

---

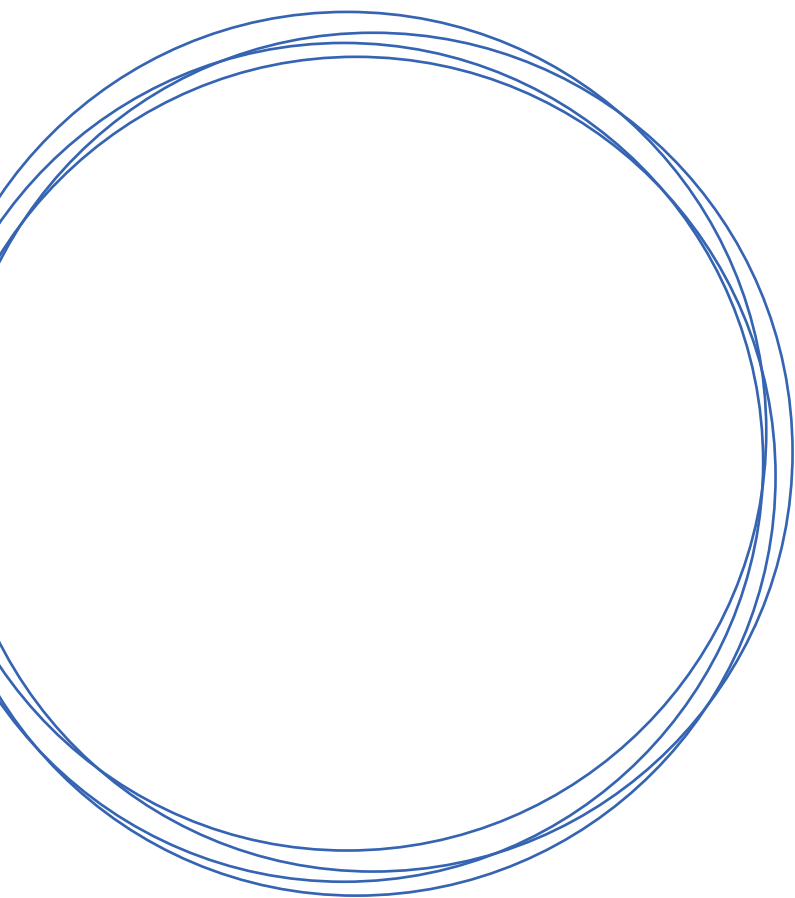
# **Budite inkluzivni prema volonterima!**

---

**Preporuke za rad s mladim  
volonterima sa smanjenim  
mogućnostima**

***Ioana Bere  
Alžbeta Frimmerová  
Nicoleta Chis Racolta  
Jelena Kamenko***

---



# **Budite inkluzivni prema volonterima!**

**Preporuke za rad s mladim volonterima  
sa smanjenim mogućnostima**

**Autorice:**

***Ioana Bere***

***Alžbeta Frimmerová***

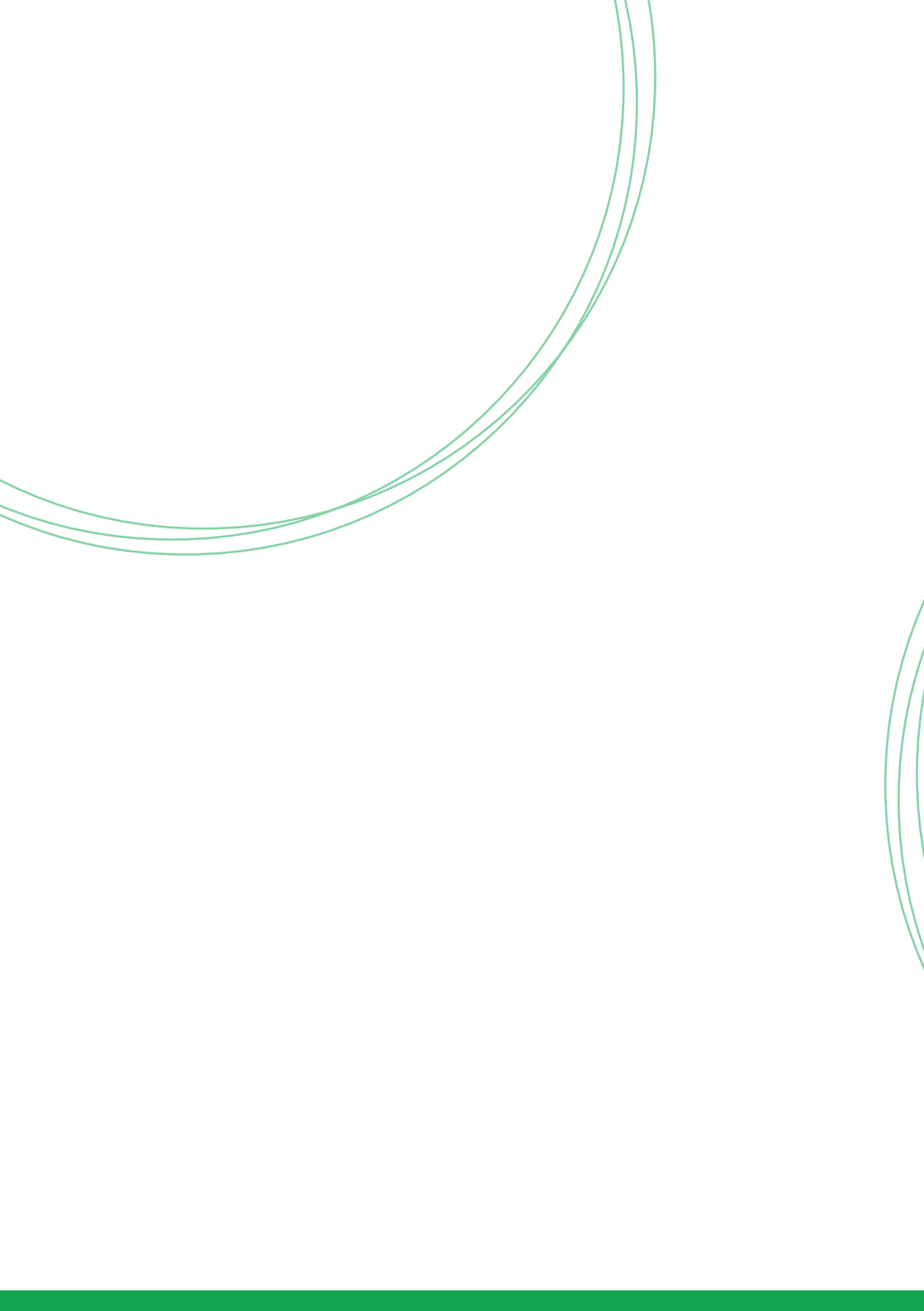
***Nicoleta Chis Racolta***

***Jelena Kamenko***

# SADRŽAJ

<b>UVOD</b> .....	<b>8</b>
<b>DIO I. Alžbeta Frimmerová: Inkluzivno volontiranje u teoriji i praksi</b> .....	<b>10</b>
Tko su ranjivi mladi? .....	11
Što je inkluzivno volontiranje? .....	11
Koristi od inkluzivnog volontiranja za volontere .....	12
Kompetencije stečene volontiranjem .....	17
Prepreke za volontiranje/prepreke volontiranju .....	21
Izvori .....	24
Iskustva i preporuke proizašle iz projekta CIVCIL .....	24
Motivacija mladih osoba u nepovoljnom položaju za volontiranje .....	27
Koristi od volontiranja .....	29
Poteškoće i izazovi volontiranja .....	30
Ključne poruke i priče ranjivih volontera ranjivim mladima .....	32
Iskustva koordinatora volontera .....	34
<b>DIO II. Ioana Bere, Nicoleta Chis Racolta: Preporuke za organizacije – Kako raditi s mladim volonterima s manje mogućnosti</b> .....	<b>40</b>
Uvod .....	41
Izazovi i prepreke inkluzivnog volontiranja za organizacije .....	41
Prednosti inkluzivnog volontiranja za organizacije .....	42
Kada je organizacija/koordinator spremna/an uključiti mlade volontere iz ranjivih skupina? .....	43
Uloga organizacije/uloga koordinatora volontera .....	45
1. Priprema organizacije za uključivanje volontera iz različitih ranjivih skupina .....	45
2. Regrutacija volontera .....	49
3. Odabir volontera .....	50
4. Orijehtacija i obuka volontera .....	51
5. Supervizija volontera .....	52
6. Praćenje/monitoring volontera .....	54
7. Motiviranje volontera .....	54
8. Nagrađivanje volontera .....	55
9. Evaluacija volontera i volonterskog programa .....	55
Izvori .....	56

<b>DIO III. Jelena Kamenko: Poticajno okruženje za inkluzivno volontiranje .....</b>	<b>58</b>
Uvod .....	59
Važnost suradnje na inkluzivnom volontiranju .....	60
Plan suradnje različitih dionika .....	62
Uloga različitih dionika u uključivanju ranjivih skupina .....	63
1. Volonterski centri.....	63
2. Zagovaračke organizacije i organizacije koje djeluju u području socijalnih usluga .....	67
3. Posebne škole/škole za djecu i mlade s teškoćama u razvoju.....	68
4. Službe za zapošljavanje.....	68
5. Država/nacionalna i lokalna uprava i vladine organizacije .....	69
6. Europske institucije.....	72
Izvori .....	74
<b>Informacije o projektu Competent in Volunteering, competent in Life (CIVCIL)/ Kompetencije u volontiranju, kompetencije u životu.....</b>	<b>75</b>
<b>Partneri na projektu i kontakti .....</b>	<b>76</b>



