
- za praćenje izbora
- za primanje stranaka
- za pisanje izvještaja
- za kampanju zagovaranja
- za poboljšanje usluga korisnicima
- za

Imate li pravi razlog za dodatno uključivanje volontera? Kako koristite svoje postojeće volontere? I koji je krajnji rezultat uključivanja novih volontera u organizaciju? Osvještavanje cilja pomaže u procesu uključivanja i u kasnijem radu s volonterima.

Ako vam trebaju volonteri...

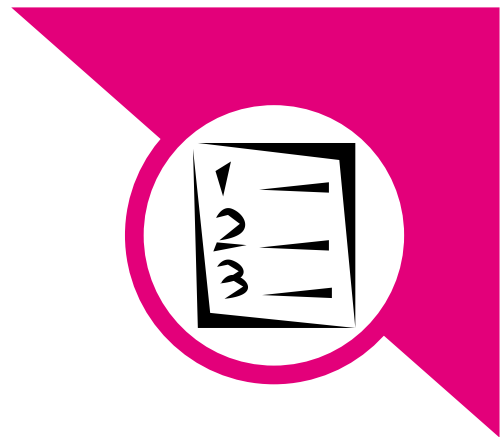


- Kakvi volonteri vam trebaju... stalni, povremeni
- Koliko volontera vam treba....
- Postoje li opisi poslova za volontere....
- Je li jasno kakva znanja, vještine, talente osoba koju tražimo treba imati....
- Znate li gdje ćete volontera smjestiti, s kim će raditi....

- Imate li opremu koja je potrebna ...
- Znate li : tko i kako će ih obučavati, tko i na koji način će koordinirati njihov rad,
- kome se mogu obratiti s pitanjima, problemima, idejama, postignućima ?
- Kako do tih volontera doći?

3.2 Opis radnog mjesta

Kakvi volonteri vam trebaju?



Svaki volonter bi trebao dobiti pisani opis radnog mjesta prije no što započne s radom. Međutim, opis radnog mjesta ne bi trebalo početi pisati dan prije no što volonter počinje raditi, jer on obuhvaća puno više od jednostavnog popunjavanja rubrika u obrascu. To je prilika za razumijevanje mjesta volontera u vašoj organizaciji, njihove uloge u zajednici te način za promišljanje što treba pripremiti i tko je potreban za posao kojeg treba obaviti.

Možete početi s odgovorima na slijedeća pitanja



- * Koja je uloga programa u koji se uključuju volonteri u osnovnoj ideji vaše organizacije?
- * Što spada u odgovornost plaćenog osoblja?
- * Što ne biste mogli napraviti ili što ne biste mogli dobro napraviti bez pomoći volontera?
- * Kada se ti zadaci trebaju obaviti?
- * Gdje se ti zadaci trebaju obavljati?
- * Koje vještine, osobine i kvalifikacije su potrebne da bi se obavili navedeni zadaci?

Opis radnog mjesta volontera je važan :



- za volontera, da bi znao što se od nje-ga očekuje
- za zaposleno osoblje, da bi razumjeli područja odgovornosti
- za organizaciju, da može vrednovati ulogu i doprinos volontera i njihovo mjesto u organizaciji

Opis radnog mjesta bi trebao sadržavati:

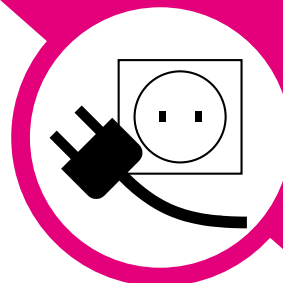


- * naziv radnog mjesta (riječ "volonter" nije naziv radnog mjesta)
- * opis svrhe i odgovornosti tog radnog mjesta
- * očekivane rezultate (kako će volonter i organizacija znati da su na pravom putu i da se posao dobro obavlja)
- * pozicija osobe koja će koordinirati i nadzirati rad volontera
- * izvještavanje (kakvi izvještaji se očekuju od volontera i kada)
- * vremenski okvir u kojem je potrebno završiti određeni posao
- * popis kvalifikacija potrebnih za to mjesto

VIDI PRILOG 3

Dobro definirani opisi posla su osnova uključivanja volontera.
Ako ne znate kakve volontere tražite, vjerojatno ih nećete ni naći.
A, ako ih i nađete, vjerojatno ih nećete prepoznati.

3.3 Uključivanje volontera Gdje i kako pronaći volontere?



.....

Idealno uključivanje volontera je kad privučete onoliko pravih volontera koliko vam je potrebno.

Preveliki broj volontera može vam donijeti probleme u tome kako ih prihvatiti kada nemate dovoljno posla za sve, ili kako odbiti sve te volontere zbog čega bi se oni mogli osjećati povrijeđenima.

S manje volontera se lakše snaći nego s previše volontera.

Nakon što ste ocijenili da su vam volonteri potrebni i odredili ste za što, treba razmisliti kako do njih doći, pridobiti ih i uključiti. Promoviranjem volonterskog rada u zajednici već ste obavili prvi korak, jer su njeni članovi počeli prihvaćati volonterski rad kao pozitivnu aktivnost. Škole, sveučilišta, klubovi umirovljenika, uredi za zapošljavanje, kuglane, crkve, poslovni krugovi su samo od nekih ideja za ciljane akcije uključivanja. Naravno, izbor mjesta i pristupa ovisi o tome koga tražite i koji je pravi način da im se obratite: novine, prezentacije, poštom, plakatima, lecima, osobnim pozivom...

Uključivanja volontera u aktivnosti neke građanske inicijative, udruge ili ustanove je trajni proces. Važno je odrediti tko sve u njemu sudjeluje i na kakav način. Je li to zadatak svih ili je dogovoreno da jedan tim ili jedna osoba bude time zadužena? Kao i kod mnogih drugih stvari u životu, uspjeh veoma ovisi o stavu.

Ako ne možete ni zamisliti da bi netko volontirao za vas, tada nitko, najvjerojatnije, ni neće to učiniti. U drugu ruku, ako pristupite uključivanju volontera s pozitivnim očekivanjima, otkrit ćete da se ljudi stvarno žele uključiti.

