

priručnik za
UČINKOVIT
MENADŽMENT
VOLONTERA
U ORGANIZACIJAMA
CIVILNOG DRUŠTVA
koje pružaju pomoć i podršku
osjetljivim skupinama

Impressum

Autorice:

Iva Čatipović, Tina Kovačić, Dunja Roić, Lorena Zec

Izdavač:

SOS Rijeka – centar za nenasilje i ljudska prava
Verdijeva 11, 51000 Rijeka

Kontakt:

centar@sos-rijeka.org

www.sos-rijeka.org

051 211 888

Graf. priprema i dizajn:

Marko Laća (MADHOUSE)



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Više informacija o EU fondovima:

www.strukturnifondovi.hr

<http://www.strukturnifondovi.hr/op-ucinkoviti-ljudski-potencijali-2014-2020-780>

Sadržaj ovog materijala isključiva je odgovornost SOS Rijeka – centar za nenasilje i ljudska prava.

priručnik za
UČINKOVIT
MENADŽMENT
VOLONTERA
U ORGANIZACIJAMA
CIVILNOG DRUŠTVA
koje pružaju pomoć i podršku
osjetljivim skupinama



Rijeka 2019.

Sadržaj

6	Uvod
8	Specifičnosti volonterskog rada s osjetljivim skupinama
14	Priprema volonterskog programa
27	Odabir volontera
31	Edukacija i supervizija volontera
44	Motivacija i priznanje rada volontera
50	Iskustva drugih organizatora volontiranja koji rade s osjetljivim skupinama
60	Literatura i izvori

Uvod

Priručnik za učinkovit menadžment volontera u organizacijama civilnog društva koje pružaju pomoć i podršku osjetljivim skupinama nastao je u sklopu projekta Unaprjeđenje kapaciteta ženskih organizacija za učinkovit menadžment volontera. Projekt provodi SOS Rijeka – centar za nenasilje i ljudska prava u partnerstvu s Centrom za žene žrtve rata – ROSA, Centrom za podršku i razvoj civilnog društva „DELFIN“, Udrugom žena „NIT“ i Centrom za socijalnu skrb Bjelovar, a usmjeren je na unaprjeđenje kapaciteta OCD-a i institucija za učinkovit menadžment volontera što će doprinijeti kvaliteti pružanja pomoć i podrške ženama koje su preživjele rodno utemeljeno nasilje i diskriminaciju. Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Ideja ovog priručnika je pružiti svim potencijalnim organizatorima volontiranja što više iskustava, primjera dobre prakse, uvida dobivenih kroz rad s volonterima te praktičnih smjernica. Za sve volonterske programe u neprofitnim organizacijama važne su vizija i misija udruge, strateško promišljanje i upravljanje, kreiranje održivih politika organizacije vezanih uz angažman volonterstva te postoji mnoštvo literature i istraživanja na tu temu. Naš cilj je da vam ponudimo ono do čega smo mi došli kroz godine organiziranja volontiranja – iskustvo. Na samom kraju priručnika nalazi se popis relevantne literature dok je svrha ovog priručnika približiti specifičnosti rada volontera s osjetljivim skupinama, a kroz naše konkretne primjere i praksu.

Zahvaljujemo se prijateljicama iz udruge Portić i Odjela za podršku žrtvama i svjedocima pri Županijskom sudu u Rijeci na pomoći u kreiranju ovog priručnika kroz dijeljene svog bogatog iskustva u radu s volonterima.

Posebna zahvala ide Volonterskom centru Rijeka Udruge za razvoj civilnog društva SMART na dugogodišnjoj podršci, nesebičnom prenošenju znanja i vještina kao i svih potrebnih alata i metoda za kvalitetan menadžment volontera. Sve što znamo naučili smo od vas!

Također, velika zahvala ide i našim volonterima i volonterkama koji već godinama nesebično poklanjaju svoje vrijeme i zajedno s nama pomažu u stvaranju boljeg društva. Bez vas SOS Rijeka ne bi bio ovo što jest.

Vaš SOS tim

Specifičnosti volonterskog rada s osjetljivim skupinama

Volontiranje je poziv, način da gradimo zajednicu nesebično pomažući drugima. Volontiranje pomaže i osobi koja volontira, od povećanja samopoštovanja preko stvaranja veza i učestvovanja u bazi društvenog kapitala društva. Postoje različite vrste volontiranja, organizirane i neorganizirane, formalne i neformalne, fizički poslovi ili rad u uredu. Rad s različitim korisnicima (djeca, starije osobe, mladi čak i životinje) i podupiranje različitih aktivnosti (sport, hobiji, umjetnost).

Želja nam je u ovom priručniku posebnu pozornost posvetiti organizacijama koje imaju volonterske programe čiji su korisnici žrtve različitih oblika nasilja. Motivacija za uključivanje u volonterske programe koji pomažu žrtvama nasilja može biti razna, od želje za pomoći toj specifičnoj populaciji do potrebe da se podijeli vlastito iskustvo. Smatramo da je važno uključivati žrtve nasilja kao volontere u naše programe, razmotrite to i u vašim organizacijama. Odluka o ovakvoj vrsti inkluzivnog volontiranja sa sobom donosi i neke druge potrebne radnje kako bi se osigurala kvaliteta i sigurnost svih uključenih. Inkluzivno volontiranje naslanja se na koncept socijalne inkluzije koji podrazumijeva proces uključivanja osoba iz društvenih skupina u riziku od socijalne isključenosti u aktivno i ravnopravno sudjelovanje u društvenom, kulturnom, ekonomskom i pravno-političkom životu (Kamenko, Kovačević i Šehić Relić, 2016.).

Volontersko pružanje podrške osobama koje su žrtve nasilja je vrlo specifično i hvalevrijedno, ali i zahtjevno. Rad sa teškim ljudskim sudbinama i tužnim pričama ponekad je problem i profesionalcima. Ipak, nagrada koja proizlazi iz sretnih završetaka je veliki intrinzični motivator za sve uključene.

VAŽNO!

Najveći autoritet za pomoć žrtvama nasilja je sama žrtva. Svatko zna najbolje za sebe, samo nam je ponekad potrebna pomoć da to i ostvarimo. Nitko ne zna bolje kako je to biti žrtva nego ona osoba koja se nalazi u toj situaciji.

U našem društvu pa tako i među volonterima postoje mnoge zablude o tome kako izgleda i kako se ponaša žrtva nasilja, tko je ona i što čini, tko je nasilnik i kako izgleda njihov odnos. Često i nismo svjesni stereotipa koje imamo te se



postavljamo u poziciju iznad žrtve. Organizatori volontiranja i volonteri koji rade sa žrtvama nasilja trebali bi biti u potpunosti upoznati sa specifičnostima koje taj rad nosi sa sobom.

Trenutno važeći Zakon o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) ne prepoznaje žrtve nasilja kao posebnu skupinu korisnika u koje su svrstana djeca, osobe s invaliditetom, stare i nemoćne osobe, bolesne osobe ili osobe koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti. Ipak, žrtve nasilja su definitivno posebna skupina korisnika te je potrebno voditi računa o specifičnosti te populacije.

Uzmite si vremena u organizaciji i razmislite o tome na koji način štitite svoje korisnike i volontere? Važno je posebnu pozornost posvetiti i procjeni rizika, pogotovo kod volontiranja s osjetljivim skupinama. Bilo bi dobro za svaku volontersku poziciju napraviti ovu procjenu, što možete učiniti i timskim odgovaranjem na sljedeća pitanja:

Koji su mogući rizici za naše volontere? Koji su mogući rizici za naše korisnike?

Što možemo učiniti da te rizike smanjimo?

Što moramo učiniti prije uvođenja novih volontera u posao, a s ciljem smanjivanja potencijalnih rizika i poteškoća?

Što je potrebno da bi i naši volonteri i korisnici bili sigurni za vrijeme obavljanja posla?

VAŽNO!

S obzirom na osjetljivost volonterske pozicije i populacije s kojom se radi, volontiranje sa žrtvama nasilja mora imati svoja unaprijed određena pravila i okvire koji moraju biti usuglašeni na razini organizacije. Pametni i strateški menadžment i koordinacija volontera smanjit će rizike i mogućnosti za nastanak kriznih situacija. Također, razmislite o uplaćivanju osiguranja od eventualne štete. Odobrenje Ministarstva pravosuđa za pružanje besplatne primarne pravne pomoći organizacija niti ne može dobiti bez dokaza da se osigurala od eventualne štete.



Specifičnosti volonterske pozicije

Žrtvama nasilja koje potraže pomoć u nekoj organizaciji mora biti omogućena anonimnost i zaštita podataka. Volonteri koji se u radu susreću s osobnim podacima trebaju ih čuvati kao poslovnu tajnu.

Prijedlog je da se u volonterski ugovor ubaci članak koji govori o čuvanju tajne, na primjer:

„S obzirom na specifičnost djelovanja Udruge, volonter/ka se obvezuje na čuvanje službene i poslovne tajne. Volonter/ka je dužan/na čuvati kao tajnu sve ono što je prigodom pružanja pomoći saznao/la od korisnika/ca usluga. Tajnu predstavljaju svi spisi, tonski, računalni, slikovni i slični zapisi te depoziti korisnika/ca koji se nalaze u prostorijama Udruge. Radi čuvanja tajne volonter/ka ne smije davati nikakve obavijesti o predmetima koji su mu povjereni tijekom i nakon pružanja pomoći.“ ili „Volonter/ka se posebno obvezuje na čuvanje anonimnosti korisnika. Volonter/ka je dužan posvetiti svu svoju stručnost i savjesnost pri pružanju pomoći.“

Ovisno o volonterskoj poziciji, radni sati često mogu biti u popodnevnim satima, vikendom ili na blagdane s čime je potrebno volontere upoznati na početku selekcije.