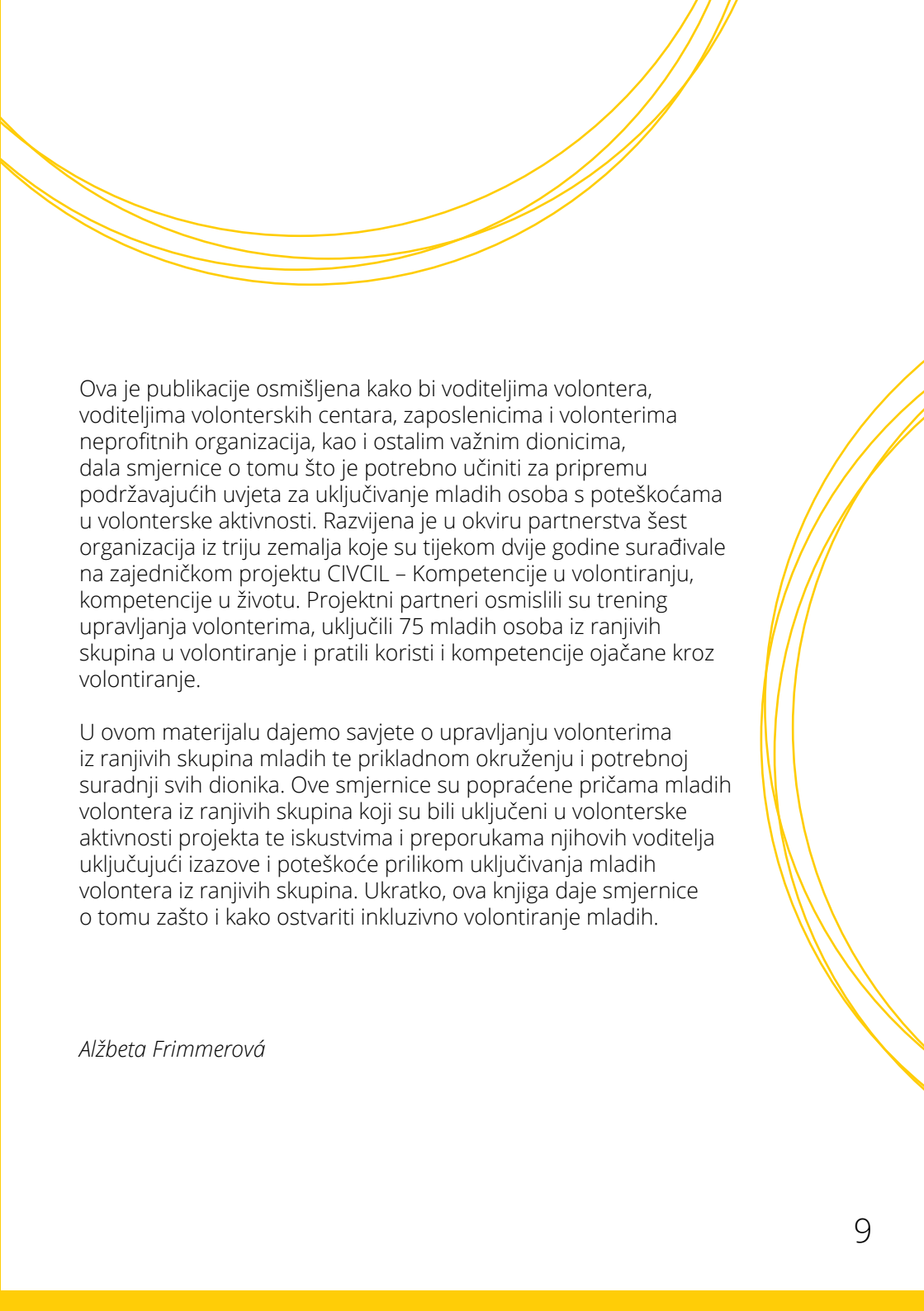


Financirano sredstvima programa Europske unije Erasmus+.

„Podrška Europske komisije za izradu ove publikacije ne predstavlja odobrenje sadržaja koji odražava isključivo stajalište autora publikacije i Komisija se ne može smatrati odgovornom prilikom uporabe informacija koje se u njoj nalaze.“

# UVOD





Ova je publikacija osmišljena kako bi voditeljima volontera, voditeljima volonterskih centara, zaposlenicima i volonterima neprofitnih organizacija, kao i ostalim važnim dionicima, dala smjernice o tomu što je potrebno učiniti za pripremu podržavajućih uvjeta za uključivanje mladih osoba s poteškoćama u volonterske aktivnosti. Razvijena je u okviru partnerstva šest organizacija iz triju zemalja koje su tijekom dvije godine surađivale na zajedničkom projektu CIVCIL – Kompetencije u volontiranju, kompetencije u životu. Projektni partneri osmislili su trening upravljanja volonterima, uključili 75 mladih osoba iz ranjivih skupina u volontiranje i pratili koristi i kompetencije ojačane kroz volontiranje.

U ovom materijalu dajemo savjete o upravljanju volonterima iz ranjivih skupina mladih te prikladnom okruženju i potrebnoj suradnji svih dionika. Ove smjernice su popraćene pričama mladih volontera iz ranjivih skupina koji su bili uključeni u volonterske aktivnosti projekta te iskustvima i preporukama njihovih voditelja uključujući izazove i poteškoće prilikom uključivanja mladih volontera iz ranjivih skupina. Ukratko, ova knjiga daje smjernice o tomu zašto i kako ostvariti inkluzivno volontiranje mladih.

*Alžbeta Frimmerová*

# DIO I.

## **Inkluzivno volontiranje u teoriji i praksi**

*Alžbeta Frimmerová*

## Tko su ranjivi mladi?

Nema jedinstvene definicije pojma ranjivi. Za potrebe ove publikacije i projekta CIVCIL, ranjivi mladi predstavljaju mlade osobe između 15 i 30 godina koje su, zbog spleta okolnosti stupnja razvoja i različitih ograničenja, izloženi riziku da ne mogu postići aktivno sudjelovanje u svojoj zajednici ili svom društvu.

Skupina uključuje mlade osobe pripadnike manjina, mlade koji se nose s problemima mentalnog zdravlja, različitim oblicima invaliditeta, beskućništvom, nezaposlenošću, mlade koji su prekršili zakon, ali i one koji su odvojeni od obitelji i škole. Uključuje i mlade koji doživljavaju kroničnu ekonomsku i društvenu nejednakost, izbjeglice i migrante, mlade s intelektualnim poteškoćama, psihološkim poteškoćama ili poteškoćama u učenju.

## Što je inkluzivno volontiranje?

Kako bismo definirali inkluzivno volontiranje, moramo započeti s definicijom volontiranja i definicijom inkluzije.

Imajući na umu čitav spektar definicija volontiranja, želimo istaknuti ključne osobine ove aktivnosti: volontiranje je aktivnost koja se temelji na slobodnoj volji, koja se provodi u slobodno vrijeme bez financijske koristi, a za opće dobro. Prema projektu *Volontiranje kao alat za inkluziju* (Projekt VAI), inkluzivno volontiranje označava sudjelovanje osobe s invaliditetom ili bilo kojom drugom poteškoćom koja mu/joj ograničava mogućnosti za uključivanje u redovno volontiranje. Inkluzivno volontiranje se definira kao mogućnost volontiranja dostupna svima, bez obzira na dob, kulturu, rod, seksualnu orijentaciju, pripadnost etničkoj skupini, vjeru, društveni status ili invaliditet (Projekt VAI, 2015.).

Inkluzivno volontiranje čini volontiranje dostupnim za sve.

*Volunteer Canada* (Volontiraj Kanada) ističe kako se prilikom uključivanja osoba iz ranjivih skupina u volontiranje često pretpostavlja da kao volonteri žele biti uključeni u "svoje" područje – primjerice, može se uzeti zdravo za gotovo da će osoba s oštećenjem vida vjerojatno volontirati u organizaciji koja pruža usluge slijepim osobama. Dokazi govore da neki od njih možda rade u "svom" području jer se susreću s preprekama u nastojanju

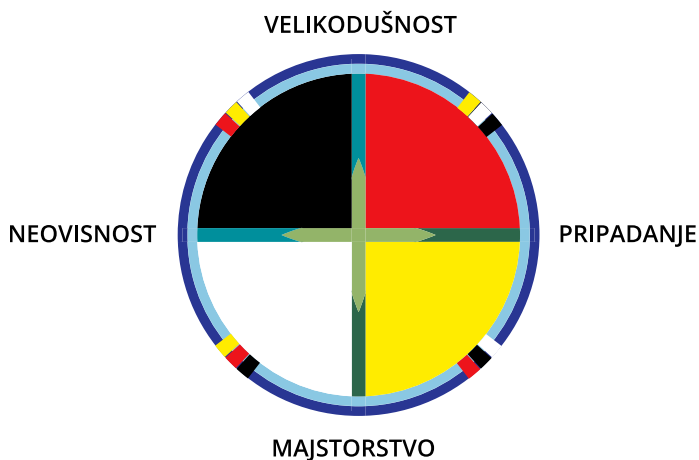
da volontiraju na drugom mjestu. Međutim, neke osobe žele volontirati izvan svojih zajednica, što vodi željenom inkluzivnom volontiranju. (Volunteer Canada, 2001.)

Neki zaposlenici i volonteri u volonterskim organizacijama ranjive mlade vide kao korisnike svojih usluga prije nego pružatelje. Javno iskazuju spremnost za uključivanje svih ljudi u volontiranje, ali u praksi rijetko rade s ranjivim volonterima.

## **Koristi od inkluzivnog volontiranja za volontere**

Radeći s mladima u riziku, Brendtro i Brokenleg (1990.) razvili su model s elementima nužnima za socijalnu inkluziju. Za ovu vrstu posla osmislili su nešto pod nazivom *Krug hrabrosti*. Riječ je o modelu rada, u kojemu se socijalna inkluzija gradi na ravnoteži četiri ključna elementa: pripadanju, majstorstvu, neovisnosti i velikodušnosti. Osjećaj pripadanja znači zdrav i smislen odnos s drugim ljudima, uključujući najužu obitelj, bliske prijatelje, ali i ljude u zajednici. Majstorstvo se odnosi na razvoj vještina, kreativnosti i talenata koji omogućavaju cjelovito sudjelovanje u društvu. Neovisnost upućuje na pouzdanost, vodstvo i zdravo samopouzdanje. Velikodušnost označava osnaženost koju ljudi dožive kada osjete da imaju nešto vrijedno čime mogu doprinijeti ljudima oko sebe i što mogu podijeliti s drugima.

Ovaj model naglašava kako socijalna isključenost/inkluzija nije trajno stanje, već se tijekom vremena može mijenjati. Upućuje na to da volontiranje s vremenom može promijeniti socijalnu isključenost u inkluziju/uključenost jer doprinosi jačanju ili razvoju svih temeljnih elemenata – pripadanju (umrežavanje, povezivanje, socijalna interakcija), majstorstvu (talenti, vještine), povjerenju (samopouzdanost, samouvjerenost, ponos) i velikodušnosti (osnaživanje).



(Brendtro, Larry K., Martin Brokenleg, i Steve Van Bockern, 1990.  
i Brenda J. Simpson i suradnici, 2011.)