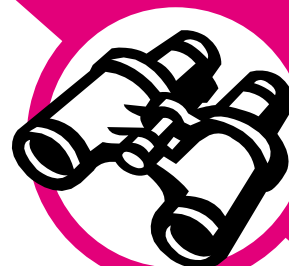
I najbolji tim ili osoba koji uključuju volontere ubrzo će "sagorjeti" ukoliko mnoštvo volontera dolazi u organizaciju, postaje bezvoljno, razočara se i nakon toga odlazi. Ukoliko stalno regrutirate nove volontere da bi zamijenili one koji su "otišli", možda bi se trebali zaustaviti na tren i promisliti zašto je "zadržavanje" volontera u organizaciji takav problem.

Cilj je osigurati da svaka volonterka ili volonter osobno doživi sjajno iskustvo surađujući s vašom organizacijom. To bi buduća uključivanja volontera učinila mnogo lakšim. Rad s volonterima pridonosi široj slici o vašoj organizaciji. Oni vam povećavaju sposobnosti a ujedno i ugled u zajednici.

Najbolji mogući način uključivanja volontera su vaši zadovoljni volonteri.

3.4 Prijemni razgovor

Kako izabrati volontere?



Sa svakom osobom koja je zainteresirana za volontiranje u vašoj organizaciji trebali bi razgovarati. Razgovor omogućuje objema stranama da dobiju jasniju sliku o usklađenosti potencijalnog volontera i posla kojeg treba obaviti. On bi trebao biti osoban, obavljen u ugodnoj atmosferi koja omogućuje razmjenu informacija i potreba, kako organizacije tako i potencijalnih volontera.

Da biste došli do potpunijih informacija, dobro je postavljati indirektna pitanja, poput:



- Zašto ste se javili baš nama?
- Koji posao koji ste do sada obavljali (plaćeni angažman ili dobrovoljni) vam se najviše svidio? Zašto?
- Koji posao vam se najmanje svidio? Zašto?
- U koje doba dana najradije radite?
- Koliko vremena možete posvetiti dobrovoljnom radu?
- Kako zamišljate svoj dobrovoljni rad?
- Što mislite da biste mogli raditi kod nas?

Korisni savjeti za pripremu razgovora:



- Osigurajte vrijeme za razgovor.
- Aktivno slušajte (riječi, geste, poruku).
- Jasno odgovorite na pitanja potencijalnog volontera.
- Budite prijazni.
- Pripremite pisane materijale o organizaciji koje ćete ponuditi zainteresiranom volonteru.



Jasno i iskreno objasnite što je organizaciji potrebno.

Pokušajte upoznati njihove motive i povezati s poslovima koji mogu osigurati njihovo ispunjenje.

Ništa se ne-podrazumijeva pa očekivanja i mogućnosti treba jasno izreći.

Ako slijedite upute doći ćete do saznanja gdje se nalazi spoj između:



Svaka osoba koja se javi kao zainteresirana za dragovoljni angažman u vašoj organizaciji ne mora odgovarati potrebama koje vi kao organizacija imate. Nakon što ste prošli kroz proces promišljanja o ulozi, svrsi i kvalitetama "idealnih" volontera, prilikom razgovora će vam biti lakše osjetiti koga od zainteresiranih možete i želite uključiti u rad organizacije, a koga ne, s obzirom da vi kao organizacija preuzimate odgovornost za rad vaših volontera na isti način na koji stojite iza onog što vaši djelatnici čine, imate potpuno pravo ne prihvatiti usluge osoba koje ne odgovaraju vašim potrebama. U isto vrijeme imate i odgovornost vaše odbijanje jasno prenijeti zainteresiranom volonteru.

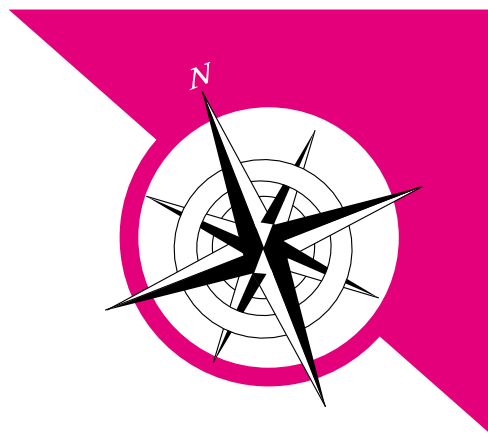
KAKO REĆI "NE" POTENCIJALNOM VOLONTERU

- «Ne.»
- «Volio bih da imamo nešto odgovarajuće, ali za sada nema ništa.»
- «Ne odgovarate nam, ali...»
- «Dopustite da vas povežem sa...»
- «Naš program ne zahtijeva vještine koje vi pružate.»
- «Radije ne bismo trošili vaše vrijeme.»
- «Posao za koji ste najbolje kvalificirani je već popunjen.»
- «Zvat ćemo vas.»
- «Jeste li ikad čuli za Volonterski Centar?»
- «Vjerujem da kao volonter nećete postići ono što želite.»

3.5 Orijentacija i obuka

Što sve vaš volonter treba znati?

•
•
•



Dobar način uključivanja volontera može privući ljude, ali ono što će ih zadržati je dobro vođenje.

Proces orijentacije i obuke pruža volonterima osjećaj pripadanja i statusa, pokazuje im da je organizaciji stalo do njih i, zauzvrat, podržava njihovu spremnost na dobrovoljni rad.

On bi trebao obuhvaćati:



- opće informacije o organizaciji, uključujući njenu viziju i misiju
- informacije o organizacijskoj strukturi i važećim pravilima
- pojašnjenje opisa radnog mjesta i očekivanih rezultata
- upoznavanje s osobama s kojima će surađivati
- specifičnu obuku za posao kojeg bi volonter trebao obavljati
- obilazak radnog prostora i upoznavanje s kulturom organizacije i "tajnim" mjestima (gdje se ostavljaju kišobrani, gdje je prostor za pušenje, kako se kuha kava)

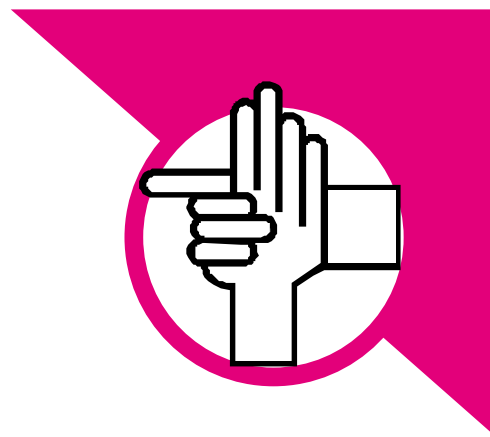
Proces orijentacije obuhvaća i pripremu zaposlenih za prijem volontera u organizaciju. Nemojte zaboraviti objasniti zaposlenima:



- povijest volonterskog programa
- vrste aktivnosti koje će volonteri obavljati i one koje neće obavljati
- tko su volonteri
- na koji način volonteri pridonose radu organizacije
- tko koga koordinira i na koji način
- primjere kako se ne smiju ponašati prema volonterima
- kako da prepoznaju i nagrade dobre volontere
- kako da se odnose prema problematičnim volonterima

3.6 Koordinacija volontera

Što sa volonterima kad ih imamo?