Rad sa žrtvama nasilja i drugim osjetljivim skupinama je emocionalno opterećujući tako da bi organizacija morala omogućiti svojim volonterima dodatnu podršku i superviziju te pristup stručnjacima. Kroz ovaj priručnik će se detaljnije obraditi tema važnosti sveobuhvatne edukacije, orijentacije i supervizija volontera/ki koji rade sa žrtvama nasilja, ali i ostalim osjetljivim skupinama. Organizacije bi trebale predano posvećivati svoje resurse (ljudski resursi, materijalni, vrijeme) kako bi osigurale što bolju kvalitetu volonterskih programa usmjerenih na žrtve nasilja te zbog tog ulaganja mislimo da je važno tražiti volontere koji su spremni

na dugoročni angažman. Ovakva vrsta dužeg perioda predanosti aktivnostima udruge je važna i radi razvijanja kompetencija, znanja i vještina samog volontera koje se stječe iskustvom te je jako važno za primatelje usluga.

Sposobnost empatije i suosjećanja s drugima je najvažnija osobina koju treba tražiti kod volontera koji će raditi sa žrtvama nasilja. Saslušati osobu i pružiti joj podršku bez osude je imperativ za ove volontere. Također, od njih se očekuje i tolerancija, osjetljivost na nepravdu i diskriminaciju, inkluzivnost, određena emocionalna stabilnost, visoka razina preuzimanja odgovornosti. Ovo su osobine koje treba tražiti u potencijalnim volonterima, ali i osigurati njihovo razvijanje i unapređivanje kroz dodatne edukacije i prilike za osobni rast i razvoj. Naši volonteri su naši agenti, glasnici putem kojih u javnosti širimo znanje i informiranost o žrtvama nasilja, ali i drugim skupinama u riziku od socijalne isključenosti. Angažirani, educirani i motivirani volonteri su fantastična prilika za mijenjanje stavova šire javnosti i za gradnju društva koje će biti uključujuće i podržavajuće za žrtve nasilja, ali i za ljude općenito.

Stručno osoblje

U radu sa žrtvama nasilja važno je da su volonteri nadgledani i educirani od strane stručnih osoba, profesionalca koji se bave ovom tematikom (psiholozi, pravnici, policijski službenici, socijalni radnici...). Stručnjaci ne moraju biti zaposleni u organizaciji, mogu i sami biti volonteri koji će pružati svoje usluge besplatno, ali je važno da su upućeni u procedure i metode rada u organizaciji te u rad volontera na terenu. Naravno, i menadžment volontera te organizacija volontiranja je područje koje iziskuje stručnost osobe. Predlažemo da omogućite vašim koordinatorima volontera da postanu stručnjaci u tome na način da im se pruže edukacije i usavršavanja u području menadžmenta volontera.

Važnost stručnog osoblja prepoznaje i Zakon o volonterstvu koji kaže da su „...organizatori volontiranja dužni su osigurati primjerenu stručnu pomoć i nadzor nad radom volontera.“

Priprema volonterskog programa

Svaka organizacija i/ili institucija koja želi uključiti volontere u svoj rad mora biti svjesna kako to zahtjeva puno rada i ulaganja od strane samih organizatora i koordinatora volontera. Prije nego se volontere uključi u provedbu aktivnosti potrebno je odraditi mnoštvo pripremnih radnji, od kojih je svakako najvažnija ona pripreme samog volonterskog programa. Kako SMART i partneri navode u svom priručniku „Poziv na buđenje: Uloga koordinatora volontera“ (2016): Volonterski program obuhvaća sve segmente o kojima organizator volontiranja mora voditi računa ako uključuje volontere u svoje aktivnosti ili usluge koje pruža različitim ciljanim skupinama. On se zasniva na ciklusu menadžmenta volonterskog programa i daje odgovore na pitanja zašto uključujemo volontere, što time postizemo, kako i gdje ih uključujemo, na koji način ih pripremamo za aktivnosti u koje će se uključiti, na koji način pratimo njihov rad i pružamo im podršku te na koji način ih nagrađujemo za njihov volonterski angažman.

Važno je da se ljudi koji čine organizaciju usuglase s odlukom pokretanja volonterskog programa te da se usuglase i donesu politike i pravilnike vezane uz rad volontera. Prije odluke o uključivanju volontera u rad ili pokretanju novog volonterskog programa, razgovarajte sa svim akterima u vašoj organizaciji (zaposlenici, članovi, stari volonteri...), napravite analizu trebaju li vam zaista volonteri, koliko i na kojim pozicijama, odredite tko će biti zadužen za njihovu koordinaciju i tko će biti odgovoran za njihovu edukaciju i superviziju. Svrha Pravilnika o radu volontera je ponuditi članovima/icama i angažiranim volonterima/kama smjernice za uključivanje i rad volontera/ki te osnovu za upravljanje volonterskim programom.

Namjera je Pravilnika postići ravnotežu između uloženog truda i postignutih rezultata, kako kod volontera/ki, tako i kod organizacije; pružiti praktično usmjerenje osoblju i volonterima/kama u svakodnevnoj komunikaciji i suradnji; minimalizirati probleme koji će se pojaviti u radu i postaviti okvir za brzo rješavanje mogućih problema.

Unutarnji pravilnici i politike su stvar svake organizacije te se trebaju prilagoditi specifičnostima kako organizacije tako uslugama i aktivnostima koje ona nudi u zajednici i svojim korisnicima. U udruzi SOS Rijeka imamo Pravilnik o radu volontera koji se sastoji od sljedećih točaka:

1. Volonterski program: opća politika i načela volonterskog rada, definicija volontera/ke, standardi kvalitete volonterskog rada i programa, minimalna dob za volontere/ke, opis poslova volontera/ki, odnos volontera/ki i zaposlenika/ca odnosno članova/ica organizacije, sukob interesa, opis posla koordinatora volontera, prava i obaveze organizatora volontiranja, prava i obaveze volontera/ki, povjerljivost, način raskida ugovora, vođenje dokumentacije i evidencija volonterskog rada, ...
2. Selekcija volontera/ki: opis selekcije volontera, donošenje odluke o odabiru volontera/ke, primanje volontera/ki, ...
3. Edukacija i razvoj volontera/ki: uvodna edukacija, stalna edukacija, treninzi, početna orijentacija, ...
4. Supervizija i procjena rada: zadaci supervizora/ice, načini pružanja podrške volonterima/kama, standardi kvalitete rada i procjena standarda, uključivanje osoblja u procjenu rada volonterskog programa, ...
5. Priznavanje rada volontera/ki: nagrađivanje, naknada troškova, ...

Osmišljavanje volonterskih pozicija (opis poslova)

Volonteri/ke mogu biti uključeni u sve programe i aktivnosti organizacije i davati usluge na svim razinama organizacijske strukture. Kao opći princip, ali i zakonska odredba u Zakonu o volonterstvu (NN 58/07, 22/13), volonteri/ke ne smiju biti zamjena za plaćeno osoblje, odnosno ne smiju obavljati poslove koji, s obzirom na narav i vrstu rada te ovlasti poslodavca, imaju obilježja poslova za koje se osniva radni odnos sukladno Zakonu o radu. U organizaciji se volonteri mogu angažirati na različitim pozicijama i svaka bi trebala imati svoj opis, opis posla volontera te je navedeno i u Zakonu o volonterstvu da volonter ima pravo na detaljni opis poslova i aktivnosti volontiranja.

Opis posla ili volonterske pozicije nije samo prazna zakonska odredba već zaista pomaže u podizanju kvalitete usluge i/ili posla koji volonter odrađuje te kvalitetu same koordinacije i upravljanja volonterskim programom. Potičemo vas da opis poslova napravite što detaljnije kako bi umanjili mogućnost nerazumijevanja i smanjili prostor za greške. Opis posla bi svaki volonter trebao dobiti na uvid i prije nego potpiše ugovor o volontiranju, već za vrijeme selekcije, kako bi mogao/la odlučiti želi li zaista postati volonter/ka na toj poziciji. Dolje je naveden primjer opisa posla za volontere koji svoj angažman ostvaruju na liniji pomoći za žrtve nasilja.

Opis volonterskog mjesta

Naziv volonterskog mjesta

Pružatelj/ica podrške na SOS liniji pomoći za žrtve nasilja

Mjesto rada

Sjedište udruge SOS Rijeka, po potrebi i druga mjesta

Učinak volontera/ke

Minimalno 2 puta mjesečno odrađeno dežurstvo, pozivi primljeni i zabilježeni u knjigu dežurstava, dolazak na barem 5 supervizijskih i edukacijskih sastanaka tijekom godine

Odgovornosti i dužnosti volontera/ke

- javljanje na pozive žrtava nasilja i drugih osoba u kriznim situacijama (predstavljanje, slušanje, empatično reflektiranje i pružanje podrške, davanje potrebnih informacija, vođenje bilješki, upućivanje korisnika/ca u Savjetovalište)
- dolazak na dežurstvo barem 10 minuta ranije radi follow up-a
- redovno praćenje zajedničkog maila i kalendara dežurstva
- sudjelovanje u ostalim aktivnostima Udruge s ciljem prevencije nasilja, poticanja tolerancije i pomoći žrtvama nasilja (javne akcije, provođenje radionica, informiranje javnosti, ...)

Potrebne kvalifikacije/osobine volontera/ke

- tolerancija, empatija, uvažavanje različitosti, komunikacijske vještine, intrinzična motivacija
- punoljetnost
- osnove rada na računalu (MS Word, Gmail)

Potrebna predanost (po tjednu odnosno sukladno prirodi volonterske pozicije)

- minimalno dvije smjene po tri sata mjesečno
- smjena traje tri sata, od 17 do 20 svaki dan
- probni rok na 3 mjeseca

Opis edukacije koju će dobiti volonter/ka

- obavezna uvodna edukacija koju vode psihologice zaposlene u Udruzi (o Udruzi, mentalno zdravlje, aktivno slušanje, nasilje, „teški pozivi“, iskustveno učenje, tijekom razgovora, vježbe aktivnog slušanja) – minimalno 15 sati edukacije (najčešće subotom)
- nužno je barem 2 puta u jednoj godini sudjelovati na dodatnim edukacijama (plan i program sukladno temama koje se javljaju kao problematične ili zanimljive za volontere)
- redovne grupne supervizije i intervizije, jednom godišnje obavezna individualna supervizija
- redovno praćenje i čitanje edukativnih materijala dostupnih u Udruzi (odgovornost za vlastito učenje i napredak)

Korist koju će volonter/ka dobiva od volontiranja

Zahvalnica za rad, nagrade za uloženi trud i angažman, besplatne edukacije i treninzi, mogućnost rada u poticajnoj okolini i kolektivu, mogućnost razvoja vlastitih ideja i projekata uz podršku Udruge

Praćenje rada i evaluacija

- volonter nakon svakog dežurstva i poziva ispunjava propisane obrasce, a prema potrebi i pismenu i usmenu „uputnicu“ za Savjetovalište za žrtve nasilja
- dodatno izvještavanje prema potrebi
- individualna evaluacija rada svakog volontera/ke

Koordinatorica volontera/ki

Tina Kovačić

Kontakt

centar@sos-rijeka.org

Volonterske pozicije su po svojoj prirodi raznolike i moraju biti fleksibilne tako da je važno da u opis posla uključite sve ono što mislite da je važno baš za vašu organizaciju, vaše volontere i korisnike usluga. Dobro izrađen opis poslova je alat koji koristite kako u privlačenju novih potencijalnih volontera, tako i u selekciji i kasnije u samom radu i koordiniranju volonterskih aktivnosti.