Brojne studije pokazale su pozitivan utjecaj volontiranja na tjelesno, mentalno i emocionalno zdravlje volontera. Brenda J. Simpson i suradnici (2011.) analizirali su različite studije i identificirali sljedeće koristi od volontiranja za pojedince:

- Vještine/iskustvo
- Prilika za razmjenu znanja
- Tjelesno zdravlje
- Psihološko/emocionalno zdravlje
- Osjećaj svrhe/značenja
- Osjećaj pripadnosti
- Povećana socijalna mreža
- Smanjena usamljenost/izoliranost
- Struktura/smjer
- Uživanje/zabava
- Podrška
- Ponos/samopoštovanje
- Povjerenje
- Osnaživanje
- Otpornost
- Vještine i mogućnosti vođenja
- Perspektiva/povećana svijest
- Nove mogućnosti za karijeru
- Prilika za izražavanje velikodušnosti
- Prilika za trajno učenje

Sljedeći popis nastao u okviru VAI projekta na osnovu rada Gregorove Brozmanove (2014.) uključuje koristi koje su zajedničke različitim ranjivim skupinama. Popis pokazuje kako su koristi za ranjive volontere jednake, ali ih se možda i više cijeni nego ne-ranjivih volontera:

- Iskustvo komunikacije i života izvan uobičajenih krugova, isprobati nešto novo i zabaviti se/sagledati više dostupnih mogućnosti;
- Pristup novim socijalnim mrežama i novim mogućnostima;
- Povećanje samopouzdanja i samopoštovanja;
- Prilika za stjecanje novih vještina, znanja i iskustva, unaprjeđenje postojećih vještina, sjecanje profesionalnog iskustva;
- Prilika pokazati vlastite sposobnosti;
- Prilika za borbu protiv diskriminacije i pokazati kako mogu biti uvaženi članovi tima – čuti njihov glas;
- Prilika postati pozitivan primjer i nadahnuće drugima;
- Smanjenje usamljenosti i isključenosti;
- Stvaranje boljih perspektiva za zapošljavanje / Povećanje zapošljivosti;
- "Davati nešto nazad" kroz volontiranje povećava individualnu dobrobit;
- Prilika suočiti se sa stavovima o vlastitoj invalidnosti;
- Prilika za osobni razvoj i promjenu u životu/životnog smjera;
- Samoispunjenje;
- Promjena stavova prema različitim stvarima i ciljnim skupinama;
- Promjena stavova prema volontiranju i neprofitnim organizacijama.

(Projekt VAI, 2015., Brozmanová Gregorová, 2014.)



Institut za istraživanje volontiranja objavio je studiju o učincima volontiranja na socijalnu isključenost. Izvješće pokazuje da „pružajući osobama vještine, znanja i osobni razvoj, volontiranje pomaže ljudima da si sami pomognu. Na osobnoj razini, volontiranje mnogim ljudima pruža vitalni izvor socijalne interakcije, čime se smanjuje njihov osjećaj izoliranosti, koji je za neke ljude prepoznat kao važan element socijalne isključenosti (vidi, na primjer, kod Morris, 2000.). Volontiranje je također izvor ponosa i dostojanstva, što omogućuje ljudima dati značajan doprinos zajednici iz koje su možda ranije bili isključeni. U isto vrijeme, sudjelujući u volontiranju, ljudi mogu ispraviti rasprostranjene zablude o „socijalno isključenim“ skupinama. Mogu osporiti pretpostavku da su članovi takvih grupa uvijek samo korisnici volontiranja. Na taj način volontiranje može pomoći u prevladavanju predrasuda koje perpetuiraju socijalnu isključenost. Volontiranje može povećati socijalni kapital dajući ljudima mogućnost zajedničkog rada u zajednicama. Međutim, ne tvrdimo da će, u slučaju kada organizacije uspiju uključiti više volontera iz skupina koje smo proučavali, to samo po sebi dovesti do socijalne inkluzije. To je preambiciozna tvrdnja. Doista, smatramo da vlade (kao i praktičari i istraživači) ponekad trebaju biti realistični oko toga što se može postići volontiranjem. Ne želimo da se postavi tako da je unaprijed osuđeno na propast. Volontiranje je samo jedan dio šireg skupa politika, programa i oblika građanskog angažmana koje moraju djelovati zajedno u borbi protiv socijalne isključenosti. U isto vrijeme, međutim, vjerujemo da će volontiranje dati posebno značajan doprinos.“ (Institut za istraživanje volontiranja, 2004).

Kearney ovo potvrđuje, ističući kako “za ljude suočene sa socijalnom isključenošću u drugim aspektima njihova života, volontiranje nudi posebne koristi uključujući pristup socijalnim mrežama, prilike za osnaživanje, prilike za učenje i razvoj vještina, poboljšano tjelesno i mentalno zdravlje i priliku doživjeti zadovoljstvo dajući doprinos. Volontiranje može dati ključnu priliku ljudima bez glasa da preoblikuju način na koji ih drugi doživljavaju.” Prema tomu, koristi od volontiranja za pojedinca su posebno relevantne za volontere iz ranjivih skupina. (Kearney, 2003.)

Brenda J. Simpson i suradnici također daje zaključak o koristima od volontiranja za mlade, uspoređujući više izvora. "Autori kao što su Hamilton i Fenzel (1988.), Tossutti (2003.), Karafantis i Levy (2004.), te Brewis et. al (2010.) posebno su proučavali utjecaje volontiranja mladih osoba na mlade. Otkrili su kako volontiranje može biti glavna stepenica na putu do punopravnog građanskog sudjelovanja kao odrasle osobe. Također, mladi stječu vrijedne vještine za zapošljavanje, reference vezane uz posao i kontakte/veze koji pomažu u zapošljavanju.

Mimo koristi od volontiranja vezanih uz karijeru, volontiranje među mladima "može služiti kao primarni alat prevencije, razbijajući začarani krug predrasuda i štiteći volontere od kasnijih negativnih ishoda kao što je delikvencija..." (Brenda J. Simpson i suradnici, 2011.)

Društvo za nacionalno i služenje u zajednici (The Corporation for National and Community Service - CNCS) u SAD-u je 2013. godine objavilo istraživanje o povezanosti volontiranja i zapošljavanja. Utvrdili su sljedeće:

- Volonteri imaju 27% veću vjerojatnost nalaženja posla nakon što bez njega ostanu od osoba koje ne volontiraju;
- Volonteri bez završene srednje škole imaju 51% veću vjerojatnost za zapošljavanje, od osoba koje ne volontiraju;
- Volonteri u ruralnim područjima imaju 55% više vjerojatnosti za zapošljavanje od osoba koje ne volontiraju.

CNCS je također utvrdio povezanost volontiranja s povećanom vjerojatnošću pronalaska posla za sve volontere, bez obzira na spol, dob, etničku pripadnost, zemljopisno područje ili stanje na tržištu rada. (Spera et al., 2013.)

Prema CNCS-u, volontiranje može ljudima pomoći u pronalaženju posla jer:

- volontiranje povećava umreženost i povezanost pojedinca;
- volontiranje povećava iskustvo ili korisne edukacije, vještine i obuke pojedinca;



- volontiranje pomaže stvoriti pozitivan dojam na kompetitivnom tržištu rada. (Više informacija na <http://www.nationalservice.gov/sites/default/files/upload/ODEPCNSPolicyMemo.pdf>.)

## **Kompetencije stečene volontiranjem**

Kada govorimo o kompetencijama, posebice u vezi s projektom CIVCIL, moramo krenuti od Preporuka Europskog parlamenta i Vijeća Europe od 18. prosinca 2006. godine o ključnim kompetencijama za cjeloživotno učenje pod nazivom europski referentni okvir. Ovdje su kompetencije određene kao kombinacija znanja, vještina i stavova prikladnih za odgovarajući kontekst. Ključne kompetencije su one koje svi pojedinci/ke trebaju za osobno ostvarenje i razvoj, aktivno građanstvo, socijalnu inkluziju i zapošljavanje.

Referentni okvir postavlja osam ključnih kompetencija:

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

Ove ključne kompetencije također su bile osnovno načelo za stvaranje ili prilagodbu mrežnih alata za vrednovanje kompetencija u svim projektnim zemljama. Za više informacija o mrežnim alatima za vrednovanje u Slovačkoj, Hrvatskoj i Rumunjskoj vidi [www.civcil.eu](http://www.civcil.eu). Kroz projekt CIVCIL, 75 mladih volontera/ki u dobi od 15 do 30 godina najmanje je 40 sati sudjelovalo u volonterskim aktivnostima u trima državama: Hrvatskoj, Slovačkoj i Rumunjskoj. Koristeći mrežne alate za vrednovanje koji su razvijeni ili prilagođeni zahvaljujući projektu CIVCIL, svi volonteri prošli su kroz proces vrednovanja vještina unaprjeđenih volontiranjem.

Analiza profila njihovih volonterskih kompetencija dokazuje kako su volonteri poboljšali ili stekli kompetencije – kako je navedeno u sljedećoj tablici:

<b>Socijalne i građanske kompetencije:</b>	66 volontera/ki
<b>Inicijativnost i poduzetnost:</b>	60 volontera/ki
<b>Komunikacija na materinskom jeziku:</b>	45 volontera/ki
<b>Učiti kako učiti:</b>	44 volontera/ki
<b>Digitalna kompetencija:</b>	27 volontera/ki
<b>Komunikacija na stranim jezicima:</b>	13 volontera/ki
<b>Matematička kompetencija i osnovne kompetencije u prirodoslovlju i tehnologiji:</b>	12 volontera/ki
<b>Kulturna svijest i izražavanje:</b>	5 volontera/ki

- Pod socijalnim i građanskim kompetencijama 66 volontera/ki i njihovi koordinatori/ce izvijestili/e su o jačanju kompetencije kao što su aktivno slušanje, upravljanje stresom, jačanje samopouzdanja, timski rad, prilagodljivost i fleksibilnost, tolerancija i poštovanje.
- Pod inicijativnost i poduzetnost 60 volontera/ki navelo je kompetencije kao što su upravljanje projektom, sposobnost rada u timu, upravljanje vremenom, aktivna komunikacija,

odgovornost, donošenje odluka, prilagodljivost i fleksibilnost, kritičko mišljenje, rješavanje problema i kreativnost.

- U području komunikacije na materinskom jeziku 45 volontera/ki potvrdilo je stjecanje/razvoj kompetencija kao što su sposobnost usmene ili komunikacije s različitim osobama, sposobnost prikupljanja podataka i izrade analiza, sposobnost sudjelovanja u raspravama i sposobnost aktivnog izražavanja.
- Učiti kako učiti je kod 44 volontera/ke potvrdilo vještine stjecanja novih znanja i vještina tijekom volontiranja i kasnije primjene tih vještina u praksi prilikom provođenja volonterskih aktivnosti.
- Digitalne kompetencije poboljšalo je ili steklo 27 volontera/ki, što znači kako su stekli ili poboljšali vještine koristeći različite tehnologije, računalne programe ili internet.
- Komunikacija na stranim jezicima poboljšala se u 13 slučajeva – najčešće su izvjestili o prijevodima, komunikaciji s korisnicima i suradnji na međunarodnim događanjima i projektima.
- Matematičku kompetenciju i osnovne kompetencije u prirodoslovlju i tehnologiji poboljšalo je ili steklo 12 volontera/ki. Neki od njih igrali su logičke igre s korisnicima, neki su koristili posebnu opremu ili obrađivali podatke primjenjujući znanstveni pristup.
- Pet volontera/ki potvrdilo je kompetencije u području kulturne svijesti i izražavanja kroz uključivanje korisnika u događaje/ predavanja o kulturi te kroz promišljanje o kulturnom podrijetlu.