Svaka organizacija koja se odredila prema uključivanju volontera u svoj rad, mora imati osobu (ili više njih) odgovornu za njihovu koordinaciju, superviziju, nadzor i evaluaciju.

Koordinator volontera treba biti uključen u sve faze razvoja volonterskih projekata i angažmana, jer treba poznavati njihovu ulogu, mjesto, očekivanja i odgovornosti. Bez obzira da li je koordinator volontera plaćena ili volonterska pozicija, ta osoba bi trebala biti educirana o poslovima koje volonteri obavljaju, ciljevima organizacije i projekta, a uz to i o oblicima podrške volonterima.

Kako volonteri daruju svoje vrijeme, ideje, vještine i poznanstva, da bi dobili priznanje za svoj angažman, važno je prepoznati njihove potrebe, načine na koje se one pojavljuju te kako ih pretvoriti u nagrade ili priznanja. Prepoznavanje pravih potreba i posvećivanje pažnje zadovoljenju tih potreba je jedan od osnovnih načina "plaćanja" volontera za njihov angažman.

Osim održavanja motivacije volontera, neka od područja odgovornosti koordinatora volontera su:

- organiziranje logističke potpore
- supervizija
- koordinacija dnevnih i tjednih aktivnosti
- organiziranje njihove edukacije
- vođenje dokumentacije i izvještavanje
- priznanja volonterskog angažmana

Od čega se sastoji dobro vođenje volontera

1. Direktna povrat informacija. Volonter mora znati rezultate svoga rada.
2. Odnosi s korisnicima. Volonter mora znati kako njegov trud utječe na druge ljude i kako se ponašati prema njima.
3. Nove spoznaje. Volonter mora osjećati da uči nešto vrijedno i važno.
4. Planiranje rasporeda. Volonter bi trebao imati mogućnost planirati svoj raspored prema onome što misli da je najprikladnije. Volonteri moraju ispuniti rokove, ali sami odlučuju o poslu.
5. Jedinstvene vještine. Ponudite aspekte posla u kojima će se volonter osjećati na svom području.
6. Kontrola nad sredstvima. Pustite volontera da raspolaže sa zalihama, putnim i ostalim sredstvima korištenim u svom poslu. Uklonite administrativne prepreke što više i omogućite volonterima da dođu do sredstava organizacije.
7. Direktna komunikacija. Volonteri ne bi trebali prijeći preko desetak osoba da bi uspostavili kontakt s drugom udrugom, odjelom, nekim od osoblja ili korisnika.
8. Osobna odgovornost. Pronađite značajne zadatke i dajte volonteru do znanja da je za kvalitetu obavljenog posla direktno odgovoran.

3.7 Evidencija i evaluacija

Kako mjeriti doprinose volontera?



Jedan od "dosadnih" poslova uvijek je vođenje evidencije, kako o učinjenim uslugama tako i o uključenim volonterima i njihovom doprinosu. Mali savjet: ako vodite kvalitetnu evidenciju, moći ćete svakome, pa i donatorima, pokazati kolika je dodana vrijednost koju vaša organizacija ostvaruje (a i volonteri će biti sretniji jer se njihov rad evidentira i vrednuje).

Vrlo je važno evaluirati volonterske projekte, kako bi se ustanovio utjecaj koji oni imaju. To je proces definiranja značaja ili kvalitete programskih rezultata i može biti orijentirana na rezultate, na utjecaj, na iskorištenost, na proces ili kombinacija svega toga. Vi morate odrediti koji od pristupa najviše odgovara vašoj organizaciji i projektu na kojem se radi. Svakako je poželjno u evaluaciju uključiti i volontere.

Osim evaluacije samih projekata, razmislite o evaluaciji doprinosa volontera tim projektima, kvalitete njihovog rada kao i o njihovoj evaluaciji vas. Evaluacije ne treba doživjeti kao mogućnost kritike, nego kao proces učenja i priliku za poboljšanje odnosa, kvalitete projekta, usluga i/ili same organaizacije.

Za evaluaciju treba prije svega osigurati vrijeme. Nemojte ni sebe ni volontera dovesti u situaciju iznenadne evaluacije, jer se tada evaluacija može doživjeti kao poruka da nešto nije u redu. O tome da će se i kada ona održati idealno je obavijestiti ljude na samom početku uključivanja u rad organizacije. Prilikom same evaluacije budite objektivni, informirani i iskreni u procjenjivanju doprinosa volontera i kvalitete njenog/njegovog rada. Kako je evaluacija dvosmjerni proces, važno je i da vi budete spremni na prijem i otvoreni prema povratnoj informaciji koju ćete dobiti od volontera, te da ih upotrijebite za vrednovanje i unaprijeđenje projekta, organizacije rada, komunikacije itd.

VIDI PRILOG 4 i 5

Zašto su evidencija i evaluacija važni:



- * što je mjerljivo i ostvarivo je
- * ako se ne mogu izmjeriti rezultati, ne mogu se razlikovati uspjesi od neuspjeha
- * ako uspjeh nije vidljiv, ne može ga se nagraditi
- * ako se ne nagrađuje uspjeh, možda se nagrađuje neuspjeh
- * ako se ne vidi uspjeh, ne može se iz njega učiti
- * ako se ne vidi neuspjeh, ne može ga se ispraviti
- * ako možete pokazati rezultate, možete osigurati javnu potporu

O čemu bi oni koji zapošljavaju volontere trebali voditi računa?