Priprema za buduće volontere

Nakon što ste se usuglasili da želite volontere u svojoj organizaciji, strateški promišljali i donijeli odluke o politikama i pravilnike o radu te osmislili opise poslova – vrijeme je da krenete u potragu za potencijalnim volonterima. Objava potrebe za volonterima je i istup organizacije u javnosti te ga se treba smatrati kao takvim i ozbiljno pristupiti osmišljavanju samog poziva i poruka koje se na taj način prenose.

Neka od pitanja koja si morate postaviti pri osmišljavanju poziva za nove volontere su:

Tko sve može biti naš volonter (na određenoj poziciji)? Može li to biti bilo tko iz šireg građanstva? Koja znanja trebaju imati volonteri i treba li nam netko sa specifičnim znanjima. Hoćemo li poziv usmjeriti na širu javnost ili samo na odabranu (ciljanu) skupinu potencijalnih volontera? Trebaju li nam kratkoročni ili dugoročni volonteri?


Na primjer, ako će vaši volonteri nuditi usluge savjetovanja žrtava nasilja, morate se usuglasiti na razini organizacije tražite li osobe sa specifičnim znanjima i vještinama. Ako se odlučite da vam za taj određeni posao trebaju specifično studenti psihologije, onda je možda bolje poziv usmjeriti direktno na njih (na primjer direktno preko fakulteta ili studentskih udruga), bez poziva za širu populaciju.

Ukoliko ste se odlučili za traženje novih volontera među širom populacijom onda postoje različite metode kako da to učinite: putem medija, preko društvenih mreža, preko plakata i letaka, organiziranjem predavanja i javnih akcija i sl.

Poruka koju šaljete u pozivu za nove volontere treba u sebi sadržavati najvažnije detalje vezane uz opis posla volontera i ona je ta koja će potaknuti ljude da vam se jave. Razmislite o tome koliko javnost zna o vama i vašem djelovanju i kakva je percepcija vaše organizacije u javnosti. Što je potrebno posebno naglasiti u

oglasu za nove volontere, trebate li pojasniti čime se vaša organizacija bavi?

Važno je osmisliti poziv na način da potaknete ljude na akciju, da im probudite želju za aktivnijim uključivanjem u zajednicu i u pomaganje drugima. Neka vaša poruka ujedno bude i promocija volonterstva kao načina kvalitetnog provođenja slobodnog vremena i način osvještavanja javnosti i pojedinaca o problematici s kojom se bavite, odnosno o problematici vaše korisničke skupine. Evo jedan primjer kako vaš poziv može izgledati:



**PRAVNIK/ICA SI? ILI
MOŽDA STUDENT/ICA
PRAVA?**

Zanimaju te ljudska prava? Slab/a si na nepravdu?
Htio/htjela bi pomoći drugima?

Želiš kvalitetno provoditi svoje slobodno vrijeme, upoznati
nove zanimljive ljude, naučiti nešto novo i pritom pomoći
onima kojima je to potrebno?

SOS Rijeka - centar za nenasilje i ljudska prava u potrazi je za
novim volonterima Pravnog tima koji bi zajedno s nama učili i
usavršavali se u području ljudskih prava te se uključivali i u ostale
aktivnosti koje Udruga provodi.

Što tražimo?

- želju za učenjem, otvorenost uma i dobru volju
- osnovno informatičko znanje, uključujući sluzenje e-mailom
- spremnost na timski rad
- odgovornost i etičnost u radu

Što nudimo?

- zajedničko učenje o ljudskim pravima
- razne edukacije vezane uz rad sa žrtvama nasilja
- sudjelovanje u javnim akcijama
- stjecanje novog iskustva vezano za struku (istraživanje, pisanje pravnih članaka, sudjelovanje u izradi brošura i sl.)
- upis u volontersku knjižicu

MOLIMO ZAINTERESIRANE DA NAM SE DO 2.12.2018.

OBRATE NA E-MAIL: CENTAR@SOS-RIJEKA.ORG



Ovisno o poziciji za koju tražite volontere, možete pripremiti i prijavnicu koju će vam potencijalni volonteri ispuniti te vam tako olakšati prvi krug selekcije. Prijavnica za osobe koje rade na liniji pomoći za žrtve nasilja mogla bi izgledati ovako:

PRIJAVNICA ZA VOLONTERE/KE

Volonterska pozicija: pružatelj/ica podrške na SOS liniji za pomoć žrtvama nasilja

Draga/i,

zahvaljujemo se na interesu za našu Udrugu i hvala na prijavi za volontiranje. Molimo da ispunite sljedeću prijavnicu te da je pošaljete na e-mail adresu: centar@sos-rijeka.org

OSOBNİ PODACI O VOLONTERU/KI	
Ime i prezime:	
Datum rođenja:	
OIB:	
Kontakt (mobitel i e-mail):	
Vremenska raspoloživost (Odredite koliko sati tjedno biste mogli odvojiti za volontiranje)?	

OBRAZOVANJE I KVALIFIKACIJE	
Zvanje:	
Zanimanje:	
Završen stupanj obrazovanja:	
<input type="checkbox"/> Zaposlen/a <input type="checkbox"/> Nezaposlen/a <input type="checkbox"/> Student/ica <input type="checkbox"/> Umirovljenik/ica	
Služite li se aktivno računalom (e-mail, MS Office,...)?	DA NE
Imate li neke posebne vještine, znanja i/ili kompetencije koje biste voljeli istaknuti?	

INTERES I MOTIVACIJA	
Što vas je motiviralo da se prijavite za volontiranje na ovoj poziciji?	
Imate li prethodnog iskustva u volontiranju? Ako da – gdje i na kojim poslovima?	

Nakon poslane prijavnice kontaktirat će Vas naša koordinatorica volontera te zakazati intervju. Imajte na umu da ćete ako budete odabrani za volontiranje u našoj Udruzi imati obavezu proći uvodnu edukaciju te dostaviti potvrdu o nekažnjavanju.

Iskustvo našeg dugogodišnjeg rada u udruzi SOS Rijeka nam govori da se većina ljudi prijavljuje u zadnji čas, imajte to na umu kod planiranja daljnjih koraka, odnosno selekcije samih volontera.

Odabir volontera



Volonteri koji će raditi sa žrtvama nasilja trebali bi biti punoljetni i ne bi trebali biti lišeni poslovne sposobnosti. Ovisno o zakonima države, dobro je za te volontere napraviti provjeru kod policije, suda ili ministarstva pravosuđa (tzv. Potvrda o nekažnjavanju). Volonteri bi svakako trebali dati privolu za prikupljanje ovih podataka, to se može urediti u volonterskom ugovoru, na primjer:

„Prije početka volontiranja Udruga pribavlja potvrdu o nekažnjavanju za svakog/u volontera/ku posebno. Osobe koje nisu u mogućnosti pribaviti obje navedene potvrde neće moći volontirati u Udruzi. Potpisom ovog ugovora volonter/ka daje suglasnost za pribavljanje navedene potvrde.“

Neke udruge, s obzirom na specifičnost svog područja djelovanja, odlučuju primiti isključivo volontere određene struke odnosno studente koji pohađaju određeni studij. Navedeno ima svoje prednosti i nedostatke, a na vama je da se odlučite za opciju koja vam najviše odgovara.

S volonterima koji će raditi direktno sa žrtvama nasilja potrebno je provesti i detaljan proces selekcije koji je opisan u ovoj brošuri. Uz ispunjavanje upitnika za iskazivanje interesa, definitivno preporučamo da se sa svima provede i intervju i provjera referenci i preporuka. Već u inicijalnom iskazivanju interesa navedite da ćete provesti detaljnu selekciju uz provjeru podataka, iskustvo nam govori da nemali broj prijavljenih ljudi tu odustane jer znaju da tu provjeru neće proći.

Dakle, nakon prijave zainteresiranih budućih volontera potrebno je odrediti termine održavanja intervjua. Svakako sugeriramo da na intervjuu budu prisutne dvije osobe iz organizacije, što će olakšati kasniju odluku o primitku osobe na uvodnu edukaciju te spriječiti eventualne nesporazume. Više od dvije osobe moglo bi kod zainteresirane osobe prouzrokovati nelagodu, ali naravno na vama je konačna odluka, sukladno otvorenoj volonterskoj poziciji, prostornim i ljudskim kapacitetima vaše udruge i ostalim čimbenicima. Za intervju odvojite minimalno pola sata kako biste na miru mogli porazgovarati s osobom i dati joj dovoljno vremena da postavi sva eventualna pitanja.



Na samom početku intervjua, uz već spomenutu informaciju o obvezi dostave potvrde o nekažnjavanju, napomenite i vrlo važnu informaciju da će eventualni volonterski ugovor biti potpisan tek nakon završene edukacije. Iskustvo nam je pokazalo da ljudi imaju najviše pažnje na samom početku intervjua te tada istaknite sve najbitnije informacije. Predložimo da se tijekom intervjua koristi obrazac s osnovnim pitanjima te da se odgovori na njih bilježe, uz suglasnost budućeg volontera. Na taj ćete se način kasnije moći podsjetiti o najvažnijim komentarima uz svakog pojedinog kandidata, pogotovo ako interes za volontersku poziciju bude povelik. U obrascu je korisno navesti ime i prezime kandidata te njegove kontakt podatke, kao i ime i prezime voditelja intervjua te datum održavanja.