Postoje primjeri iz drugih europskih projekata koji su potvrdili povećanje i razvoj kompetencija ranjivih volontera, primjerice, projekt WOLWEM koji su 2014. godine provele partnerske organizacije iz Slovačke, Velike Britanije i Češke. Partneri na projektu radili su s nezaposlenim volonterima i dokazali da su zahvaljujući volontiranju nezaposleni ljudi poboljšali sljedeće kompetencije:

- Komunikacijske kompetencije: sposobnost sudjelovanja u diskusiji, izražavanje mišljenja, zatim aktivno slušanje i vještine prezentacije.
- U području inicijativnosti i poduzetnosti to su bile vještine upravljanja vremenom, vodstvo, prilagodljivost radnoj okolini, upravljanje projektom i kreativnost, kao i donošenje odluka, rješavanje problema, izazova i sukoba te suradnja s drugima na rješavanju problema.
- U području socijalnih i osobnih kompetencija - sposobnost rada u timu, samopouzdanje i samopoštovanje, samorefleksija i upravljanje ljudskim resursima, ali i sposobnost rada u stresnim i izazovnim situacijama.
- Digitalna kompetencija - većina nezaposlenih volontera razvila je i sposobnost rada na računalu i upotrebe interneta.

U većini slučajeva volonteri su razvili one kompetencije koje su rekli da žele prije nego su počeli volontirati. To je dokaz kako je iskustvo volontiranja odgovorilo na očekivanja i potrebe ovih volontera. (Brozmanová Gregorová, 2014.)

Oba ova projekta pokazala su unaprjeđenje vještina volontiranja, što je velika korist za ranjive volontere, međutim, nažalost nisu pokazala priznavanje tih kompetencija od strane poslodavaca ili drugih dionika. Zbog toga ćemo u poglavlju o podržavajućem okruženju za inkluzivno volontiranje opisati što učiniti kako bi se različitim dionicima ukazalo na ove prednosti i potaknulo ih na priznavanje tih kompetencija.

## **Prepreke za volontiranje/prepreke volontiranju**

Unatoč ogromnim prednostima volontiranja ranjivih mladih i kompetencijama koje bi mogli poboljšati volontiranjem, moguće su brojne prepreke inkluzivnom volontiranju u volonterskim organizacijama i među potencijalnim volonterima.

U svom izvještaju o volontiranju i socijalnoj isključenosti Institut za istraživanje volontiranja objašnjava: „Nekoliko je prepreka koje sprječavaju ljude u volontiranju unutar formalnog, organizacijskog, okruženja. Te su prepreke i psihološke i praktične. Utječu na spremnost i sposobnost ljudi za volontiranjem u različitim vremenima: neke djeluju kada pojedinac prvo razmišlja (ili

ne razmišlja) o volontiranju, druge djeluju kad pokuša napraviti prve volonterske korake, a neke pak djeluju nakon što se uključi u volontiranje.“ (Institut za istraživanje volonterstva, 2004.)

Brenda J. Simpson i suradnici (2011.) proveli su različite studije i tako identificirali sljedeće prepreke za volontiranje ranjivih osoba:

- nedostatak vremena
- nefleksibilni rasporedi
- nedostatak skrbi za djecu
- nedostatak prijevoza
- problemi pristupačnosti
- nedostatak novca za pokrivanje troškova
- nedostatak samopouzdanja
- nesvjesni ili nesigurni u vlastite sposobnosti/talente i što moraju ponuditi, osjećaju kako nemaju ništa za dati
- nedostatak mogućnosti/prilike
- nesvjesni prilika
- prethodno loše iskustvo
- složeni postupci prijave
- odstupanje od očekivanja
- zabrinutost zbog rizika/odgovornosti
- isključenost marginaliziranih skupina
- stereotipi, diskriminacija, predrasude

Članovi projekta VAI identificirali su slične prepreke kod volontera:

- Nedostatak svijesti o tomu što volontiranje jest;
- Nedostatak znanja o dostupnim volonterskim pozicijama (često ne znaju da mogu volontirati, a ako znaju, ne znaju gdje početi);
- Osjećaj da kao volonteri neće biti dobrodošli u organizaciji zbog nedostatka samopouzdanja i povjerenja;
- Prethodno negativno iskustvo s pokušajima volontiranja ili zapošljavanja;
- Slika volontiranja kao aktivnosti samo za određenu skupinu ljudi ili slika zasnovana na tradicionalnom modelu «pomagač i onaj kojemu se pomaže», pri čemu «sposobni» ljudi pomažu osobama s invaliditetom;
- Strah od previše zadataka;
- Strah od predrasuda;
- Vrlo formalan proces regrutacije doživljen gotovo kao proces prijave za posao;

- 
- Sporo ili nikakvo praćenje od strane organizacije;
  - Fizičke zapreke i nepristupačnost mjesta volontiranja.

(Projekt VAI, 2015.)

Kako su pokazali Brenda J. Simpson i suradnici, neke ranjive zajednice imaju različite percepcije volontiranja. Ustanovili su kako je nekoliko autora otkrilo da brojne ranjive ili marginalizirane skupine ne sudjeluju u formalnom volontiranju, ali možda neformalno volontiraju u svojim zajednicama.

(Brenda J. Simpson i suradnici, 2011.)

Kako biste prevladali prepreke na putu formalnom volontiranju na sljedećim stranicama pronaći ćete informacije o tomu kako biti inkluzivni u upravljanju volonterima.

## Izvori

- Alžbeta Brozmanová Gregorová: Analýza prínosov dobrovoľníctva pre nezamestnaných v rámci projektu VOLWEM. Platforma dobrovoľníckych center a organizácií, Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici. Banská Bystrica: 2014.
- Kearney, James: Volunteering: Social Glue for Community Cohesion? Voluntary Action. Vol. 6, No. 1: 2003
- Anne Miller, Brenda J. Simpson, Josh Lieben: Understanding The Role of Volunteering In Creating Social Inclusion. Report Prepared For SouthWest Communities Resource Centre: 2011.
- Institute for Volunteering Research: Volunteering for All? Exploring the Link Between Volunteering and Social Exclusion. London: 2004.
- Inclusive Volunteering. Recommendations for Volunteer Coordinators on How to Develop a More Inclusive Volunteer Programme. Volunteering as a Tool for Inclusion project: 2015.
- Volunteer Connections: Creating an accessible and inclusive environment. Volunteer Canada, ISBN 0-9688866-8-x: 2001.
- <http://www.nationalservice.gov/sites/default/files/upload/ODEPCNSPolicyMemo.pdf>.
- <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962 & from=EN>

## Iskustva i preporuke proizašle iz projekta CIVCIL

U okviru projekta CIVCIL (Competent in Volunteering Competent in Life), provedenog u razdoblju od ožujka 2015. do veljače 2017. godine, 75 mladih volontera starosti od 15 do 30 s različitim invaliditetima ili u nepovoljnom položaju volontiralo je u različitim organizacijama. Samo volontiranje bilo je planirano i održano u razdoblju od listopada 2015. do studenog 2016. godine. Većina volontera bili su dugoročni i redovni volonteri, dok su neki bili uključeni samo u kratkotrajne aktivnosti. Volontirali su najmanje 40, odnosno najviše 250 sati. Prosječan broj volonterskih sati na volonterskim aktivnostima tijekom provedbe projekta je 100



sati. Ovih 75 mladih volontera bili su mladi ljudi iz različitih ranjivih skupina u Slovačkoj, Rumunjskoj i Hrvatskoj. Popis nepovoljnih položaja s kojima se suočavaju naveden je u donjoj tablici. U nekim slučajevima, više vrsta nepovoljnog položaja odnosi se na istog volontera – npr. mlada osoba s invaliditetom često je i nezaposlena.

Vrsta nepovoljnog položaja	Broj mladih volontera u projektu
Nezaposlene osobe	21
Osobe koje žive u ekonomski/socijalno nepovoljnim uvjetima	14
Pojedinci s bilo kakvim invaliditetom	12
Djeca iz udomiteljskih obitelji	7
Djeca s jednim živim roditeljem	6
Osobe s medicinskim problemima	5
Pojedinci s intelektualnim poteškoćama	4
Osobe mlađe od 18 koje žive bez roditelja koji žive u inozemstvu	4
Migranti/trožitelji azila	2

Mladi volonteri na CIVCIL projektu sudjelovali su u različitim vrstama volonterskih aktivnosti. Većina ih je volontirala u području socijalne i zdravstvene skrbi – u bolnicama i socijalnim ustanovama za djecu i osobe s posebnim potrebama, dnevnim boravcima za starije osobe. Organizirali su ili pomagali u aktivnostima za korisnike, mnogi su vodili ili pomagali voditi radionice za djecu i mlade ili volontirali u volonterskim centrima ili raznim udrugama gdje su pomagali u administrativnim poslovima. Nekoliko ih je radilo na prikupljanju sredstava i organiziranju kulturnih/javnih događaja ili pomagalo u fizičkim poslovima. Većina volontera bila je u izravnom kontaktu s korisnicima.

Po završetku projekta, zatražili smo od svih uključenih volontera da ispune naše upitnike koji su bili usmjereni na njihovu motivaciju za volontiranje, ali i izazove i uspjehe kao i preporuke za druge mlade ljude iz ranjivih skupina. Na kraju, proučili smo 75 odgovora iz svih triju zemalja i pripremili kratku analizu. Prije same analize moramo naglasiti postojanje brojnih razlika između ovih mladih ljudi:

- različita dob (uključene su bile osobe stare između 15 i 30 godina);
- različite vrste izazova zavisno od trenutne životne faze (srednjoškolci/studenti suočeni s drukčijim izazovima nego diplomanti);
- različite vrste nepovoljnih položaja;
- različite volonterske aktivnosti provedene u različitim okruženjima i kulturama.

Međutim, ova mala studija daje nam detalje o koristima od volontiranja za mlade ljude, daje nam savjete o izazovima upravljanja volonterima izravno od osoba iz ranjivih skupina i daje uvid u poteškoće mladih ranjivih volontera.

## **Motivacija mladih osoba u nepovoljnom položaju za volontiranje**

Mladi ljudi na projektu identificirali su pet najčešćih razloga za svoj volonterski angažman. Gotovo polovica (36) rekla je da želi pomagati drugim ljudima što su neki i potkrijepili izjavama o viđenom i doživljenom utjecaju njihovog volonterskog rada na život druge osobe.