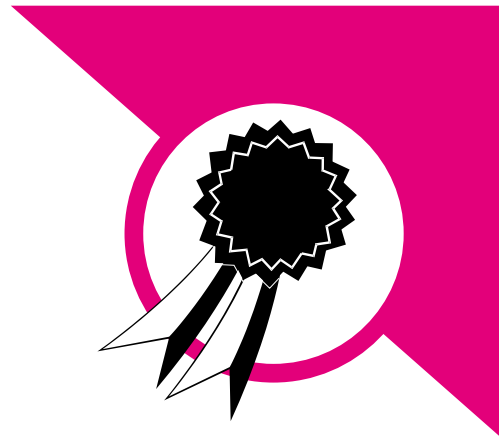


- trebali bi izdvojiti vrijeme za obuku i pomoć novim volonterima (vrijeme)
- biti jasni što očekuju od volontera i što volonteri mogu očekivati od njih (jasnoća)
- ne omalovažavati volonterski rad zato što taj rad nije novčano plaćen (priznanje)
- cijiniti volonterski rad
- znati da volonteri nisu samo "ekipa koja želi ubiti vrijeme" već su to stručni, vješti, motivirani i dobrodošli ljudi (stručnost)
- da o zadovoljstvu volontera nekom organizacijom ovisi ugled te organizacije u javnosti (zadovoljstvo)
- znati kako voditi volonterski program nije lako i kako su za to potrebni vješti i stručni menadžeri.....

ORGANIZACIJA KOJA CIJENI SVOJE VOLONTERE I VOLONTERI KOJI CIJENE SEBE I SVOJ RAD KLJUČNI SU ELEMENT USPIJEŠNOG PARTNERSTVA.

4. Motivacija volontera

4.1 Zašto ljudi volontiraju?



Ponekad su ljudi sumnjičavi oko motiva koje volonteri imaju ili pak ne vjeruju da će netko volontirati, jer ne vide što volonter time dobiva. Jedan od važnih lažnih mitova o dragovoljnosti je onaj o "potpunoj nesebičnosti". Ljudi će ponekad zamjeriti drugima da "to što rade nije posve nesebično". Volonteri sami neće prepoznati svoj dobitak jer vjeruju da "nije pristojno očekivati nešto za sebe". Svatko tko s volonterima radi treba znati da potpuno nesebično ponašanje ne postoji, te da svatko za svoj rad mora nešto dobiti. Neki su dobici prepoznatljivi (naknada, izlet, priznanje). Drugi dobici nisu tako vidljivi i jasni (npr. zadovoljavanje potrebe za samoaktualizacijom, npr.).

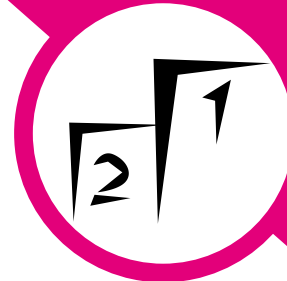
O potrebama i motivima puno je već napisano, a ovdje nudimo samo sažet osvrt kako biste mogli razumjeti neke od potencijalnih dobitaka koje ljudi mogu imati volontirajući za vašu organizaciju.

Ljudi volontiraju

- da bi ispunili vrijeme
- da bi se odužili
- da bi netko koga vole od toga imao koristi
- da bi bili primjer djeci
- da bi upoznali ljude
- da bi se zabavili
- da bi imali cilj u životu
- da bi usavršili određene vještine
- da bi koristili vještine koje drugdje ne mogu koristiti
- jer su ih zamolili
- da bi preživjeli tragediju
- da bi bili nosioci društvenih promjena
- da bi ispravili pogreške
- da bi pokazali da im je stalo
- da bi uštedjeli novac
- da bi bili izvan kuće
- da bi postali dio grupe
- da bi bili uočljivi
- da bi bili korisni
- da bi bili sretni
- da bi izrazili svoja uvjerenja
- zbog tradicije
- da bi bili u formi
- zbog hobija
- da bi izbjegli usamljenost
- zbog interesa
- da bi stekli nova iskustva
- zbog mogućeg plaćenog zaposlenja
- da bi se osjećali uspješnima
- zato jer svi prijatelji volontiraju
- zbog određenog osobnog problema
- da ne bi služili vojsku
- da bi bili humani
- da bi iskazali svoju nesebičnost...

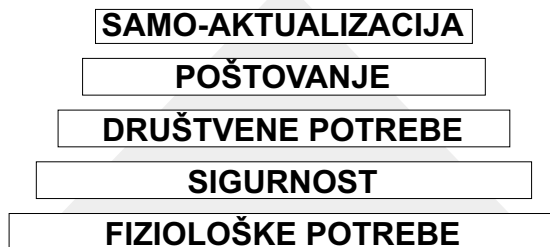
Kao što vidite, postoje različiti razlozi koji potiču ljude na poklanjanje svog vremena, znanja, vještina, profesionalnih ili privatnih poznanstava. Nužno je prepoznati te razloge da bi se moglo apelirati na njih prilikom uključivanja volontera, ali i da bi ih se moglo poštovati jednom kad vam se pridruže.

4.2 Hijerarhija potreba prema A. H. Maslow-u



Brojne teorije objašnjavaju razloge ljudskog ponašanja. Jedna od njih je teorija A. H. Maslow-a koja opisuje stupnjeve potreba i objašnjava motivirajuće efekte neispunjenih potreba. Prema Maslow-u, ljudi obraćaju pažnju na najniže stupnjeve potreba prije no što teže ispunjenju onih viših u njegovoj hijerarhiji.

Hijerarhija potreba prema A. H. Maslow-u:



A. Fiziološke potrebe

1. Možete li ponuditi besplatan obrok za vrijeme volonterskog rada?
2. Možete li volontere zaštititi od vrućine i od studeni?

B. Potreba za sigurnošću

1. Mogu li volonteri naučiti nove vještine koje će im pomoći da zadrže ili dobiju posao?
2. Predstavlja li volonterski rad u vašoj organizaciji prednost prilikom upisa u školu ili prijave za novi posao?

C. Potreba za pripadanjem i ljubavlju

1. Pruža li im se mogućnost da rade s ljudima?
2. Mogu li upoznati nove ljude?
3. Mogu li biti vidljivi u poznatoj dobrotvornoj organizaciji?

D. Potreba za poštovanjem

1. Hoće li dobiti priznanje za trud od strane vršnjaka i zajednice?
2. Hoće li za njihov uspjeh saznati obitelj, poslodavac, zajednica itd.?
3. Hoće li se osjećati nagrađenima za svoj trud?

E. Potreba za samo-aktualizacijom

1. Mogu li iskoristiti svoje darove/talente?
2. Mogu li osobno i profesionalno rasti u skladu sa svojim interesima?
3. Pruža li im se mogućnost da budu kreativni?
4. Hoće li im posao koji će obavljati predstavljati izazov?