Intervju otvorite pozdravom i predstavljanjem prisutnih osoba i njihovom funkcijom unutar udruge. Pojasnite tijek intervjua i njegovu svrhu, a nakon toga predložimo da osobu ukratko upoznate s radom vaše udruge. Navedeno je korisno jer će dati vremena kandidatu da se opusti i bolje upozna s vašim radom te vrlo brzo može donijeti zaključak o tome smatra li područje vašeg djelovanja dovoljno značajnim za posvećivanje vlastitog vremena i znanja. Ukratko predstavite čime se bavite i tko su vaši korisnici te veći dio predstavljanja posvetite volonterskom angažmanu. Objasnite koja je uloga volontera te što se od njih očekuje, s posebnim naglaskom na odgovornost, preuzimanje obveze, etičnost, tolerantnost, čuvanje tajne i visoku motiviranost. Predstavite im i poslove odnosno aktivnosti koji se od njih očekuju, učestalog angažmana te koje su potrebne vještine za njihovo obavljanje (svakako napomenite ako je potrebna informatička pismenost i pristup internetu). Na kraju predstavljanja navedite im sve ono što nudite, na primjer odgovornu volontersku poziciju, redovite edukacije, mogućnost rada na sebi i vlastitim znanjima i vještinama, uključivanje u različite aktivnosti, pomoć u ostvarivanju vlastitih ideja... Ovo zadnje je iznimno važno te svakako naglasite ako ste otvoreni za nove ideje i prijedloge koje volonteri donose.

Nakon predstavljanja udruge i volonterskog programa dajte kandidatu mogućnost da se predstavi. Ispitajte njegovu motivaciju za volontiranjem upravo u vašoj organizaciji, koji bi posao volio raditi, koliko vremena ima na raspolaganju, ima li neka druga „ograničenja“ koja je potrebno imati na umu (studentske i poslovne

obveze, udaljeno mjesto stanovanja). Svakako se dotaknite prethodnih iskustva u volontiranju ili radu, posebice s nekom specifičnom skupinom te znanja i vještina koje osoba posjeduje. Ispitajte njihove eventualne strahove vezane uz određenu volontersku poziciju te ih potaknite da osvijeste vlastite predrasude.

Intervju završite tako da ostavite kandidatu vremena da postavi pitanja koja ga zanimaju vezano uz sam rad udruge i daljnji postupak selekcije volontera te se ne zaboravite zahvaliti na uloženom vremenu i trudu.

Prilikom intervjuja s potencijalnim volonterima možete koristiti i različite upitnike, ali imajte na umu da primjenu i interpretaciju upitnika smiju provoditi samo za to osposobljene osobe (psiholozi).

Nakon što provedete sve intervjuje s potencijalnim volonterima, održite sastanak u koji će biti uključene sve osobe koje su sudjelovale u postupku te odaberite kandidate koji vam se čine najkompetentnijima za otvorenu volontersku poziciju. Svakako javite svim kandidatima koji su pristupili intervjuu o rezultatima istih te nakon toga možete početi s pripremama oko uvodne edukacije za izabrane kandidate.

Edukacija i supervizija volontera

Orijentacija i edukacija volontera

U svakom volonterskom poslu edukacija je izrazito važna, a od posebnog je značaja u radu volontera sa žrtvama nasilja. Edukacija mora biti pravovremena, iskustvena s praktičnim dijelom te najvažnije – stalna. Obaveza je organizatora volontiranja da omogućí edukaciju i trening vezan uz područje djelovanja volontera. Uz očiglednu potrebu, kontinuirana edukacija povećat će i motivaciju vaših volontera te osjećaj involviranosti.

Edukaciju volontera možemo podijeliti na:

- uvodnu edukaciju
- početnu orijentaciju
- stalne treninge

Uvodna edukacija

Prije nego volonteri počnu raditi sa žrtvama nasilja, važno je da prođu uvodnu edukaciju koju će pripremiti, održati ili osigurati organizator. Sadržaj edukacije treba biti prilagođen profilu volontera te njihovom potencijalnom opsegu posla i odgovornostima.

Na početku svakog ciklusa edukacija važno je da se svi sudionici dobro upoznaju te da se osjećaju sigurno u grupi. Za to su idealne vježbe i aktivnosti stvaranja grupne kohezije i upoznavanja. Postoji tendencija da se ovaj dio preskoči ili skрати kako bi se moglo obraditi više sadržaja, ali nemojte upasti u tu zamku. Osjećaj sigurnosti je važan ne samo za učenje i propitivanje naučenog već i za buduću aktivnost volontera, rješavanje problema i kvalitetu posla te usluge koju pruža. Ako pričamo specifično o volonterima koji će raditi sa žrtvama nasilja, edukacija mora pokriti najmanje sljedeće teme:

- definicija i vrste nasilja
- psihološke posljedice nasilja
- pravni aspekti nasilja i prava žrtava nasilja
- metode rada sa žrtvama (aktivno slušanje, pružanje podrške, empatija)
- komunikacija
- kulturološke razlike i njihova važnost u radu s ljudima
- osobine i način rada na dodijeljenoj volonterskoj poziciji
- propisi i pravila volontiranja (zakon o volonterstvu, važni dokumenti udruge, ...)



Teme je najbolje odraditi i kroz aktivnosti radioničkog tipa i iskustvene vježbe (vježbe aktivnog slušanja, igranje uloga, ...). Potičite polaznike edukacije da što više sudjeluju u vježbama kako bi se opustili, a i vi ćete kroz vježbe imati priliku dobiti jasniji uvid u njihovo funkcioniranje te znanja i vještine.

Na uvodnoj edukaciji se naglasak treba staviti na demonstraciju metoda i načina na koje će volonteri raditi s žrtvama. Na primjer, ako se radi o telefonskoj liniji pomoći, edukacija mora sadržavati dio vezan uz specifičnosti telefonskog razgovora. Ako se radi u pružanju podrške na sudu, edukacija mora pokriti teme vezane uz sudske procese, ponašanje na sudu i slično.

Nikako nemojte zaboraviti volontere educirati i o procedurama koje moraju znati na svojoj volonterskoj poziciji: vođenje evidencije, arhiviranje, korištenje potrebnih alata i tehnologija, snalaženje u prostorijama, ... Također, upoznajte buduće volontere s misijom i vizijom vaše organizacije, kratko im predstavite povijest rada udruge, strukturu i upravljanje te projekte koje provodite te sustava menadžmenta volontera.

VAŽNO!

U organizaciji usuglasite i volonterima jasno prenesite procedure vezane uz uvodnu edukaciju – što ako netko ne odradi dio edukacije i što ako se za vrijeme edukacije pokaže da netko ipak nije odgovarajuća osoba za tu poziciju? Dobro rješenje je da se volonterski ugovor i pozicija nudi tek nakon uvodne edukacije. Objasnite volonterima da se nakon edukacije još stignu predomisлити po pitanju svog angažmana, i vi i oni i da je to skroz u redu. Neke organizacije ovom problemu prilaze tako što naplaćuju edukaciju za one ljude koji kasnije odluče ne volontirati.

Nakon održane uvodne edukacije, predlažemo da polaznici ispune evaluaciju o održanoj edukaciji. Osim što će im ista dati priliku da iskažu vlastito mišljenje o naučenome, evaluacije su vrlo koristan alat za poboljšanje svih usluga i aktivnosti koje udruga pruža, pa tako i samog volonterskog programa.



Pitanja sadržana u evaluaciji mogu se odnositi na korisnost edukacije u upoznavanju sa specifičnom problematikom kojom se udruga bavi, korisnosti same edukacije kao pripreme za budući volonterski angažman, razina motiviranosti za volontiranje koja se postigla edukacijom, ocjenu rada osobe koja je vodila edukaciju, segmenti koje volonter smatra posebno korisnim te eventualne preporuke za poboljšanje kvalitete uvodne edukacije.

Temeljem vlastitog iskustva u radu s volonterima, predlažemo da se nakon uvodne edukacije sa svakim kandidatom pojedinačno iskomunicira njegova i naša odluka o daljnjem angažmanu. Kroz selekciju i edukaciju naglašavamo da sve uključene strane zadržavaju pravo odustajanja od volonterskog angažmana odnosno da oni ne moraju postati naši volonteri, ali da i mi možemo donijeti odluku o neprihvatanju pojedine osobe u svoj volonterski tim.

Početna orijentacija

Nakon odrađene edukacije, volonteri su spremni za početak svog rada. Ukoliko je moguće, pružite im mentorstvo i podršku u početku, zajedno s njima odradite prve zadatke, jasno iskomunicirajte da pitaju sve što im nije jasno. Početnu zbunjenost umanjit će i dobro pripremljen „orijentacijski paket“. Njegov sadržaj ovisit će o volonterskoj poziciji, mjestu i načinu obavljanja posla i sl.

Što bi sve mogao sadržavati orijentacijski paket:

- pismo dobrodošlice
- slike prostora s označenim važnim mjestima (npr. gdje stoje ključevi, gdje se pali grijanje, gdje se nalazi kuhalo za kavu, ...)

- „screenshot“ važnih mjesta na računalu ili računalnim programima uz upute kako se koriste
- pisane upute za snalaženje u prostorijama
- pisane upute kao podsjetnik za procedure volonterske pozicije (npr. gdje se nalazi knjiga za upisivanje dežurstva ili slučajeva, kako se u nju upisuje, kako glasi lozinka za računalo, ...)
- brojevi koje mogu kontaktirati u slučaju nužde
- zakon o volonterstvu, etički kodeks, statut udruge i drugi važni dokumenti

Prije početka volontiranja, ako se volontiranje odnosi na kontakt sa specifičnim skupinama, udruga pribavlja potvrdu o nekažnjavanju za svakog volontera posebno. Obrascje je moguće pronaći na stranicama Ministarstva pravosuđa (Zahtjev za izdavanje posebnog uvjerenja za fizičku osobu) te ih se šalje poštom Ministarstvu koje povratno šalje ovjerene potvrde. Naravno, vaši novi volonteri sada trebaju potpisati i volonterski ugovor. Sami možete odlučiti koliko će biti trajanje tog ugovora – na probni rok od 3 mjeseca, pola godine, godinu dana ili do prekida volontiranja. Ono što je važno jest da u volonterskom ugovoru budu jasno navedena sva prava i obveze volontera i organizatora volontiranja.