Drugi najčešće identificirani motivator za mlade iz ranjivih skupina (22 volontera/ke) bio je njihov interes za svrhu, korisnike ili aktivnosti i misiju organizacije. Volontirali su jer su ili poznavali organizaciju (nekad su bili korisnici) ili ih zanima područje i aktivnosti kojima se organizacija bavi. Treći najčešći razlog za volontiranje bilo je stjecanje novih vještina i kompetencija za potrebe učenja i buduće karijere. Prepoznaju da te vještine mogu kasnije iskoristiti na tržištu rada. Takvu je motivaciju navelo 20 volontera/ki. Deset volontera/ki potvrdilo je da je socijalna interakcija bila razlog zbog kojega su počeli volontirati. Željeli su upoznati nove ljude, steći prijatelje ili upoznati nekoga tko je u sličnoj situaciji. Osam volontera/ki navelo je da su se htjeli osjećati korisno – ovdje moramo naglasiti kako je većina diplomanata iz ranjivih skupina mladih bila nezaposlena. Šest volontera/ki pozvali su ili inspirirali drugi – najčešće prijatelji ili vršnjaci iz škole. Jedna je volonterka otvoreno napisala kako se htjela uključiti u zajednicu i biti prepoznata kao dio zajednice – to smo identificirali kao izraz želje za inkluzijom volontera. Općenito uzevši, većina mladih volontera iz ranjivih skupina identificirala je iste motivacije za volontiranje koje su zajedničke svim volonterima – pomaganje drugima, zanimanje za temu i/ili stjecanje novih vještina i socijalnih kontakata.

Razlozi za volontiranje	
Pomaganje drugim ljudima	36
Svrha, aktivnosti i misija organizacije	22
Učenje novih vještina, stjecanje kompetencija	20
Socijalna interakcija	10
Biti koristan/na	8
Biti inspiriran drugima ili pozvan	6
Ostali nekategorizirani razlozi	10

Za ilustraciju ovih tvrdnji, u nastavku možete pronaći neke izjave volontera:

*“Moja djevojka i ja već smo dugo nezaposleni. Ona već volontira u organizaciji. Htio sam biti koristan.”*

*“Zadnje dvije godine školsku sam praksu odradio u udruzi pa sam puno naučio o administraciji, izvještavanju i financijama. Htio sam poboljšati svoje znanje i kontinuirano volontirati kako bih stekao kompetencije i podijelio svoja iskustva o udomiteljskoj obitelji s mlađom djecom u istoj situaciji.”*

*“Svidjelo mi se što se ova organizacija bavi mladima.”*

*“Moja je osnovna motivacija bila društveno se angažirati i život gurati naprijed. Također, željela sam upoznati nove zanimljive ljude i steći neka nova iskustva.”*

*“Već dugo bezuspješno tražim posao. Volim fotografirati, volim ljude. Htjela bih se usavršiti u tomu. Zato sam došla na ideju pronaći organizaciju koja radi s ljudima i kojoj bih mogla ponuditi fotografske usluge. Pomaže mi poboljšati se u fotografiji, a istovremeno mogu biti među ljudima i dobiti praksu koja mi nedostaje.”*

*“U našoj su školi održali radionicu o volontiranju i učinilo se vrlo jednostavnim donirati sat vremena tjedno nekome ili za nešto korisno. Brzo sam donio odluku jer je još učenika odlučilo učiniti istu stvar.”*

*“Svidjela mi se organizacija – njezina misija i aktivnosti. Međutim, potaknulo me i to što je moja sestra volontirala u ovoj organizaciji i htjela sam pokazati drugima kako i ljudi sa zdravstvenim poteškoćama mogu biti korisni.”*

## **Koristi od volontiranja**

Nakon što je 75 ranjivih volontera/ki steklo volontersko iskustvo, upitali smo ih što im se sviđa kod volontiranja. Njih 33 potvrdilo je da im se kod volontiranja sviđaju interakcije s drugima - bilo osobljem, drugim volonterima ili korisnicima. Moći pomoći i učiniti razliku u životima drugih ljudi nešto je što je iznimno cijenilo 27 volontera/ki. Osjećati se korisno kao jednim od najboljih osjećaja proglasilo je sedam volontera/ki. 18 volontera/ki izjavilo je kako su im se svidjele stečene vještine i iskustvo učenja koje je volontiranje donijelo u njihove živote. Za 17 volontera/ki bilo je važno zanimanje za aktivnosti ili korisnike, tj. aktivnosti koje su provodili bile su im važne.

Kao što možete vidjeti, više je volontera izdvojilo kombinacije više stvari u kojima su uživali tijekom volontiranja. U nekim kategorijama postoji razlika između iskazane motivacije i stvarnih rezultata, npr. interakcije su bile najčešće identificirana prednost volontiranja.

### Što ti se sviđa kod volontiranja?

Interakcije	33
Prilika pomoći drugima/vidjeti utjecaj	27
Stjecanje vještina/znanja/iskustva	18
Provedba aktivnost, koje im se sviđaju i u kojima su dobri, samoostvarenje	17
Osjećaj korisnosti	7
Drugo	6

### Poteškoće i izazovi volontiranja

Većina mladih volontera iz osjetljivih skupina nije spomenula nikakve probleme u vezi njihovog nepovoljnog položaja ili invalidnosti. U otprilike pola upitnika mogli smo vidjeti kako uopće nisu shvatili da su dio nekog projekta ili da su iz neke ranjive skupine. Većina problema koje su mladi identificirali su komunikacija i specifične situacije s korisnicima. Preciznije, izjavili su da nisu uvijek bili sigurni kako bi trebali razgovarati s osobama u stresnim situacijama, kako se nositi s nekim složenim situacijama i kako se nositi sa stavovima i ponašanjima korisnika organizacija u kojima su volontirali. Dvadeset i pet mladih volontera-tinejdžera iz Rumunjske volontiralo je na istom mjestu, u bolnici gdje su bili podrška maloj djeci. Polovici njih bilo je teško komunicirati s djecom u takvoj situaciji - izjavili su da su ih vidjeli tužne, uplakane, depresivne i često su se osjećali bespomoćno. S druge strane, rekli su i da su zahvaljujući takvim situacijama unaprijedili ili stekli komunikacijske vještine. Neki su od njih izjavili da su se mogli nositi s takvim situacijama zahvaljujući podršci koordinatora, mentora ili drugog osoblja. Volonteri koji su bili studenti ili zaposleni izvjestili su o poteškoćama s upravljanjem vremenom. Šest rumunjskih

studenata također je reklo kako nisu imali dovoljno materijala, npr. igračka za djecu.

Svega je pet volontera/ki navelo probleme u komunikaciji s koordinаторom/icom ili osobljem. Jedan volonter rekao je da je koordinator previše tražio od njega, ali kasnije se sve razriješilo i pojasnilo. Samo dva volontera/ke s invaliditetom navelo je neke poteškoće s pokretljivošću i zaprekama, ali su im osoblje, volonteri i/ili rođaci pomogli.

Jedan volonter naveo je zabrinutost oko redovnih aktivnosti u ranim jutarnjim satima, a jedan se požalio što drugi volonteri ne ispunjavaju svoje dužnosti.

Općenito možemo reći kako je svega nekoliko od 75 volontera/ki navelo probleme vezane uz svoj nepovoljni položaj. Većina volontera/ki navodila je poteškoće tipične za sve volontere koji volontiraju u zahtjevnim uvjetima ili okruženjima.

## **Ključne poruke i priče ranjivih volontera ranjivim mladima**

Nakon završetka projekta zamolili smo mlade volontere iz ranjivih skupina da daju preporuke drugim mladim ljudima iz ranjivih skupina o volontiranju te neka zapišu svoja osobna iskustva. Odabrali smo nekoliko poticajnih izjava:

*"Ne biste se trebali bojati isprobati nešto novo. Iako sam osoba s invaliditetom, ne znači da ne mogu pomoći drugima."*

*"Možda izgleda kao da ti to ne možeš i čini se teško, ali vjeruj mi, odlično je i svima bih preporučio neka počnu volontirati čim krenu na fakultet."*

*"Svim dugotrajno nezaposlenim prijateljima preporučila bih volontiranje. Osjećat ćete se korisno i dobit ćete nova znanja i vještine."*

*"Od volontiranja ćeš imati puno koristi. Potiče tvoju inicijativu, otvara nove vidike i mijenja dosadašnji način razmišljanja. Pomaže ti biti fleksibilniji u različitim situacijama i daje priliku steći različita iskustva u različitim područjima."*

*"Volontiranje ti daje mogućnost promijeniti živote ljudi, uključujući i tvoj vlastiti. Pruža ti zadovoljstvo zbog uloge koju dobiješ u nečijem životu, pomažući ljudima koji možda ne mogu pomoći sami sebi. Volontiranje je oblik davanja nazad u zajednicu i pri tom razvijaš osnovne socijalne vještine i stječeš vrijedno profesionalno iskustvo - sve u isto vrijeme. Ali kako mogu dobiti posao ako je sve što traže iskustvo, pitaš se? Tu nastupa volontiranje. Ako tražiš posao, volontiranje je dobar način za stjecanje iskustva i referenci za budući život."*

*"Ova mi se prilika ukazala samo zato što studiram u velikom gradu - u našem malom selu nema prilika za takvo što. Vidim da mnogi ljudi misle kako se sve može riješiti samo novcem, samo ako smo bogati. Iako moja obitelj financijski ne stoji najbolje, drago mi je što sam imao priliku pomoći kroz volontiranje."*



*"Htjela bih zahvaliti svima koji su mi pomogli ostvariti svoj san - postati volonterka i pomagati. Pokazali su mi da ništa nije nemoguće i sve prepreke, bile one fizičke ili u nama, mogu se prevladati. To isto sada i ja mogu prenijeti drugima, onima kojima pomažem kroz svoj rad, ništa nije nemoguće i sve se može riješiti."*

*"Na početku su mi se moja volonterska zaduženja činila preteška. Međutim, obuka i supervizija pomogle su ne samo da budem bolji volonter, nego su mi puno značile za moj život kao takav. Priča dječaka kojemu sam pomagao sa zadaćom natjerala me da skinem ružičaste naočale kroz koje sam gledao na svijet. Moj život nije lagan, ali sam shvatio da postoje ljudi čiji su životi puno složeniji od mog."*

*"Kako sam se doselila iz drugog grada, željela sam steći nove prijatelje i naučiti nešto novo dok tražim posao. Sestrična mi je preporučila volontiranje. U organizaciji sam pomagala na administrativnim poslovima i drugim aktivnostima. Poboljšala sam vještine rada na računalu i komunikaciju na engleskom jeziku. I što je najvažnije, upoznala sam ljude svojih godina koji imaju iskustva koja žele podijeliti. Mentori su bili odlični i od pomoći. Samopouzdanje mi se poboljšalo, naučila sam kako se bolje predstaviti potencijalnim poslodavcima i steći nove kontakte u novoj zajednici."*