Nemojte se uplašiti: ni jedna organizacija ne mora zadovoljiti sve navedene potrebe. Vaši volonteri većinu svojih potreba zadovoljavaju drugdje - važno je znati što im još nedostaje i što od toga mogu kod vas dobiti.

Dok svi ljudi imaju iste potrebe, neke od tih potreba su za određenu osobu i u nekom trenutku izraženije. Isto tako, različite osobe zadovoljavaju istu potrebu na različite načine. Netko je važan i uspješan ako organizira karneval, a netko je važan i uspješan ako pedantno i precizno obavlja administrativne poslove. Kao i kod plaćenih zaposlenika, važno je znati u kojem poslu će neka osoba dati najbolje od sebe.

4.3 Kako prepoznati što ljude motivira?



Neki ljudi teže:

1. Pohvali...

Ovi volonteri uživaju u priznanju njihovog talenta i postignuća. Vole kada im se zahvaljuje, daje poklone i na razne načine izražava javno priznanje. Sredine u kojima je pohvala malo a kritika i uočavanja grešaka znatno više, nalaze nezadovoljavajućim i frustrirajućim. Takvi volonteri se dobro osjećaju na pozicijama na kojima se koriste njihova znanja i vještine.

2. Pripadanju...

Ovi volonteri vole biti dio organizacije, kluba ili grupe. Uživaju u mogućnosti susreta s drugim pripadnicima grupe s kojima dijele uvjerenja, ciljeve ili interese. Vole biti dio dobro poznate grupe ili cilja. Njima se ne bi sviđjela pozicija u kojoj bi radili sami ili bi organizacija bila malena i nepoznata. Takvi volonteri najbolje funkcioniraju na mjestima koja pružaju mogućnosti za društvene interakcije, rad na grupnim projektima i kada imaju priliku predstavljati organizaciju.

3. Mjerljivom postignuću...

Osobe orijentirane na postignuća vole vidjeti rezultate svog rada: hrpu završene korespondencije, složenih plakata, poslanih pozivnica. Takve volontere nije dobro rasporediti na poslove koji su vezani uz apstraktne ciljeve ili gdje su postignuća teško ostvariva. Oni najbolje funkcioniraju na mjestima gdje mogu obavljati praktične, mjerljive poslove ili barem mogu dobiti pismenu potvrdu o završetku određene faze posla.

4. Moći/Utjecaju...

Osobe motivirane moći i-ili utjecajem vole uvjeravati druge da vide svijet njihovim očima. Čak i u situacijama kada nisu formalni vođe, oni nalaze zadovoljstvo u ukazivanju boljih, jednostavnijih načina za postizanje cilja. Oni ne žele nevažne pozicije unutar dobro strukturiranog tima. Takvim volonterima pokušajte pronaći poslove na kojima će moći sudjelovati u donošenju odluka (poput članstva u upravnim odborima), gdje mogu educirati druge, prikupljati sredstva ili voditi javne kampanje.

4.4 Praktični savjeti

Čime ohrabriti volontere?

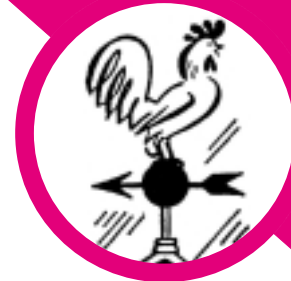
-
-
-
-
-
-
-
-



AKO KAŽU....	AKO ČINE...	njihova nagrada je možda...
<p>“Samo želim znati da li zaista pomažem nekome...”</p> <p>“Moj/a prijatelj/ica misli da je ovo što radimo izuzetno...”</p> <p>“Imam osjećaj da me moj šef/obitelj ne cijeni dovoljno...”</p>	<p>Zasjaje kada im se zahvalite ili pokažete drugima rezultat njihovog rada.</p> <p>Izgedaju frustrirano kada njihov projekt ne ide dobro.</p> <p>Pričaju vam priče o svojim postignućima, postignućima njihove djece...</p>	Pohvala
<p>“Vi mi izgledate kao sjajna grupa ljudi...”</p> <p>“Pričam svim svojim prijateljima/suradnicima kako volontiram za vas...”</p> <p>“Upravo sam se doselio/la u ovaj kraj. Još nikoga ne poznajem...”</p>	<p>Stalno priča o razlozima zašto je odlučio/la volontirati baš za vas.</p> <p>Identificira se više sa osobljem organizacije nego sa ostalim volonterima.</p> <p>Dovodi svoje prijatelje kao potencijalne volontere.</p> <p>Djeluje nesretno kada mora obaviti nešto sam/a.</p>	Pripadanje

AKO KAŽU....	AKO ČINE...	njihova nagrada je možda...
<p>“Znam da je ovaj zadatak važan, ali ne čini mi se da vidim rezultate..”</p> <p>“Ja volim praktične stvari..”</p> <p>“Koliko toga treba napraviti...?”</p>	<p>Ima odvojene strane na stolu za obavljene zadatke i one koje još treba napraviti.</p> <p>Izgleda zadovoljno kada radi sam.</p> <p>“Ajme ! Pogledajte sve ove pozivnice koje sam pripremio/la...”</p> <p>Djeluje frustrirano što posao nije još završen...</p> <p>Buni se protiv apstraktnih rezultata....</p>	<p>Postignuće</p>
<p>“Ovo je super ideja...ali želio/la bih uključiti i druge...”</p> <p>“Imam dosta iskustva i/ili ideja na tom području...”</p> <p>“Mogu nazvati..XY..i pitati njega/nju za savjet/pomoć..”</p> <p>“Impresioniran/a sam što je (netko važan, poznat) u vašem upravnom odboru...”</p> <p>“Mogao/la bih bolje obaviti taj posao od...”</p> <p>“Mene nitko ne sluša...”</p>	<p>Spremno preuzme odgovornost za projekt.</p> <p>Uvijek ima “bolji” prijedlog.</p> <p>Nema problema s organiziranjem posla ostalih...</p> <p>Buni se kada osjeti konkurenciju...</p> <p>Voli naređivati...</p> <p>Priča o drugim situacijama kada je on/a uspješno vodio/la neki projekt i/ili tim...</p> <p>Uspješno delegira posao...</p>	<p>Moć: kontrola ili utjecaj</p>

5. Odnos između volontera i plaćenih djelatnika



Volonteri i zaposlenici su partneri u zajedničkom projektu. Svaki od njih obavlja djelatnosti koje su jednako važne i koje se međusobno nadopunjuju. Iako i jedni i drugi mogu biti vođeni istim motivima, postoji jedna jasna razlika: zaposlenici dobivaju unaprijed utvrđenu financijsku naknadu za svoj profesionalni angažman a volonteri ne. To ponekad dovodi do nejasnoća oko međusobnih prava i odgovornosti, koje i jedni i drugi imaju.