Posebno skrećemo pozornost na sljedeće stavke ugovora:

- opis volonterskog mjesta i vrijeme trajanja volontiranja
- detaljan popis volonterskih poslova (koliko puta dnevno/tjedno/mjesečno/godišnje osoba volontira, koje zadatke treba obavljati, na kojim dodatnim aktivnostima i edukacijama treba sudjelovati i slično)
- napomenu da su dužni postupati prema korisnicima usluga po načelu jednakih mogućnosti za sve osobe bez obzira na : dob, spol, spolnu orijentaciju, rasu, boju kože, jezik, vjeru, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno podrijetlo, imovinsko stanje, naobrazbu, društveni položaj, bračno stanje, obiteljske obveze, članstvo ili nečlanstvo u političkoj stranci, udruzi ili sindikatu, tjelesne ili društvene poteškoće ili oboljenja i druge osobne karakteristike.

- napomenu da, s obzirom na specifičnost djelovanja udruge, volonter se obvezuje na čuvanje službene i poslovne tajne, dužnost čuvanja kao tajnu sve ono što je prigodom pružanja pomoći saznao od korisnika usluga. Tajnu predstavljaju svi spisi, tonski, računalni, slikovni i slični zapisi te depoziti korisnika koji se nalaze u prostorijama udruge. Također, važno je inzistirati na anonimnosti osoba koje se udruzi obrate te je to dobro navesti u samom ugovoru. Kršenje ovog dijela ugovora može biti razlogom za prekid volontiranja od strane udruge!
- proceduru u slučaju privremene ili povremene odsutnosti volontera
- kada prestaje ugovor o volontiranju te slučajeve kada je udruga ovlaštena raskinuti ugovor (predlažemo da prestanak volontiranja bude popraćen nekom vrstom pisanog dokaza o istome – ispisom e-maila ili odlukom o prestanku volonterskog statusa).

Volonterski ugovori trebaju biti potpisani od strane osobe ovlaštene za zastupanje udruge i volontera, naravno u dva primjerka.

Neki će volonteri htjeti postati i članovi vaše udruge. Predlažemo da vam, ako imate više volontera, ne budu svi i članovi udruge zbog održavanja skupštine odnosno potrebne većine prisutnih članova na istoj. U slučaju primanja u članstvo potrebno je da osoba ispuni obrazac za prijem u članstvo, koji treba sadržavati sve potrebne podatke : ime i prezime, zanimanje, stručnu spremu, datum rođenja, adresu stanovanja, OIB, kontakt telefon i e-mail adresu te datum i potpis osobe koja pristupa u članstvo udruge. Svakako imajte na umu i pravila GDPR-a!

Stalni treninzi

Odrađena uvodna edukacija i orijentacija tek je početak kontinuirane edukacije volontera. Rad sa žrtvama nasilja je vrlo široko i raznovrsno područje te je važno stalno se usavršavati, kako za volontere tako i za profesionalce. Stalna edukacija dobra je iz više razloga: održavanje razine motivacije, povećanje kvalitete usluge, povećanje sigurnosti i stručnosti volontera, podizanje svijesti o određenim temama, stvaranje bolje grupe dinamike, razvijanje kritičkog mišljenja, ...

Edukacije i treninzi ne moraju biti klasična predavanja, to mogu biti posjeti drugim organizacijama, gledanje filmova ili čitanje knjiga uz vođenu stručnu raspravu, radionice i sl.

Organizacija koja se bavi pomaganjem žrtvama nasilja trebala bi voditi brigu da educira svoje volontere o pitanjima ljudskih prava općenito. Teme za edukaciju mogu biti više ili manje specifične, neki od prijedloga su:

- teme vezane uz LGBTIQ+ populaciju
- teme vezane uz izbjeglice
- edukacija o specifičnim vrstama nasilja (seksualno, nasilje nad djecom, mobbing, bullying, ...)
- rasprava o pravima žrtava nasilja
- radionice aktivizma i poticanja na aktivno građanstvo
- prezentacije relevantnih zakona vezanih uz područje djelovanje udruge

Na volontere treba gledati kao članove zajednice u kojoj živimo, što više educiramo svoje volontere to su oni više u mogućnosti znanje diseminirati u svojoj okolini čime podižemo svjesnost u širem društvu.

U planiranju edukacija, pitajte i volontere što ih zanima, koja znanja i vještine bi voljeli dobiti/usavršiti, što im treba da bi bolje obavljali svoj volonterski posao.

Supervizija rada volontera

Ključ dobre supervizije rada volontera je pružanje podrške te stvaranje mogućnosti za rast i razvoj volontera, ali i organizacije u cjelini (neki autori razlikuju superviziju kao formalni proces praćenja rezultata od podrške koja je neformalna i više na emocionalnoj bazi, ali po nama jedno ne može bez drugoga). Također, u nekoj se literaturi razlikuju pozicija koordinatora i supervizora volontera. S obzirom na ljudske kapacitete većine udruga, ove su dvije pozicije najčešće objedinjene u jednoj osobi, iako je važno napomenuti da ne moraju biti. Koordinator tako vodi i organizira volontere, posvećen je razvoju volonterskog programa i zastupanju volontera pred drugim zaposlenicima, zadužen je za organizaciju uvjeta za rad te rješavanje tekućih pitanja. Supervizor s druge strane vrši evaluaciju i nadzor praktičnog rada i opterećenosti svakog pojedinog volontera, zadužen je za razmjenu informacija, poučavanje i razvoj samih volontera, pruža savjetovanje i podršku te razvija volonterove talente, sposobnosti i motivaciju. Iz svega navedenog moguće je zaključiti kako je riječ o zaista zahtjevnom poslu, pogotovo ako jedna osoba obavlja zadatke supervizora i koordinatora volontera te, kad god je to moguće, sugeriramo da udruga zaposli osobu koja će obavljati isključivo sav ovdje navedeni posao. Time će se osigurati kontinuitet i kvaliteta volonterskog programa te zadovoljstvo svih uključenih u proces menadžmenta volontera.

Supervizija služi kao sredstvo za davanje povratne informacije, raspravu o metodama i procedurama obavljanja volonterskog posla, rad na kvaliteti usluge te razgovor o teškoćama s kojima se volonter susreće. Što je odgovorniji posao

s kojim se volonter susreće to je potrebna veća razina supervizije. Proces supervizije nikako ne bi trebao biti usmjeren samo na volontera već bi iz njega trebala učiti i organizacija, odnosno osobe zadužene za menadžment volontera.

VAŽNO!

Rad sa žrtvama nasilja je emocionalno zahtjevan te bi supervizija volontera koji s njima rade obavezno trebala uključivati i prostor za ventiliranje i raspravu o eventualnim emotivnim odgovorima, preprekama i slično.

Postoje razni načini provedbe supervizije, razmislite koji su najbolji za vaše potrebe:

- upitnici zadovoljstva i pismeno davanje povratne informacije
- fokus grupe/grupne radionice
- individualni intervjui

Navedene metode nisu međusobno isključive i mogu se ispreplitati, ovisno o trenutnoj potrebi.

Osoba koja provodi superviziju mora biti stručna i educirana te spremna nositi se s potencijalnim teškim i traumatičnim doživljajima volontera. Svim volonterima koji rade sa žrtvama nasilja trebalo bi biti omogućeno da se obrate svojim supervizorima i/ili koordinatorima te bi im se trebalo osigurati mjesto i osoba s kojom će proraditi svoje eventualne emocionalne reakcije na teške slučajeve s kojima se susreće u radu.

Redovne grupne supervizije su odlične jer služe i stvaranju dobre grupne kohezije, ali i daju mogućnost da si volonteri međusobno budu podrška („peer support“). Možete i formalizirati sustav mentorstva gdje iskusniji volonteri pomažu novima. Osim lakšeg uvođenja u posao, ovo služi i kao čin prepoznavanja truda i dobrog

posla koji odrađuje „stariji“ volonter što je dobro za njegovu motivaciju.

VAŽNO!

Uz redovne grupne supervizije važno je volonterima omogućiti zajedničko druženje i u manje formalnim uvjetima, na primjer organizirajući izlet, zajedničku kavu ili druženje. Možete i organizirati svoju volontersku skupinu da volonterski odradi posao za neku drugu organizaciju (npr. prikupljanje hrane za socijalnu samoposlugu, uređivanje okoliša azila i slično). Na taj način pomažete u zajednici, a i jačate svoju grupu (*team building*).

Supervizija nije kontrola te se ne bi tako trebala nametati i shvaćati, međutim ona je i dobar način za praćenje učinka i kvalitete posla koju obavlja volonter. Prvi zadatak organizacije koja radi sa žrtvama nasilja je zaštititi svoje korisnike i vaša je odgovornost da na vrijeme prepoznate volontera koji svoj posao ne radi dovoljno dobro te poduzmete korake da se izbjegne moguća šteta po korisnike.

Kao što je napomenuto, važno je da i sami volonteri imaju priliku evaluirati rad organizatora volontiranja te je preporučljivo s vremena na vrijeme zamoliti ih da ispune evaluacijski obrazac o navedenome. U obrascu se mogu navesti sljedeći kriteriji: komunikacija i suradnja s koordinatorom volontera, ostalim članovima/zaposlenicima udruge, ostalim volonterima, zadovoljstvo samom volonterskom pozicijom, korisnost dodatnih edukacija, zadovoljstvo načinom komunikacije i dijeljenjem informacija o aktivnostima i obvezama volontera, korisnost supervizija, zadovoljstvo uvjetima volonterskog rada i ostalo. Svakako pitajte svoje volontere dobivaju li dovoljno podrške u svom radu, jesu li informirani o radu udruge van volonterskog dijela, smatraju li da ih je početna edukacija dovoljno pripremila za njihov angažman, osjećaju li da je njihov doprinos cijenjen i redovno nagrađivan te jesu li slobodni izraziti svoje stavove i mišljenje, što bi u radu udruge pohvalili te na čemu je potrebno dodatno poraditi. Osim pismene evaluacije, korisno je s volonterima osobno sjesti i porazgovarati

s vremena na vrijeme te savjetujemo da tada budu prisutni samo koordinator volontera i volonter kako bi se osigurao siguran prostor za razmjenu informacija. Za sve evaluacije, pa tako i usmenu, korisno je imati neki pisani trag pa se tako tijekom usmenog razgovora mogu voditi kratke bilješke od kojih kasnije koordinator sastavlja zapisnik, naravno uz odobrenje volontera. Sugeriramo da svoje volontere upitate o mogućim novim područjima rada vaše udruge te nove načine pronalaženja volontera. Njihovo mišljenje je iznimno važno jer vam pomaže sagledati novu perspektivu na volonterki program kojeg provodite.