*Prije svega ovoga nisam znala ni za jednu udruhu. Sviđaju mi se koncept i mogućnosti koje daje mladima. Također, imala sam priliku upoznati se sa svim projektima i aktivnostima koje su vrlo korisne i potrebne. Najbolja stvar oko volontiranja je bila upoznavanje novih ljudi i rad s njima."*

*"Počeo sam volontirati jer moja djevojka volontira u ovoj organizaciji. Isprva nisam znao što želim i kako bi mi to moglo pomoći, ali sad kad sam postao aktivan volonter razumijem važnost svoje odluke. Uspio sam spojiti strast prema sportu sa željom da budem koristan. Kako nisam radio, imao sam puno vremena za volontiranje. Prvo sam počeo s predstavljanjem stvarne vrijednosti tjelovježbe među mojim vršnjacima. Kad sam dobio njihovu pozornost, s prijateljem sam započeo voditi aktivnosti vježbanja. Na kraju smo pripremili poseban*

*program treninga za svaku uključenu osobu. Osjećali smo se kao da smo napravili razliku i volontiranje je postalo moja nova opsesija. Najvažnije je što su svi zadovoljni našim vođenjem i to nas dodatno potiče da budemo još uspješniji.“*

*“Tijekom ovog razdoblja shvatio sam kako je pomaganje drugima jedan od najboljih načina davanja nazad, u znak zahvalnosti svemiru za naše postojanje. Susreo sam ovdje puno ljudi u potrebi i shvatio sam kako im zajednička pjesma ili pomoć djeci u pisanju zadaće malo odvrate pozornost i učine ih sretnijima. Nije tražilo puno truda i otkrio sam da uopće nije teško nekome uljepšati dan. Bilo mi je teško na početku razumjeti kako im pomoći, ali sam prošao program obuke za volontere i naučio neke suvremene metode i saznao o budućim prilikama u volontiranju. Ovo iskustvo mi je pomoglo u stručnoj praksi kao učitelju koju obavljam u dječjem vrtiću zahvaljujući volontiranju. Zahvaljujući volontiranju, bolje komuniciram s djecom i mogu ih naučiti štošta koristeći zanimljive metode i materijale.“*

## **Iskustva koordinatora volontera**

Sedamdeset i pet mladih volontera uključenih u projekt koordiniralo je 20 koordinatora/ica volontera. Jedan koordinator bio je u Rumunjskoj, osam u Slovačkoj i jedanaest u Hrvatskoj. Prije završetka projekta pitali smo ih o izazovima u upravljanju volonterima iz skupine ranjivih mladih te o koristima od uključivanja ranjivih skupina za organizacije u koje su ovi volonteri bili uključeni. Pitali smo ih o njihovim naučenim lekcijama i preporukama za koordinate volontera za uspješno upravljanje mladim volonterima iz ranjivih skupina.

## **Prepreke/poteškoće u upravljanju volonterima**

U većini slučajeva koordinatori volontera izjavili su kako se nisu suočili s bilo kakvim posebnim poteškoćama u upravljanju volonterima. Pet volonterskih organizacija moralo je rješavati više logističkih pitanja nego inače. Tri od ovih pet naišle su na probleme s arhitektonskim barijerama i pitanjima pokretljivosti. U Rumunjskoj je identificiran još jedan izazov jer mladi volonteri koji žive u ruralnim područjima Rumunjske imaju problem s prijevozom - imali su poteškoće s povratkom kući nakon volontiranja. Dvije koordinatorice volontera koje upravljaju mladim volonterima s tjelesnim invaliditetom naišle su na problem s fizičkim preprekama za korisnike u invalidskim kolicima. Jedna organizacija na početku nije bila spremna osigurati poseban računalni program za volonterku s oštećenjem vida.

## **Koristi za organizacije**

Koordinatori volontera također su identificirali koristi od uključivanja mladih volontera iz ranjivih skupina za organizacije.

Većina ih je navela kako je uključivanje volontera povećalo kvalitetu usluga koje organizacija pruža, kao i broj aktivnosti. Ovo je zapravo uobičajeno za sve volontere, ne samo ranjive. Navodi se kako su donijeli nove ideje, energiju i promijenili atmosferu u organizaciji ili čak poboljšali odnose među zaposlenicima i razinu zadovoljstva. Organizacije su imale koristi i od znanja, vještina i iskustva s različitim ranjivim skupinama. U određenoj mjeri, i oni su dobili bolju sliku u javnosti kao organizacija koja radi s volonterima iz ranjivih skupina.

Ključne koristi za volonterske organizacije	
Nove ideje, energija, zabava, atmosfera, povećanje zadovoljstva zaposlenika	8
Rast broja aktivnosti	6
Povećanje kvalitete usluga	5
Nove vještine/znanje/iskustvo s različitim skupinama ljudi	4
Pozitivna slika organizacije	2

### **Zaključci i preporuke koordinatora/ica volontera**

Koordinatori/ce volontera iz svih triju zemalja kroz iskustvo rada s ranjivim volonterima te razmjenu tog iskustva donijele su zaključke i preporuke za koordinate volontera koji su potencijalno voljni upravljati volonterima iz ove skupine. Došli su do savjeta koji se mogu podijeliti u 5 skupina:

## Svi smo jednaki – na putu smo prema inkluziji.

Uključivanje volontera u nepovoljnom položaju dovelo je do promjene stavova prema ovim skupinama ljudi kod volontera, korisnika i zaposlenika organizacija. Potvrdilo je kako je volontiranje jedan od načina postizanja socijalne inkluzije:

*“Volontiranje je razvilo zasluženi osjećaj jednakosti i važnosti kod naših korisnika. Također, popravilo je i njihovu sliku o sebi i drugima.”*

*“Naučili smo kako mogu doprinijeti organizaciji u jednakoj mjeri kao i drugi članovi. Primijetili smo da su postali otvoreniji za suradnju i prihvaćeni od drugih.”*

*“Kada su zadatci i sposobnosti jasni od početka, za volontere u nepovoljnom položaju kao i ostale naše volonteri, njihov je rad učinkovit i jednako se cijeni.”*

*“Samo im dajte malo vremena da upoznaju vas i organizaciju i odnosite se prema njima s poštovanjem kao i prema svim drugim volonterima.”*

*“Preporučamo svim drugim koordinatorima volontera neka ne prave razlike među volonterima, bilo da su u nepovoljnom položaju ili ne - i osoba s invaliditetom može sjajno raditi ako vidi smisao u tomu što radi.”*

## Strpljenje, podrška, prikladne aktivnosti i prikladna komunikacija – ovo su temelji dobre suradnje.

Strpljenje, poštovanje, empatija, tolerancija, dovoljno vremena, odgovarajuće okruženje i komunikacija - to su uvjeti koje mladi ljudi u nepovoljnom položaju trebaju od koordinatora volontera za zadovoljavajuće izvršenje volonterskih zadataka:

*“Sve što trebaš je biti strpljiv. I ako im daš dovoljno prostora i vremena i podrške koju traže, mogu izvrsno raditi.”*

*“Ako im osigurate zdravo i stabilno okruženje, dobre mentore s puno strpljenja i puno praktičnih primjera, učit će i usavršavati se iznad očekivanja.”*

*“Naučili smo biti strpljivi i pružiti svakomu priliku da razvije svoj potencijal.”*

*“Nužno je biti strpljiv i ponekad opetovano objašnjavati zadatak ili zahtjev vezan uz volontersku aktivnost. Morate s njima komunicirati kao s ravnopravnim partnerima.”*

*“Oni zahtijevaju empatiju, strpljenje i imajte na umu da ponekad morate ponoviti čak i osnovne informacije.”*

*“Kada govorimo o nezaposlenim mladim ljudima, oni nemaju nikakvih radnih navika i potrebno je volonterske aktivnosti prilagoditi toj činjenici.”*

*“Ako im damo dovoljno vremena, ovi volonteri postaju korist za organizaciju, mogu se identificirati s njom, a to može biti na obostranu korist.”*

### **Mladi volonteri iz ranjivih skupina trebaju biti cijenjeni.**

Naša zahvalnost uvjetuje rast mladih ljudi - trebaju se osjećati važnima i potrebnima. Ključno je i trajanje njihovog volonterskog iskustva. Povratna informacija i priznanje općenito su važni za upravljanje volonterima, a čini se da su još važniji kada radite s ranjivim mladim volonterima. Izjave koordinatora volontera samo to ističu:

*“Mogla sam vidjeti kako rastu i grade povjerenje u sebe ako ih se cijeni.”*

*“Nevjerojatno su zahvalni za svako priznanje pa smo se na to fokusirali na koordinacijskim sastancima.”*

*“Pobrinite se da je svaki volonter cijenjen i potaknut na rad kroz duže vremensko razdoblje.”*

*“Volonteri u nepovoljnom položaju obično su zahvalniji na mogućnosti volontiranja. Učinite da se osjećaju prihvaćeno i volontirat će s veseljem*

*i poletom. Važno je brinuti o motivaciji volontera, njegovom/njenom dojmu o vrijednosti koju stvara za druge."*

## **Mladi volonteri moraju osjetiti naše povjerenje i spremnost od njih tražiti odgovornost.**

Jasna podjela zadataka i odgovornosti te povjerenje ukazano volonteru vode do očekivanih rezultata. Prema izjavama koordinатора volontera ovo vrijedi i za mlade volontere iz skupina u nepovoljnom položaju:

*"Dati volonteru samopouzdanje je najvažnija stvar."*

*"Nepovoljan položaj ne znači nesposobnost. Volonteri s poteškoćama obično pokazuju više volje za uključivanje u aktivnosti i učenje novih stvari. Više cijene priliku za sudjelovanje, zahvalni su i odani. S takvim stavom mogu dati 100%."*

Ključne poruke koordinatora volontera uključenih u projekt CIVCIL samo potvrđuju teoriju, istraživanje, anketiranja i iskustvo drugih koordinatora volontera koje donosimo u idućem poglavlju.

## **DIO II.**

**Preporuke za organizacije –  
Kako raditi s mladim volonterima  
s manje mogućnosti**

*Ioana Bere, Nicoleta Chis Racolta*



## Uvod

Volontiranje predstavlja vrijedan alat s dokazanim prednostima o socijalnom uključivanju mladih koji predstavljaju ranjive skupine. Kada je dobro strukturirano, volontiranje pruža mogućnosti mladim ljudima da pronađu izlaz iz isključenosti dajući im priliku da preuzmu aktivnu ulogu i doprinos u svojim zajednicama.

Doprinositi društvenom razvoju naših zajednica kako bi se osiguralo da svaki pojedinac, bez obzira na njegovo podrijetlo, ima prava, obveze i aktivnu ulogu, predstavlja preduvjet kojem nevladine organizacije, koje uključuju volontere u svoj rad, mogu doprinijeti razvijanjem mogućnosti za mlade iz ranjivih skupina.