Mitovi, predrasude i stavovi o volonterima

Osim prije spomenutog mita o nesebičnosti, mnogi ljudi imaju unaprijed stvorene stavove i sudove o volonterima koji mogu biti prepreka stvaranju partnerskih odnosa između volontera i zaposlenika kao i timskom radu. Često se može čuti da:

- volonteri nisu pouzdani...
- oni nikada neće razumjeti naš posao...
- ja nemam vremena za bavljenje volonterima...
- nikada ne možete osigurati dovoljno volontera...
- moj/naš posao je previše složen da bi ga volonter shvatio...
- volonteri će dosađivati i smetati našim korisnicima...
- ne treba nam gomila mladih pubertetlija...
- nikada do sada nismo imali volontere, pa zašto bi sada stvarali neprilike...
- volonteri bi trebali ostati kod kuće i čuvati svoju djecu...
- volonteri su samo velika smetnja i briga...

Volonteri - prava i obveze

Prava volonterskog osoblja

1. Da se smatraju suradnicima, ne besplatnom pomoći.
2. Da imaju njima prilagođen i koristan zadatak.
3. Da upoznaju organizaciju - misiju, ljude i programe.
4. Da sudjeluju u aktivnostima.
5. Da im se osigura kvalitetna obuka.
6. Da ih se savjetuje i usmjerava kada je to potrebno.
7. Da imaju odgovarajuće uvjete rada.
8. Da su izloženi raznim iskustvima.
9. Da su saslušani i da sudjeluju u planiranju.
10. Da im se oda priznanje kroz napredovanja i nagrade.
11. Da im se zahvali za njihov angažman.
12. Da je volontersko vrijeme mudro iskorišteno.
13. Da prime brz odgovor i povrat informacija.
14. Da im se brzo uzvrate telefonski pozivi.
15. Da su im rizici objašnjeni.

Odgovornosti volonterskog osoblja

1. Da prihvate samo zadatke koje mogu obaviti.
2. Da poštuju ukazano im povjerenje.
3. Da poštuju stručne stavove, metode, itd.
4. Da se drže pravila organizacije.
5. Da obave zadatke odgovorno i u dogovorenim rokovim..
6. Da izraze vlastite granice.

Zaposlenici - prava i obveze

Prava zaposlenog osoblja

1. Da odbiju uslugu neprihvatljivih volontera.
2. Da traže da se rokovi poštuju.
3. Da su upoznati s ograničenjima i očekivanjima volontera.
4. Da očekuju da volonteri komuniciraju s njima.

Odgovornosti zaposlenog osoblja

1. Omogućiti ili dogovoriti precizan opis posla.
2. Pripremiti zaposleno osoblje za prihvat volontera.
3. Pripremiti sve sudionike procesa.
4. Ponuditi programe za obuku volontera i za obuku koordinatora volontera.
5. Biti spremni na rad s volonterima.
6. Tretirati volontere kao suradnike, s prihvaćanjem i povjerenjem.
7. Izbjegavati zbunjujući žargon.
8. Dati volonteru značajan zadatak.
9. Informirati volontera.
10. Odati volonteru priznanje.
11. Evaluirati rad s volonterom.
12. Stvoriti prilike za osobni razvoj volontera.
13. Obavijestiti volontera o rizicima u poslu.

Što sve volonteri mogu napraviti za vas...ako im date priliku

mogu podijeliti vašu viziju
mogu vam dati energiju kada vi osjećate da ste dosegнули svoje granice
mogu obaviti dio vašeg posla
mogu koordinirati druge volontere
mogu vam osigurati kontakte u zajednici
mogu povećati profesionalni nivo usluga
mogu obavljati posao koji vi ne želite raditi
mogu se s vama smijati i plakati
mogu vam pronaći druge volontere
mogu vam ispeći kolače kada slavite Dan udruge....

Riječ o raznolikosti:

Svi više volimo raditi s ljudima koji su nam slični. Volonteri koji nam žele pomoći dolaze u svim bojama i veličinama: donose svoje ideje i stilove ponašanja, drugačije vrijednosti koje nismo uspjeli otkriti na prijamnom razgovoru, različite motive i različitu razinu vještina i znanja. Rad s volonterima stoga može iziskivati više strpljenja. Budete li uvažavali i vrednovali njihovu različitost, vaša organizacija može procvjetati s novim idejama i novom energijom. No, valja imati na umu da to nije lako, a pogotovo ne za ljude koji su osnivači organizacije i zaštitnički se odnose prema početnim zamislima. Važno je držati se vizije, misije i temeljnih vrijednosti organizacije, a ne konkretnih ideja!

6. Uspješnost volontera



Dio uspjeha volontera ovisi o organizaciji za koju se volontira. Prava organizacija:

- 1 Prepoznaje da volonteri nisu samo ljudi koji ne znaju što će sa svojim vremenom. Volonteri su vješte, pametne, vrijedne, građanski orijentirane osobe, spremne donirati svoje vrijeme jer im je stalo do ideje koju organizacija predstavlja.
- 2 Shvaća da je integralni dio posla koji volonteri obavljaju ne samo sam posao, već i stvaranje javnog image-a organizacije i veza u zajednici.
- 3 Razumije da upravljanje volonterima nije besplatno i jednostavno te ima stručnog koordinatora volontera, koji uživa podršku direktora organizacije, upravnog odbora i svih suradnika.
- 4 Prepoznaje da je najvažnija stvar koju mogu dati prilika da budu uspješni, i vodi računa da im osigura uvjete, vještine, obuku, povratnu informaciju i podršku u njihovim nastojanjima da uspiju.

I još nešto...

Svi mogući napuci, obrasci i tehnika profesionalizacije upravljanja volontera ponekad nas mogu navesti da zaboravimo što zapravo volonterizam jeste i koja je naša uloga u pružanju prilike volonterima da rade ono što oni žele.

Volonterizam je prvenstveno optimistička aktivnost. Stoga, sam čin volontiranja uključuje u sebi sanjarenje - sanjarenje o tome da se neki problem može riješiti, da se cilj može ostvariti, da učinjeni napor mijenja nešto na bolje.