Što se tiče pismene evaluacije rada volontera, ona može sadržavati sljedeća područja: volonter se pridržavao dogovorenog rasporeda (dolazio je na dogovorene termine na vrijeme, pravovremeno javljao ako nije u mogućnosti doći...), redovno ispunjavao svoje obaveze (redovna komunikacija putem maila, izvršavanje aktivnosti navedenih Volonterskim ugovorom, prisustvovanje dodatnim edukacijama i akcijama koje udruga organizira...), obavljao je svoje poslove precizno i točno, dodatno se uključivao u aktivnosti udruge i slično. Korisno je navesti dodatne edukacije koje je volonter pohađao, nagrade koje je primio za svoj volonterski angažman te napomenu ako mu je potrebna dodatna podrška. Ako evaluirate rad volontera koji u zadnje vrijeme nije savjesno izvršavao svoje obveze, predložimo da evaluaciju obavite usmenim putem te koristite takozvani „sendvič pristup“ i prije iznošenja vlastitih stavova prvo upitate volontera postoji li nešto što bi on promijenio u svome radu. Važno je postavljati pitanja koja im daju prostor za kritiku i prijedloge.

Vama je, kao organizatoru volontiranja, važno voditi redovnu evidenciju o broju aktivnih volontera i volonterskim satima. U bazi volontera navedite njihove osobne podatke (ime, prezime, datum rođenja, broj telefona i e-mail adresu) te početak volontiranja u vašoj udruzi, kao i prestanak volontiranja za volontere koji više nisu aktivni. Također, vodite redovnu evidenciju o volonterskim satima, kako onim redovnim vezanim za njihovu poziciju, tako i za sve ostale aktivnosti. Na taj ćete način olakšati upis volonterskih sati u volontersku knjižicu na kraju godine, ili ranije ako to volonter zatraži. Volonterima se, osim upisa u volontersku knjižicu, može izdati i potvrda o volontiranju, kao i potvrda o kompetencijama stečenim volontiranjem. Prema čl. 34. Zakona o volonterstvu, potvrda sadrži:

osobne podatke o volonteru, podatke o vremenu volontiranja i edukaciji, kratak opis volonterskih aktivnosti, ostale specifičnosti pojedinog oblika volontiranja, potpis volontera i osobe ovlaštene za zastupanje organizatora volontiranja te pečat organizatora volontiranja kojima se jamči točnost navedenih podataka. Ako se neki volonter pokazao izuzetno aktivnim i motiviranim, moguće je napisati mu i pismo preporuke. Danas mnogi poslodavci prilikom zapošljavanja nove osobe uzimaju u obzir i njen volonterski angažman u organizacijama civilnog društva.

Ako je riječ o volonterskoj poziciji koja uključuje redovan angažman (primjerice dežuranje na liniji pomoći za žrtve nasilja) korisno je na mjesečnoj bazi voditi raspored dežurstva te evidenciju dežurstva (ime i prezime volontera, datum, trajanje dežurstva) koju volonter na kraju smjene potpisuje. Na takvim i sličnim volonterskim pozicijama uobičajeno je da volonter ispunjava i izvještaj koji uključuje sve relevantne informacije (na primjer, vrijeme kad je poziv zaprimljen, koliko je trajao, spol i dob osobe koja je nazvala te opis sadržaja razgovora).

I naravno – nemojte zaboraviti svake godine ispuniti izvješće o volontiranju pri nadležnom ministarstvu! U mnogim natječajima potrebno je priložiti navedeno izvješće kao dokaz, a na taj ćete način pomoći sustavnoj evidenciji volonterskih programa i aktivnosti na državnoj razini.

Motivacija i priznanje rada volontera

Motivacija volontera za obavljanje posla ovisi o mnogim faktorima te je važno o njoj razmišljati kroz sve faze angažiranja volontera. Održavanje motivacije na visokoj razini je zahtjevan zadatak za sve organizacije koje imaju volontere, odnosno za koordinate tih volontera. Kod volontera koji rade sa žrtvama nasilja ovo pitanje je još kompliciranije, zbog više razloga:

- Teški slučajevi – volonteri koji rade emocionalno zahtjevne vrste poslova mogu doživjeti izgaranje, odnosno „burn out“ te im zbog zahtjevnosti posla može opasti motivacija
- Manjak povratne informacije – ovisno o volonterskoj poziciji, nekad ni volonter ni organizacija ne dobiju povratnu informaciju o slučaju kojeg su obradili (npr. nakon poziva SOS linijama pomoći ili jednokratnog savjetovanja ili pružanje podrške)
- Smanjena količina posla – ponekad nema dovoljno slučajeva (posla) za sve volontere te i to može umanjiti volju za volontiranjem
- Problemi u organizaciji/vodstvu/koordinaciji – različiti problemi i poteškoće u samoj organizaciji mogu utjecati na motivaciju volontera i to, naravno, ne samo kod onih koji se bave žrtvama nasilja
- Kontekst u kojem se društvo nalazi – motivacija može pasti ukoliko volonter ne osjećaju da pridonose širem društvenom kontekstu, da je njihov rad smislen i prepoznat od viših struktura, da svojim ulaganjem ulažu u poboljšanje atmosfere u cijelom društvu

Za održavanje motivacije na zadovoljavajućoj razini važni su mnogi segmenti koordinacije volontera, od edukacije, preko supervizije do sustava nagrađivanja. Ako pričamo specifično o volonterima koji rade sa žrtvama nasilja neki od prijedloga za povećanje motiviranosti su:

- Ukoliko vam se netko od korisnika zahvali – prenesite to volonteru/ima
- Prenesite im povratne informacije o primljenim slučajevima (koliko vam to dopušta zakon i etički kodeks)

- Podsjećajte ih na činjenicu da je sve što rade od velike važnosti za žrtve nasilja, čak i ako oni kao volonteri nemaju taj dojam
- Pružajte podršku kroz redovne edukacije i supervizije
- Redovno konzultirajte svoje volontere vezano uz njihovu volontersku poziciju, imaju li nekih poteškoća, prijedloga za poboljšanje i slično. Držite ih informirane vezano uz promjene koje se tiču njih i njihove pozicije u organizaciji.
- Organizirajte različite druge aktivnosti koje za cilj imaju poboljšanje sustava skrbi i podrške žrtvama nasilja te informiranje i educiranje javnosti, a u koje se mogu uključiti volonteri (prosvjedi, informativni štandovi, radionice i predavanja za širu javnost, ...)
- Imajte osmišljen sustav nagrađivanja volontera

Kao što je ranije spomenuto, poželjno je da volonteri koji rade direktno sa korisnicima (žrtvama nasilja) budu dugoročni volonteri za čiju je motivaciju izrazito važno prepoznavanje rada te veće uključivanje u odlučivanje unutar organizacije. Neke od članica udruge SOS Rijeka su naše dugogodišnje i istaknute volonterke te su danas u poziciji da kao članice Skupštine i Upravnog odbora Udruge donose odluke i upravljaju samom Udrugom.

Osobni pristup

Osobni pristup volonterima je poželjan u svakoj organizaciji neovisno od vrste posla koji se obavlja, ali je od posebne važnosti kod volontera koji rade s osjetljivim skupinama ili u emocionalno zahtjevnim situacijama. Kroz osobni pristup volonteru stvara se kontekst sigurnosti i povjerenja koji je važan za pružanje podrške u obavljanju teških poslova. Različiti volonteri i različite volonterske pozicije imat će različite potrebe za podrškom, ali je važno da ju svi mogu dobiti onda kada im treba. Njegovanje osobnog pristupa u organizaciji znači da se volonter neće ustručavati potražiti pomoć ako mu je potrebna. Neki od prijedloga za stvaranje tople atmosfere i njegoavanje osobnog pristupa su:

- Pokušajte zapamtiti imena svojih volontera, budite prema njima ljubazni i pristojni, odvojite par minuta svog vremena da ih pitate kako su
- Neka svi volonteri znaju tko im je osoba za kontakt te na koji način mogu doći do nje
- Organizirajte aktivnosti u kojima ćete sudjelovati zajedno s volonterima (izleti, edukativni posjeti, odlasci u kino, čitateljski klub, ...) i gdje nećete biti „nadređeni autoritet“ već netko to zajedno s njima radi i uči
- Informirajte volontere o važnim aktivnostima u organizaciji (npr. promjene u radnom osoblju, važni projekti i planovi, ...) te uvažite i njihovo mišljenje vezano uz volonterske aktivnosti
- Zahvalite se svojim volonterima i službeno (npr. dodjela zahvalnica ili diploma, svečani domjenak, ...)
- Pokažite svojim volonterima da vam je stalo i da cijenite njihov trud i to radite često, ne samo u posebnim prilikama. Razmislite o kreativnim

načinima da im to pokažete (npr. rođendanske čestitke, besplatne karte za kazalište, kava i kolači u prostorijama gdje rade, ...)

- Njeguajte otvorenu komunikaciju i atmosferu sigurnosti i podrške

Ovisno o veličini organizacije, broju volontera i volonterskih programa, širini usluga koje organizacija pruža te broju korisnika, ali i financijskim mogućnostima, svaka organizacija pristupa koordinaciji i menadžmentu volontera na svoj način. Važno je za napomenuti da je potrebno imati osobu koja će biti određena kao koordinator/ica volontera upravo zbog gore navedenog njegovanja osobnog pristupa. Uloga koordinatora je zaista važna te s količinom posla i brojem volontera rastu i odgovornosti koordinatora koje ponekad prerastaju volontersku poziciju i iziskuju potrebu za zapošljavanjem osobe na spomenutoj poziciji. Ukoliko u organizaciji imate takvih mogućnosti, postavite jednu osobu čiji će posao biti kompletna koordinacija volontera i volonterskih programa što jako utječe na kvalitetu istih i na motivaciju samih volontera.