Ipak to može biti izazov za organizacije, kako zbog nedostatka iskustva koordinatora volontera u radu s ovom ciljanom skupinom, tako i zbog toga što volontiranje nije vrlo često među mladima iz ranjive skupine.

## Izazovi i prepreke inkluzivnog volontiranja za organizacije

Svaka organizacija koja je spremna uključiti ranjive volontere u svoje aktivnosti mora biti svjesna da se može pojaviti nekoliko prepreka i izazova tijekom takvih aktivnosti. Biti toga svjestan i razumjeti načine kako se ti problemi mogu prevladati, ključno je prije nego organizacija odluči proširiti svoje mogućnosti prema ranjivim skupinama.

Prema „Inkluzivno volontiranje – Preporuke za koordinatore volontera o tome kako razviti inkluzivniji volonterski program“ većina izazova s kojima je organizacija suočena odnosi se na:

- Nedostatak iskustva u radu s određenom ciljanom grupom i posljedično tome strah od uključivanja te skupine u volontiranje;
- Manjak specifičnih alata i instrumenata i specijalizirane opreme potrebne za rad s ranjivim volonterima;
- Nedostatak personaliziranih postupaka potrebnih u radu s osjetljivim volonterima;
- Zabrinutost za upravljanje ovim volonterima je velika i dugotrajna;
- Ograničeno poznavanje koje volonterske pozicije bi bile pogodne

- za volontere;
- Ograničen fizički pristup za volontere s tjelesnim invaliditetom u uredu organizacije;
- Strah od izazova i neznanja kako riješiti probleme koji se pojave;
- Stereotipi i predrasude koje postoje unutar organizacije ili društva;
- Nedostatak obrazovanja među roditeljima ranjivih mladih osoba, što može ograničiti njihovu dostupnost za volonterske aktivnosti.

Od organizacija koje su spremne uložiti svoje vrijeme i energiju u obuku svojih radnika za upravljanje volonterima koji dolaze iz ranjivih skupina zahtjeva se prevladavanje svih ovih izazova i prepreka, dok razumiju da je sav trud, ako se odradi ispravno, vrijedan.

## **Prednosti inkluzivnog volontiranja za organizacije**

Razvijanje mogućnosti za inkluzivno volontiranje unutar organizacije su ne samo izazovi i prepreke za organizaciju kao što je objašnjeno u publikaciji „Mogu volontirati – vodič za uključivanje mladih s invaliditetom kao volonterima“ (Can do volunteering – a guide to involving young disabled people as volunteers).

Predanost i trud uloženi u to najvjerojatnije će se isplatiti na načine koji su u početku teško predvidljivi. Ipak, postoje neke jasne prednosti uključivanja ranjivih volontera:

- Proširivanje i raznolikija volonterska baza;
- Razvoj novih kompetencija među zaposlenicima, drugim volonterima i koordinatora koji su uključeni u proces;
- Sve veća otvorenost za volontere iz ranjivih skupina;
- Povećanje motivacije zaposlenika i volontera zbog inkluzivnog i otvorenog stava promoviranog unutar organizacije;
- Širenje različitih mogućih izvora financiranja zbog mnogih programskih prioriteta koji se fokusiraju na inkluziju;
- Povećanje kvalitete dnevnih usluga uključivanjem volontera koji su u početku bili korisnici i imaju bolje razumijevanje izazova s kojima se suočavaju osobe koje dolaze iz ranjivih skupina;
- Prenošenje promoviranih vrijednosti organizacije o socijalnoj uključenosti u praksu.

## **Kada je organizacija/koordinator spremna/an uključiti mlade volontere iz ranjivih skupina?**

Spremnost uključivanja ranjivih volontera u volonterske programe zahtijeva neki stupanj znanja u svezi izazova i prednosti takvih programa za organizaciju s jedne strane te volontera i lokalne zajednice s druge strane.

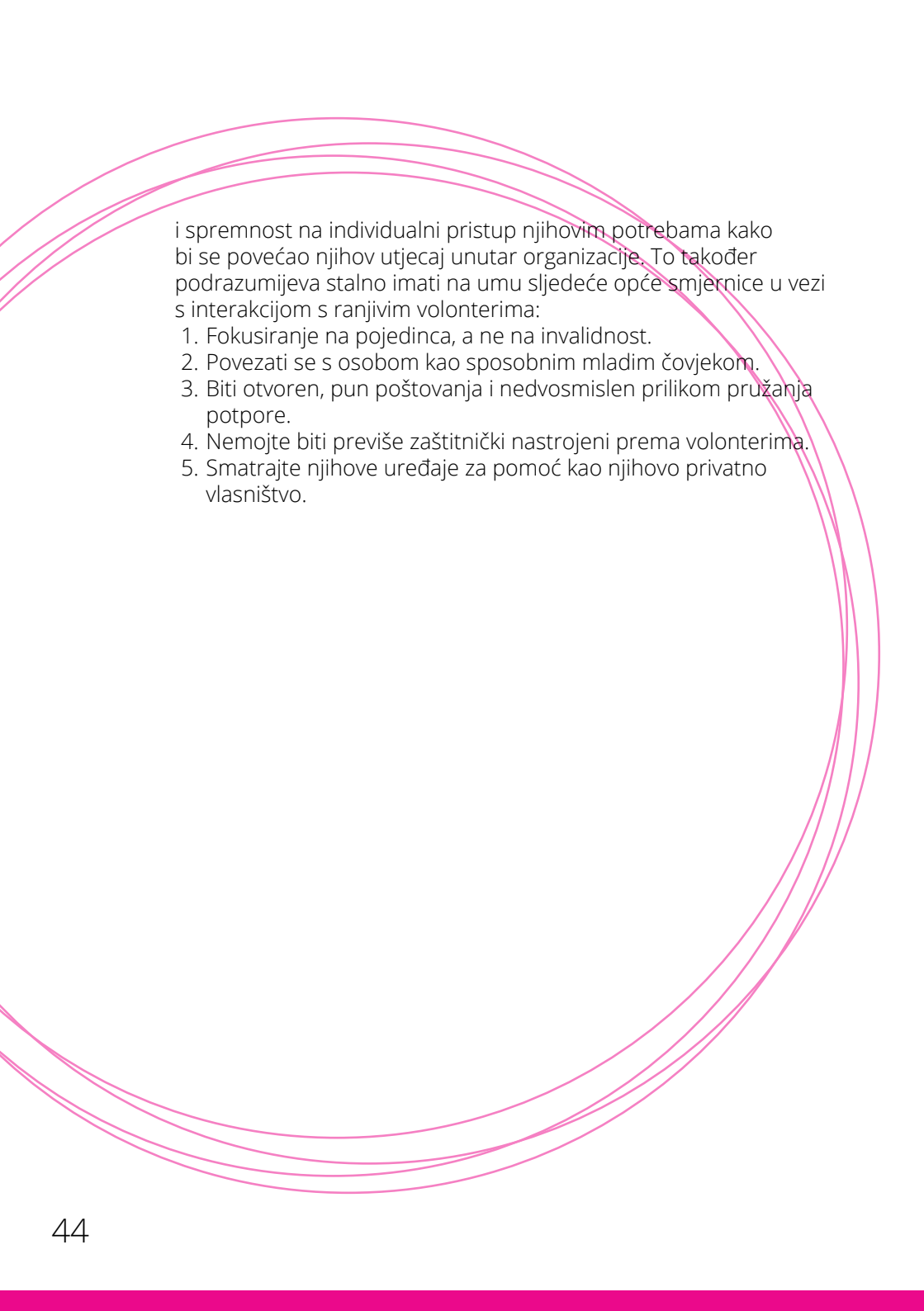
Dostizanje potrebnog znanja i vještina iziskuje posebnu obuku zaposlenika koji su uključeni, ali osim toga, pozitivan stav koji treba biti otvoren za inkluziju je jedan od najvažnijih aspekata za organizaciju da bi ona bila spremna ugostiti ranjive volontere, kao što su ljudi s invaliditetom u više navrata identificirali klimu unutar organizacije i stavove kao ključne za njihovo učinkovito sudjelovanje.

Prevladavanje niza stereotipnih pretpostavki u pogledu obilježja suradnje s mladima koji predstavljaju ranjive skupine predstavlja jedan od najvažnijih koraka koje organizacija mora poduzeti da bi se pripremila u uključivanje ove ciljne skupine u svoj volonterski program.

Prije spremnosti uključivanja ranjivih skupina, među najvažnijim aspektima je da organizacije imaju bolje razumijevanje o:

- Razumjeti da mladi koji dolaze iz ranjivih skupina mogu uistinu doprinijeti misiji organizacije;
- Prevladati široke stereotipe vezane uz vjerovanje da su volonteri koji dolaze iz ranjivih skupina u mogućnosti obavljati samo „lagani posao“;
- Prevladati zabrinutost da volonteri s invaliditetom i zdravstvenim problemima neće biti pouzdani, samo zbog njihovog zdravstvenog stanja;
- Prihvatiti izazov u vezi s pružanjem fleksibilnijih oblika rada, osigurati fizički pristup i potrebnu opremu.

Prema „Volonterske veze: Stvaranje pristupačnog i inkluzivnog okruženja“ (“Volunteer Connections: Creating an accessible and inclusive environment”), spremnost na promjenu razmišljanja u vezi s volonterima koji predstavljaju ranjive skupine podrazumijeva mogućnost cijenjenja volonterskih vještina, iskustva, motivacije



i spremnost na individualni pristup njihovim potrebama kako bi se povećao njihov utjecaj unutar organizacije. To također podrazumijeva stalno imati na umu sljedeće opće smjernice u vezi s interakcijom s ranjivim volonterima:

1. Fokusiranje na pojedinca, a ne na invalidnost.
2. Povezati se s osobom kao sposobnim mladim čovjekom.
3. Biti otvoren, pun poštovanja i nedvosmislen prilikom pružanja potpore.
4. Nemojte biti previše zaštitnički nastrojeni prema volonterima.
5. Smatrajte njihove uređaje za pomoć kao njihovo privatno vlasništvo.

## **Uloga organizacije/uloga koordinatora volontera**

Osiguranje uspješnog volonterskog iskustva za mlade predstavnike ranjivih skupina uključuje složen proces facilitiran od strane organizacije koja prima volontere/koordinatore volontera. Njegova/njezina uloga odnosi se na poduzimanje svih potrebnih koraka kako bi se osigurao profesionalno prilagođen volonterski proces upravljanja, u skladu sa specifičnim zahtjevima ranjive ciljne skupine na koju se odnosi.

Da bi to napravila, organizacija/koordinator mora biti svjestan sljedećih odgovornosti, prema svakom koraku volonterskog menadžmenta (Model volonterskog menadžmenta u 9 koraka. Projekt Institucionalnog razvoja organizacija koje rade s volonterima 2008.-2009. / Volunteer management in 9 steps model. Institutional development of organizations working with volunteers 2008-2009 project).