Volonteri su oni koji guraju društvenu promjenu, prepoznaju probleme i potrebu da se na njima radi prije svih ostalih. Zato što vjeruju (sanjare) oni su snaga koja pritišće sistem da pronade nove načine da se nosi sa nekom situacijom, da pronalaze rješenja koja prije nisu postojala ili nisu bila uobičajena. Kada je posao nekome način života, tada sam sebi postaje svrhom. Naravno da je moguće da je netko posvećen svom pozivu i ima dovoljno sreće da ga se i plati da bi radio na ispunjenju nekog višeg cilja ili osobnog sna. Ali u tom slučaju postoje i brojna pitanja o kojima se mora voditi računa, poput visine plaće, odnosa s nadređenim, buduće karijere, prevelike količine posla ili zamorenosti. Volonteri, s druge strane, nemaju tih ograničenja. Kako su oni izabrali tu aktivnost, taj izbor im daje slobodu da se fokusiraju na ono što žele raditi, iako za to nisu plaćeni. Kada se već odlučimo na rad s volonterima, dozvolimo im da sanjaju...uključimo "čudake", ljude drugačije od nas, sa drugačijim vizijama ili načinom rada...i dozvolimo priliku sebi da zaboravimo ponekad na profesionalne obveze, poteškoće sa izvorima financiranja, prepreke organizacijskom razvoju, ...sanjajmo s volonterima o svijetu na kraju duge, o tome što bi moglo biti, čemu težimo a na što ponekad zaboravimo u svakodnevnoj borbi kako dalje....

Još na kraju...

Volonteri kažu...

Što mi je važno....pa da im nije teško doći raditi...da postoji komunikacija ..

da se ne osjećam kao da nešto moram, već da to želim učiniti.....

da me prihvaćaju kao domaćeg.....

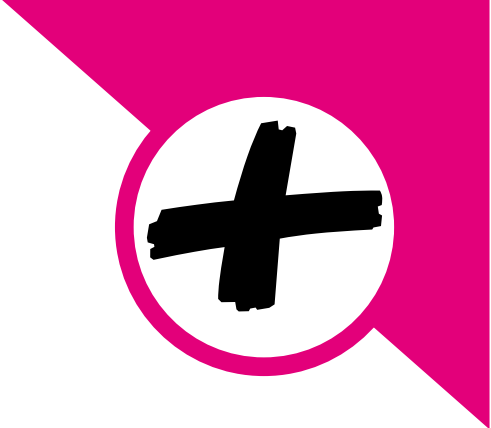
..kada mislim o tome da ću ići raditi u, mislim si: doći ću, zabavljati ću se sa Katom, nekome ću biti koristan...

...ne bi mi palo napamet da sam idem volontirati, al' kad su me pitali, bilo mi je drago...

Ja bih radio i duže no što me traže ...

Zašto sam prestala volontirati?.....zato što se organizacija za koju sam volontirala promijenila toliko da nisam osjećala da i dalje dijelimo istu viziju..

7. Prilozi



Deset Zapovijedi za ...

VOLONTERE

1. Znajte svoj zadatak.
2. Primite obuku; dajte stručnost.
3. Prihvatite poslove koji vas zanimaju.
4. Budite vjerni ideji organizacije; ponudite vlastite ideje.
5. Upoznajte se s čitavom organizacijom.
6. Budite otvoreni prema novim odgovornostima.
7. Podijelite potrebe zajednice s organizacijom.
8. Budite spremni na samo-procjenu.
9. Budite lojalni u svojim volonterskim aktivnostima.
10. Ponosite se svojim volonterskim aktivnostima.

PLAĆENO OSOBLJE

1. Iskreno razgovarajte o zadatku.
2. Obučite i nadgledajte volontere.
3. Gledajte na volontere kao na suradnike, ne kao na stvar.
4. Djelotvorno komunicirajte. Ne upotrebljavajte stručne izraze.
5. Nađite mjesto za volontere ubrzo nakon uključivanja.
6. Dozvolite im da rade značajan posao.
7. Volonteri su neplaćeno osoblje; informirajte ih.
8. Evaluirajte volonterske aktivnosti.
9. Pokažite da imate povjerenja u njih.
10. Odajte im priznanje.

Praktični savjeti za motiviranje volontera

- Nasmiješite im se.
- Počastite ih kavom, sokom, ...
- Nadoknadite im troškove vezane uz zadatak koji su obavili za organizaciju.
- Tražite od njih izvještaj.
- Čestitajte im rođendan.
- Pozovite ih na zajednički ručak, proslavu....
- Planirajte godišnji susret volontera.
- Pozovite ih na sastanak osoblja.
- Prepoznajte njihove osobne potrebe i probleme.
- Omogućite zadovoljenje njihovih potreba.
- Saslušajte ih.
- Budite prijazni.
- Poštujte njihove želje.
- Dajte im zadatke koji im predstavljaju izazov.
- Naučite njihova imena.
- Obučite ih.
- Pomozite im da razviju samopouzdanje.
- Odvojite dovoljno vremena za razgovor.
- Uključite ih u proces planiranja.
- Poštujte njihovu osobnost.
- Omogućite im profesionalni razvoj.

Povežite ih sa drugim volonterima i zaposlenicima.
Poštujte njihove prioritete.
Stvorite ugodnu atmosferu.
Pozovite ih da oni obučavaju druge volontere.
Zaštitite ih od neprijateljski raspoloženog osoblja.
Stvarajte partnerske odnose između volontera i osoblja.
Napišite im preporuke za potencijalnog poslodavca.
Pokrijte im troškove prijevoza i/ili participacije za sudjelovanje na konferencijama.
Iznenadite ih sitnom pažnjom.
Uključite ih u procese kreiranja politike organizacije.
Pošaljite im pisma zahvale.
Proslavite izuzetna postignuća.
Pohvalite ih pred njihovim prijateljima.
Budite pažljivi prilikom "spajanja" volontera i posla.
Odvojite vrijeme za njihovu evaluaciju.
Pozdravite ih kada odlaze.
Prihvatite njihovu individualnost.
Pošaljite im čestitku za Božić.
Organizirajte im zabavu.
Omogućite im osobni razvoj.
Recite im "Hvala".
Nasmiješite im se.

OPIS RADNOG MJESTA

PRILOG 3.