Sustav nagrađivanja volontera

Svi polazimo od premise da je volonterstvo altruistički poriv i da je najveća nagrada sama činjenica da smo pomogli drugoj osobi, a da je motivacija za ovaj rad isključivo intrinzična. Iako ova tvrdnja stoji, ipak je važno da kao organizacija prepoznamo, priznamo i nagrađimo rad onih koji nam nesebično daju svoje vrijeme i resurse. Nagrade mogu biti različite i ovise o strukturi volontera i mogućnostima organizacije, a samo neki od prijedloga nagrađivanja volontera su:


- Prijavite ih za volonterske nagrade na lokalnoj, regionalnoj i državnoj razini
- Omogućite im da daju svoje mišljenje pri donošenju odluka koje se tiču volonterskih programa
- Pozovite volontere na događanja, konferencije, seminare i radionice na kojima prisustvujete, podijelite s njima informacije
- Napišite im preporuke za prijave za posao i sl.
- Obavijestite medije o radu i trudu koji vaši volonteri ulažu, omogućite im da ih prepozna i šira zajednica
- Ponudite im mentorstvo i podršku pri razvijanju vlastitih ideja i projekata

Iskustva drugih organizatora volontiranja koji rade s osjetljivim skupinama


Udruga Portić

Udruga za promicanje dobrobiti djece „Portić” od 2009. godine provodi program „Pripovjedač/ica priča za laku noć”, kasnije popularno prozvan „Tete i barbe pričalice”. Program je nastao s ciljem ublažavanja negativnih posljedica hospitalizacije kod djece, a temelji se na kreativnoj ili art-terapiji, tj. upotrebi umjetnosti u terapijske svrhe. Naime, hospitalizacija je za većinu ljudi, a posebice za djecu traumatičan događaj jer je praćen neizvjesnošću i neugodnim emocionalnim stanjima zbog odvajanja od primarne sredine, zbog bolesti, straha od medicinskih postupaka i ishoda liječenja. Nedostatak prirodnoga okruženja i informacija iz vanjskoga svijeta vršnjaka te nedostatak obiteljskoga rituala pričanja priča pred počinak također su izazovi s kojima se suočavaju hospitalizirana djeca. U takvoj situaciji, pričanje izabranih priča i bajki pomaže djeci u oslobađanju potisnutih i/ili neprihvaćenih emocija u svakodnevnom životu, a osobito u uvjetima njihove hospitalizacije. Osim toga, problemske slikovnice pomažu u rješavanju manjih problema jer slušajući i gledajući situacije u kojima su imaginarni junaci uspjeli prebroditi životne probleme, djeca uče kako se nositi s vlastitim problemima.


Program Pripovjedač/ica priča za laku noć“ – „Tete i barbe pričalice“ kontinuirano se provodi od studenoga 2009. godine na Zavodu za hematologiju, onkologiju i kliničku genetiku, od listopada 2012. godine na Klinici za dječju kirurgiju i Zavodu za fizikalnu medicinu i rehabilitaciju, od siječnja 2015. na Zavodu za kardiologiju, pulmologiju, reumatologiju, alergologiju i imunologiju te od ožujka 2017. na Zavodu za neurologiju i dječju psihijatriju Kliničkoga bolničkoga centra Rijeka – lokalitet Kantrida. Osim u Rijeci program se provodio u Zagrebu u bolnici Srebrnjak, u KBC-u sestara milosrdnica te na odjelu za pedijatriju KBC-a Zagreb (od 2013. do studenog 2018.), a trenutačno se provodi u Splitu na Klinici za dječje bolesti (od 2016.), u Županijskoj bolnici u Čakovcu (od 2018.) i Općoj bolnici u Puli (od 2018.).



Već i prije samog početka provođenja programa, organizatorima volontiranja je bilo jasno kako je, zbog volontiranja s osjetljivom skupinom (hospitalizirana djeca), potrebno poduzeti posebne mjere opreza i sigurnosti. Osnovni uvjet za početak volontiranja je, svakako, potpisivanje ugovora o volontiranju koji uključuje čitav niz pravila i propisanih obaveza koje volonter mora ispunjavati. Ugovor se potpisuje na tri mjeseca, a volonteri su dužni odlaziti jedanput tjedno po jedan sat (od 19 do 20 sati) na volontiranje u bolnicu. Prema Zakonu o volonterstvu Republike Hrvatske, volonteri u našem programu ne smiju biti kažnjavani te to moraju i dokazati uvjerenjem o nekažnjavanju. Također je važno i dobro psihofizičko stanje volontera što se potvrđuje potvrdom liječnika opće medicine. Veliki naglasak stavljen je na moralne vrijednosti i standarde specifične za program i ustanovu u kojoj se program provodi. Naime, volonteri se ugovorom obvezuju poštivati privatnost djece i čuvati kao profesionalnu tajnu sve informacije koje saznaju u obavljanju volonterskog rada, a posebice one vezane uz djecu kao korisnike programa (članak 5. Ugovora o volontiranju).



Kako bismo osigurali čim bolje provođenje programa, volonteri prije potpisivanja ugovora moraju proći trodnevnu edukaciju tijekom koje se upoznaju sa svim važnim aspektima volontiranja u programu Pripovjedač/ica priča za laku noć.



Budući da se ovaj program provodi već 10 godina, odavno je prerastao okvire uske struke pedagoga, psihologa, učitelja, nastavnika, odgajatelja te interes za sudjelovanje u njemu pokazuju ljudi raznih struka, dobi, životnih okolnosti i motivacija. Projekt se, također, većom vidljivošću u javnom prostoru, prilično popularizirao. Slijedom svega navedenoga pokazala se potreba i za unapređenjem selekcijskog postupka u odabiru novih volontera te se uveo i intervju s kandidatima na kojem se ispituje motivacija i spremnost kandidata za sudjelovanje u ovakvom obliku aktivnosti.

U 10 godina organiziranja volontiranja s osjetljivim skupinama zaista smo se suočili s brojnim izazovima koje smo velikom većinom i spomenuli. Tijekom proteklih 10 godina kroz program Pripovjedač/ica priča za laku noć prošlo je više od 1000 volontera od kojih su se mnogi tek kratko zadržali u programu, dok su neki ostali prilično dugo. Dakle, u programu sudjeluju u isto vrijeme vrlo iskusni volonteri i volonteri-početnici.

Osluškujući mišljenja i stavove naših volontera na redovitim supervizijskim susretima te proučavajući rezultate internih evaluacija (koje među našim volonterima provodimo svake godine) kao i vanjske evaluacije, zaključilo se da je potrebno uvesti različite kategorije „teta i barba pričalica“. Kao dodatni mehanizam unapređenja kvalitete aktivnosti projekta koji bi obuhvaćao sustav podrške novim volonterima, svojevrсни korektiv i dodatni mehanizam selekcije usustavljeno je mentorstvo. Volonteri mentori moraju biti podrška i oslonac novijim volonterima, ali i korektiv, ako je to potrebno.

Svakako, s velikim brojem ljudi uključenih u istu aktivnost, neminovno je da se pojave i određene teškoće u radu, no smatramo da u našem programu svakodnevno nastojimo napredovati, ispravljati eventualne pogreške, osluškivati potrebe volontera te ih raznim edukacijama, radionicama, ali i izletima i druženjima, nagraditi i osnažiti, kao i povećati kompetencije koje im koriste ne samo u volontiranju u ovom programu, nego i u životu općenito.

Volontiranje u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima

Odjeli za podršku žrtvama i svjedocima osnovani su pri sedam županijskih sudova u Republici Hrvatskoj (Vukovar, Osijek, Zagreb, Sisak, Rijeka, Zadar, Split), a svrha odjela je pružiti podršku žrtvama i svjedocima svih kaznenih djela i prekršaja nasilja u obitelji te olakšati stresne situacije svjedočenja i boravka na sudu. Pri svakom odjelu, uz dvije djelatnice, kao neposredni pružatelji podrške, djeluju i volonteri.

Osnovna zadaća volontera je:

- pružanje emocionalne podrške žrtvama i svjedocima prije, tijekom i nakon sudskog postupka,
- pružanje informacija o pravima i praktičnih informacija žrtvama, svjedocima i članovima njihovih obitelji,
- pružanje informacija o fazama kaznenog i prekršajnog postupka,
- osiguravanje žrtvama i svjedocima boravak u posebnoj prostoriji tj. odvojeno od počinitelja,
- osiguravanje pratnje žrtvama i svjedocima tijekom davanja iskaza,
- upućivanje na specijalizirane institucije ovisno o potrebama žrtava, svjedoka i osoba u njihovoj pratnji

Bitno je istaknuti kako volonteri i djelatnice Odjela ne pružaju pravne savjete, ne provode psihološko savjetovanje te ne razgovaraju sa žrtvom i svjedokom o sadržaju njihova iskaza.

Volonteri, kao neposredni pružatelji podrške u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima, mogu biti studenti, umirovljenici, zaposlene i nezaposlene

osobe koje zadovoljavaju određene formalne uvjete (punoljetnost, hrvatsko državljanstvo, da protiv osobe nije u tijeku kazneni postupak i da osoba nije pravomoćno osuđivana, da posjeduje osnovno zdravstveno osiguranje, ima minimalno srednju stručnu spremu i godinu dana radnog iskustva, a studenti minimalno druga godina studija) i posjeduju osobine poželjne za rad s osjetljivim skupinama ljudi (empatičnost, pristupačnost, komunikativnost, snalažljivost, odgovornost, ozbiljnost, diskrecija, timski rad,...) te koje su prošle temeljnu edukaciju za rad sa žrtvama i svjedocima.