Naziv radnog mjesta _____

Opis aktivnosti _____

OČEKIVANI REZULTATI
(kako će organizacija i
volonter znati da je posao
dobro obavljen?) _____

RADNO VRIJEME
(broj sati, raspored sati) _____

SUPERVIZOR
(tko će biti kontakt osoba?) _____

POTREBNE VJEŠTINE
(koja znanja/vještine
volonter treba imati?) _____

NAČIN MOTIVIRANJA
(što će volonter dobiti
za svoj angažman?) _____

EVALUACIJSKI UPITNIK namijenjen evaluaciji organizacije

PRILOG 4.

1. Kako biste ocijenili vaše zadovoljstvo iskustvom
volontiranja u našoj organizaciji?

- a) izuzetno zadovoljan b) bilo je u redu c) nisam zadovoljan

Molimo pojasnite

2. Kako biste opisali vaš odnos s drugim volonterima u organizaciji?

3. Kako biste opisali vaš odnos sa zaposlenima u organizaciji?

4. Koliko smo vam omogućili da obavljate posao koji ste uistinu željeli raditi?

5. Što vam se osobito svidjelo/nije svidjelo za vrijeme volontiranja u našoj
organizaciji?

6. Koje promjene u radu s volonterima/samom projektu biste preporučili?

7. Što ste vi osobno dobili od volontiranja za našu organizaciju?

8. Što vam nismo rekli o poslu, a voljeli bi da ste unaprijed znali?

EVALUACIJSKI UPITNIK namijenjen evaluaciji osobina volontera

PRILOG 4a.

Navodimo neke od mogućih koje možete pratiti ocjenama od 1-10 ili na neki drugi način:

- redovitost na poslu:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- pouzdanost:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- stručnost:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- komunikativnost:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- suradnost:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- prilagodljivost:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kreativnost:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- spremnost na inicijative:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- vještine:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- prikladni oblici motiviranja:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- sklonost timskom radu:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- sklonost samostalnom radu:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kvaliteta radnih rezultata:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- kvantitet radnih rezultata:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- brzina i efikasnost rada:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EVIDENCIJA O VOLONTERIMA

PRILOG 5.

- ukupan broj volontera
- kategorije volontera: dob, spol, profesija itd
- imena, adrese, vrijeme kada žele volontirati
- broj odrađenih volonterskih sati (mjesečno, godišnje)
- razlozi za volontiranje
- razlozi za prestanak volontiranja
- broj novih volontera (mjesečno, godišnje)
- broj volontera koji napušta organizaciju (mjesečno, godišnje)
- odnos broja volonterskih sati i sati zaposlenih tijekom projekta
- odnos broja volonterskih sati i programskih troškova
- dnevni grafikon uključenih volontera - po projektima i satima

Sadržaj pravilnika za rad s volonterima

PRILOG 6.

1. Odnos volontera i zaposlenika (koja su prava i odgovornosti volontera i zaposlenika, tko i kako rješava eventualne konflikte)
2. Poštovanje različitosti (vrijednosti koje organizacija predstavlja: poštovanje različitih doba, spolova, vjeroispovjesti, fizičkih sposobnosti i slično)
3. Minimalna dob za volontere (prema zakonu i potrebi određenog posla)
4. Zaposlenici kao volonteri (smiju li zaposlenici volontirati, u posebno vrijeme van radnog vremena, kako se to evidentira..)
5. Opis radnog mjesta (što sve treba sadržavati)
6. Probni rok za volontere (da li je i volonter na probnom roku i koliko dugo taj rok traje, što se događa na kraju tog probnog roka)
7. Obuka (kakve vrste i oblici obuke i profesionalnog usavršavanja su dostupni volonterima)
8. Odsustvo s posla (na koji način i koga volonter obavještava da ne može sudjelovati u unaprijed dogovorenoj aktivnosti ili poslu)
9. Evaluacija (kakva evaluacija, kada i tko je obavlja)
10. Standardi volonterskog rada (koji su standardi koje zahtijevate da volonteri poštuju)
11. Otkazivanje suradnje volonterima (na koji način se pristupa problematičnim volonterima)
12. Odustajanje od volonterskog uključivanja (koji je postupak kada volonter odlučuje prestati volontirati)
13. Poštovanje podataka i informacija dobivenih tijekom volontiranja
14. Konflikt interesa (mogu li volonteri ostvarivati osobnu korist od volonterskog posla)
15. Uporaba materijalnih sredstava organizacije za vrijeme volontiranja (uporaba telefona, vozila, papira, kompjutora itd)
16. Naknada troškova volonterima (prijevoza, liječničke pomoći, osiguranja i slično)

SADRZAJ

1. Uvod	3
2. Što je to VOLONTER	5
3. Koraci u ostvarivanju volonterskog projekta	7
3.1 Planiranje	7
3.2 Opis radnog mjesta	9
3.3 Uključivanje volontera	11
3.4 Prijemni razgovor	13
3.5 Orijehtacija i obuka	15
3.6 Koordinacija volontera	17
3.7 Evidencija i evaluacija	19
4. Motivacija volontera	21
4.1 Zašto ljudi volontiraju?	21
4.2 Hijerarhija potreba prema A. H. Maslow-u	23
4.3 Kako prepoznati što ljude motivira?	25
4.4 Praktični savjeti	27
5. Odnos između volontera i plaćenih djelatnika	29
6. Uspješnost volontera	33
7. Prilozi	35
Deset zapovijedi za volontere i plaćeno osoblje	37
Praktični savjeti za motiviranje volontera	39
Opis radnog mjesta	41
Evaluacijski upitnik namijenjen evaluaciji organizacije	43
Evaluacijski upitnik namijenjen evaluaciji volontera	45
Evidencija o volonterima	47
Sadržaj pravilnika za rad s volonterima	49



“Volonterski rad je neplaćeni, slobodno izabran rad koji se obavlja u okviru organiziranih okolnosti, u korist drugih i/ili društva, a osobe koje izvršavaju te zadatke ne ovise o njima za vlastito uzdržavanje”

Ovaj priručnik je zamišljen kao vodič u promišljanju o volonterskom radu. Pišući ga nismo imali ambiciju predstaviti sve pristupe i metode u volonterskim projektima. Umjesto toga predstaviti ćemo neke tehnike i pitanja na koja ćete nailaziti u radu s volonterima.

Volonterizam je prvenstveno optimistička aktivnost. Stoga, sam čin volontiranja uključuje u sebi sanjarenje - sanjarenje o tome da se neki problem može riješiti, da se cilj može ostvariti, da učinjeni napor mijenja nešto na bolje.