Da bi se postalo volonterom Odjela za podršku žrtvama i svjedocima pri Županijskom sudu u Rijeci, potrebno je proći selekcijsko-edukacijski postupak koji se sastoji od osam etapa. Prvi korak je podnošenje prijave za volontiranje putem Prijavnog obrasca, koji je dostupan na internetskim stranicama Ministarstva pravosuđa, Županijskog suda u Rijeci te Volonterskog centra Rijeka. Nakon zaprimljenog Prijavnog obrasca s osnovnim informacijama, potencijalni volonteri čine drugi korak i pristupaju na intervju, gdje se pobliže predstavljaju, provjerava se zadovoljavaju li formalne uvjete, utvrđuje se njihova motivacija i očekivanja. Kandidati koji zadovolje na selekcijskom razgovoru, prolaze kroz treću etapu – psihološko testiranje i potom se upućuju na četvrtu etapu – temeljnu edukaciju. Temeljna edukacija traje tri dana i sastoji se od pravnog, psihološkog i praktičnog modula. Nakon temeljne edukacije, kandidati za volontere u petoj etapi trebaju odslušati najmanje tri sudske rasprave kako bi se detaljnije upoznali s tijekom rasprave, sudionicima i specifičnostima pojedinog postupka. Šestu etapu selekcijsko-edukacijskog postupka čini probni praktični rad tijekom kojeg kandidati uz mentorstvo iskusnijeg volontera i uz nadzor djelatnica Odjela slušaju i uče pružati direktnu i telefonsku podršku žrtvama i svjedocima, upoznaju se detaljnije s radom Odjela, prate se njihove reakcije, odaziv na volontiranje, poštivanje obveza itd. Po završetku probnog rada, koji može potrajati i nekoliko mjeseci, ovisno o angažiranosti volontera, sa svakim kandidatom se provodi završni evaluacijski razgovor, koji predstavlja sedmu etapu i tijekom kojeg se uspoređuju dojmovi proteklog perioda s početnim očekivanjima kandidata, kandidat ispunjava evaluaciju selekcijskog-edukacijskog postupka te se donosi zajednička odluka o volontiranju ili odustajanju. Osmi i završni korak selekcijsko-edukacijskog postupka čini potpisivanje Ugovora o volontiranju

kojim kandidat postaje volonter Odjela za podršku žrtvama i svjedocima te preuzima pripadajuća prava i obveze temeljem Zakona o volonterstvu, Ugovora o volontiranju i Etičkog kodeksa volontera. Potpisivanjem ugovora volonter dobiva volontersku iskaznicu, volontersku knjižicu i ostale potrebne materijale za samostalan rad. Zbog složenosti i dugotrajnosti selekcijskog-edukacijskog postupka, kao i ozbiljnosti i odgovornosti same volonterske pozicije, odabir i edukacija volontera provodi se po potrebi, najčešće svake dvije godine.

Rad volontera u Odjelu za podršku žrtvama i svjedocima, zbog prirode volonterskog posla i osjetljivosti krajnjih korisnika volonterskih usluga, iziskuje konstantno praćenje te je u obvezi svakog volontera redovno izvršavanje administrativnih obveza u vidu pisanja dnevnika volontiranja, evidentiranja pružene podrške, evidentiranja volonterskih sati i redovitog uključivanja u raspored volontiranja. Osim toga, od volontera se očekuje prisustvovanje redovnim mjesečnim sastancima s djelatnicama Odjela te supervizijama koje se organiziraju u suradnji s Ministarstvom pravosuđa. Kao vid nagrađivanja i motiviranja, volonterima se nudi mogućnost sudjelovanja na dodatnim tematskim edukacijama koje Odjel organizira u suradnji s Ministarstvom pravosuđa i partnerskim organizacijama. Time je volonterima omogućeno stjecanje novih znanja, koja, osim za volontiranje u Odjelu, mogu koristiti i za daljnji osobni i profesionalni razvoj. Također, Ministarstvo pravosuđa na godišnjoj razini izdaje priznanja volonterima u tri kategorije – za poseban doprinos radu Odjela, za najduži volonterski staž te za najveći broj ostvarenih volonterskih sati. S obzirom na to da su volonteri Odjela za podršku žrtvama i svjedocima većinom studenti prava i psihologije, posebice valja istaknuti kako volonteri studenti, koji svojim dugotrajnim volontiranjem znatno pridonose radu Odjela, osim određene broj volonterskih sati i pritom steknu određene vještine, mogu od Županijskog suda u Rijeci dobiti Potvrdu o kompetencijama stečenim volontiranjem, koja im se, u dogovoru s fakultetom, prilikom diplomiranja izdaje i uvrštava kao Dodatak diplomi. Pored toga, Odjel prema potrebi izdaje volonterima potvrde o volontiranju, a sukladno zaslugama, može izdati i preporuke (npr. za zapošljavanje i sl.). U suradnji s regionalnim volonterskim centrom, koji svake godine povodom Međunarodnog dana volontera izdaje priznanja najistaknutijim volonterima na području grada i županije, volonteri Odjela koji se posebno istaknu svojim trudom i zalaganjem,

možu biti kandidirani za volontera godine pa su tako dva volon-tera Odjela ponosni vlasnici priznanja „Volonter godine“ za 2012. i 2015. godinu, dok je sam Odjel nositelj priznanja „Organizator volontiranja 2017. godine“.

Osim samih volontera, benefit volontiranja osjećaju i djelatnice Odjela, kao i sami korisnici – žrtve i svjedoci, a posredno korist se odražava i na cjelokupni pravosudni i društveni sustav. Budući da je zbog volonterskog angažmana moguće pružanje podrške na više pravosudnih tijela, što uz stalno zaposlene samo dvije djelatnice Odjela ne bi bilo moguće, u Rijeci se po-drška pruža na županijskom, općinskom i prekršajnom sudu te na općinskom i županijskom državnom odvjetništvu. Osim na više pravosudnih institucija, bez volonterske pomoći ne bi bilo moguće pružiti podršku na dvije ili više istovremenih sudskih rasprava/ ročišta pa bi posljedično podršku dobilo manje žrtava i svjedoka. Također, zbog volonterske pomoći mo-guće je pružiti i veći broj telefonskih podrški, posebice u situacijama spriječenosti djelatnica, kada su se volonteri pokazali kao djelotvorna i potrebna karika u pružanju osnovnih informa-cija i podrške, koja u suprotnom možda ne bi bila pravovremeno pružena. Zbog volonterske uključenosti, Odjel je u mogućnosti osigurati žrtvama i svjedocima pratnju na potrebne insti-tucije (policija, sudovi, državna odvjetništva), ali i na ostale organizacije koje pružaju specifi-čnu stručnu pomoć kojima se žrtve prema potrebi upućuju. Uključenošću volontera u rad Odjela podiže se ne samo kvaliteta rada, već se postiže i maksimalna učinkovitost.

U radu s volonterima nameću se i određeni izazovi. Kao jedan od stalnih izazova u radu s volonterima javlja se potreba za cikličkim uključivanjem novih volontera. Budući da su volon-teri studenti, kao i nezaposleni volonteri, nakon završetka fakultetskog obrazovanja, usmje-reni na pronalazak zaposlenja, a često i na povratak u mjesto stanovanja, neminovan je pre-kid njihovog volonterskog angažmana. Uslijed takvih okolnosti prirodno se nameće i nužnost opetovane selekcije volontera, što može predstavljati izazov jer je potrebno ulaganje dodat-nih napora u kompleksan selekcijsko-edukacijski postupak. Slabljenje motivacije uslijed du-goročnog volontiranja također je jedan od izazova koji se nastoji savladati uključivanjem vo-lontera u različite aktivnosti i događanja poput akcije „Hrvatska volontira“, sudjelovanjem u aktivnostima obilježavanja značajnijih

datuma (Europski dan žrtava kaznenih djela, Nacionalni dan borbe protiv nasilja nad ženama, Međunarodni dan borbe protiv nasilja nad ženama, Međunarodni dan volontera, Dani otvorenih vrata suda), raznim edukacijama, prezentacijama, nagrađivanjem i sl. Konstantna fluktuacija volontera i održavanje motivacije od djelatnika Odjela zahtijeva izrazitu prilagodljivost, odgovornost i posvećenost da bi se održao standard i kvaliteta pružanja podrške žrtvama i svjedocima.

Zaključno, može se reći da je težnja i djelatnika i volontera Odjela za podršku žrtvama i svjedocima promijeniti okolnosti u kojima su žrtve i svjedoci često prepušteni sami sebi, bez informacija o tome što ih čeka i kome se mogu obratiti za potrebnu pomoć, a kao dugoročna dobrobit rada i volontiranja sa žrtvama i svjedocima jest postepeno širenje svijesti o važnosti podrške, kako među dionicima pravosudnog sustava, tako i među širom javnosti, te naročito senzibilizacija volontera - budućih pravnika i psihologa o važnosti uvažavanja žrtava i mogućnostima pružanja podrške ranjivim skupinama poput žrtava i svjedoka.

Daria Dušević, prof.
*stručni suradnik u Odjelu
za podršku žrtvama i svjedocima
pri Županijskom sudu u Rijeci*



Literatura i izvori

Ellis, J. (2005). *Best Practices in Volunteer Management: An Action Planning Guide For Small and Rural Nonprofit Organizations*. Volunteer Canada.

Forčić, G. (2007). *Kako unaprijediti voloniranje?* Rijeka: Udruga za razvoj civilnog društva SMART.

Volunteer Scotland (2003). Supporting your volunteers.

Štirn M. i Minič M. (ur.) (2017.). *Psihosocijalna podrška za žrtve nasilja u obitelji i drugih oblika rodno utemeljenog nasilja*. Zagreb: Centar za žene žrtve rata – ROSA.

Trenorden, E. (2006). *Volunteer Management Manual*. Education for Development.

POZIV NA BUĐENJE: ULOGA KOORDINATORA VOLONTERA - *Standardi kvalitete volonterskih programa za organizatore voloniranja* (2016.). Preuzeto sa http://www.volonterski-centar-ri.org/wp-content/uploads/SKVP_final_CRO.pdf

Voloniranje – prilika za nove kompetencije (2016.). Preuzeto sa http://www.volonterski-centar-ri.org/wp-content/uploads/publikacija_voloniranje.pdf

Priručnik za volonterke: Kako pružiti pomoć i podršku ženama koje su preživjele rodno utemeljeno nasilje i diskriminaciju (2015). Zagreb: Centar za žene žrtve rata – ROSA.

Priručnik za pružanje pomoći i podrške ženama koje su preživjele rodno utemeljeno nasilje i diskriminaciju (2015). Zagreb: Centar za žene žrtve rata – ROSA.

DOMESTIC VIOLENCE TRAINING for New Staff & Volunteers – Curriculum (2008). Northnode Inc.