### **1. Priprema organizacije za uključivanje volontera iz različitih ranjivih skupina**

#### ***Analizirati potrebe za asistencijom organizacije i korisnika organizacije***

- Izrada upitnika i obrazaca procjene potreba da bi se odredila područja u kojima je pomoć potrebna;
- Analizirati mogućnosti uključivanja volontera koji pripadaju ranjivim skupinama;
- Utvrditi broj ranjivih volontera potrebnih za volonterski program;
- Intervju, kontakti, diskusije sa zaposlenicima, članovima Upravnog odbora, volonterima i korisnicima o mogućnostima uključivanja ranjivih volontera itd.;
- Sumirati rezultate analize potreba, prezentirati ih u sažetom formatu;
- Usporediti rezultate s drugim sličnim volonterskim programima, ali implementiranim u drukčijim okolnostima;

### ***Graditi viziju u pogledu uključenosti ranjivih volontera u organizacijske aktivnosti***

- Razviti set izjava (također u pisanom obliku) koji ilustriraju filozofiju organizacije o uključivanju ranjivih volontera u implementirane aktivnosti;
- Utvrditi temeljne vrijednosti koje usmjeravaju i orijentiraju volonterski program, na primjer, raznolikost, samoodređenje, uzajamno poštovanje, povjerljivost itd.;
- Utvrditi vrste aktivnosti kojima će se ostvariti vizija volonterskog programa;
- Uzeti u obzir različite načine kojima volonter može sudjelovati u aktivnostima organizacije, uključujući i samostalnu implementaciju aktivnosti, tehničku pomoć, privlačenje sredstava itd.

### ***Skicirati cilj i svrhu volonterskog programa***

- Koristeći informacije iz analize potreba, utvrditi kratkoročne i dugoročne ciljeve volonterskog programa;
- Utvrditi metode evaluacije na temelju mjerljivih kriterija učinkovitosti za volonterske aktivnosti;
- Procijeniti jesu li cilj i svrha izvodivi za ranjive volontere;
- Recenzirati ciljeve i svrhu i integrirati ih u opću politiku organizacije.

### ***Utvrditi volonterske zadatke***

- Dodijeliti pojedinačne aktivnosti volonterima – ne zaboraviti bazirati ih na analizi potreba organizacije, potreba ranjivih volontera, kapacitetu i programskim ciljevima;
- Surađivati s timom u stvaranju opisa volonterske pozicije za ranjive volontere;
- Napisati opis volonterske pozicije za volontere koji će se uključiti;
- Periodično pregledati opise volonterskih pozicija zajedno s volonterima i onima koji rade direktno s njima, ažurirati ih u skladu s potrebama.

### ***Utvrđiti politike i procedure***

- Pregledati politiku i procedure organizacije, konzultirati se s administracijom u pogledu pravila i propisa koji se odnose na volontere i njihove aktivnosti;
- Provjeriti postoje li procedure za sudjelovanje volontera koji pripadaju ranjivim skupinama;
- Donijeti volontersku politiku i procedure prema određenoj aktivnosti;
- Pripremiti priručnik ili akt postupanja za rad s volonterima kojem se može lako pristupiti.

### ***Podržati volontere***

- Braniti stajalište volontera unutar organizacije;
- Informirati članove organizacije o individualnim potrebama volontera u slučaju da oni postoje;
- Pobrinuti se da postoji potpora za ranjive volontere koji su aktivni u organizaciji;
- Zauzeti stav vezan uz pitanja volontera kako u organizaciji tako i onima izvan nje;
- Olakšati pristup do potrebnog prostora, namještaja, opreme i resursa koje volonteri mogu zatrebati.

### ***Upravljanje materijalnim resursima***

- Utvrđiti materijalne potrebe i budžet koji je potreban za provedbu programa;
- Komunicirati i konstantno diskutirati s administrativno-financijskim odjelom;
- Definirati metodologiju za povrat volonterskih troškova; koji će troškovi biti nadoknađeni ili bilo koje druge financijske postupke koji mogu uključiti volontere;
- Analizirati financijske potrebe posebno vezane uz uključenost ranjivih volontera u aktivnosti, na primjer, dodatna podrška za njih, mentorstvo za ranjive volontere, prilagođavanje određenih područja, adaptiranje određenih materijala, alata, posebnih pomagala itd.;
- Utvrđiti točne prostore u kojima će volonteri obavljati svoje aktivnosti;

- Razviti aktivnosti za prikupljanje sredstava za volonterske programe.

### ***Pokrenuti nove projekte***

- Sudjelovati u unutarnjim organizacijskim programima za započinjanje novih projekata i osigurati uključenost volontera u ove buduće projekte;
- Prikupiti ideje za nove načine uključivanja ranjivih volontera kao i za proširenje postojećih programa;
- Predložiti i opravdati te zamisli;
- Inicirati pilot projekte za testiranje ideja.

### ***Razvijanje profesionalnih sposobnosti***

- Čitanje knjiga napisanih od strane stručnjaka iz polja volonterstva;
- Sudjelovanje u konferencijama i radionicama o volonterstvu;
- Nastojati razviti kompetencije upravljanja volonterima;
- Nastojati razviti kompetencije rada s ranjivim osobama;
- Povezati se s drugim programskim rukovoditeljima koji uključuju volontere da bi inicirali razmjenu ideju.



## 2. Rekrutacija volontera

### *Planirati strategiju regrutiranja*

- Utvrditi potreban tip volontera i sposobnosti za svaku od aktivnosti;
- Napisati listu mjesta gdje bi se volonteri mogli regrutirati, za svaku od aktivnosti prema svojim specifičnostima;
- Tražiti sugestije od kolega, korisnika, prijatelja, poznanika;
- Osigurati da je strategija regrutiranja i njezina implementacija laka i za ranjive volontere.

### *Izrada materijala potrebnih za regrutiranje*

- Napisati atraktivan slogan, stvoriti grafički dizajn za plakat, online oglašavanje, letke, pisma itd.;
- Raditi s umjetnikom/grafičkim dizajnerom (volonter ili ne) izradu grafičkog dizajna za materijale;
- Napisati i poslati priopćenje za medije;
- Pobrinuti se da su materijali i poruke prilagođeni kapacitetu volontera iz ranjivih skupina;
- Pobrinuti se da su navedeni aspekti povezani sa sigurnošću i zaštitom ranjivih volontera.

### *Usmjeriti napore tijekom procesa regrutiranja*

- Održavati trajan kontakt s potencijalnim izvorima volontera (na primjer, škole, škole za djecu s teškoćama u razvoju, sveučilišta, različiti smjerovi fakulteta, skupina građana, udruga itd.);
- Osigurati da svaki distribuirani materijal od strane organizacije spominje mogućnost za volonterskim angažmanom;
- Mobilizirati volontere da pronađu i približe druge potencijalne volontere;

### 3. Odabir volontera

#### ***Priprema za nove volontere***

- Napraviti obrazac prijave koji će biti popunjen od strane volontera – trebao bi sadržavati ključne informacije o volonterima i posebnim potrebama ranjivih volontera;
- Informirati primarnu kontakt osobu (također i osobu zaduženu za informacije ako je potrebno) o regrutiranju kako bi ponudili informacije onima koji ih traže;
- Pripremiti opći koncept intervjua – napraviti vodič za intervju.

#### ***Provođenje intervjua***

- Planirati intervjue sa svim potencijalnim volonterima;
- Primati i pregledati prijavne obrasce;
- Predstaviti različite aktivnosti koje se nude koristeći njihove opise volonterskih pozicija i razgovarati o očekivanjima organizacije u pogledu provedbe aktivnosti kao i o očekivanjima volontera.

#### ***Selekcija***

- Stvoriti proceduru selekcije;
- Stvoriti proceduru za slučaj u kojem je volonter dovoljno pripremljen za neku aktivnost (na primjer trening, trening na poslu, probno razdoblje);
- Odrediti odgovarajuće volontere za provedbu različitih aktivnosti – uzeti u obzir sposobnost i potrebe svake osobe;
- Provesti više selekcijskih sastanaka;
- Donijeti konačnu odluku o volonterima i utvrditi datum za početak njihove volonterske aktivnosti.

## 4. Orijentacija i obuka volontera

### ***Razviti orijentacijski program za sve volontere, bez obzira na aktivnosti u koje će biti uključeni***

- Organizirati dnevni red i uvodno upoznavanje za volontere da bi se naviknuli na radno okruženje;
- Pripremiti informativne materijale za volontere;
- Planirati i koordinirati informativne sastanke, prema potrebi;
- Prilagoditi prezentacijske materijale organizacije potrebama ranjivih volontera (na primjer, audio materijale za volontere s oštećenjem vida itd.).

### ***Ponuditi podršku radnim kolegama za rad s volonterima***

- Utvrditi potrebu za asistiranjem radnim kolegama u vezi njihova rada s volonterima;
- Razgovarati sa svakim kolegom koji pokazuje nevoljkost u radu s volonterima i pokušati utvrditi njihove razloge i razumjeti situaciju, ponuditi savjetovanje;
- Ponuditi kolegama unutar organizacije redovite seminare na temu menadžmenta volontera, koji se tiču ranjivih volontera, ali i u pogledu rezultata volonterskog programa.

### ***Stvoriti inicijalni plan obuke***

- Procijeniti volonterske potrebe za treningom, uključujući i ranjive volontere;
- Raditi sa supervizorima volonterskih aktivnosti da bi se stvorio poseban trening povezan s aktivnosti;
- Pobriniti se da svaki volonter ima koristi od treninga, ako je potrebno;
- Uključiti iskusnije volontere u pružanje pomoći i usmjeravanje novijih.

### ***Pripremiti korisne dokumente za volonterski trening***

- Prikupiti važne informacije koje treba uključiti u priručnik;
- Pregledati i prilagoditi priručnike za trening;
- Razgovarati o potencijalnom sadržaju sa starim i novim volonterima unutar organizacije;
- Napisati priručnik za trening.

## **5. Supervizija volontera**

### ***Izravna supervizija***

- Organizirati redovite sastanke menadžera volontera sa zaposlenicima organizacije;
- Ponuditi volonterima priliku za sudjelovanje na individualnim sastancima;
- Utvrditi/izmijeniti raspored;
- Ponuditi odgovore na različita pitanja;
- Diskutirati/analizirati volonterski napredak;
- Razjasniti i riješiti probleme;
- Ponuditi savjetovanje/vještačenje za učinkovitu provedbu aktivnosti;
- Ponuditi povratne informacije za pozitivne situacije (pohvale i slično) ili za one negativne;
- Ponuditi emocionalnu potporu;
- Signalizirati pogreške;
- Održavati kontakt s volonterima čak i izvan radnih sati;
- Ostati u kontaktu s bilo kojom osobom koja je direktno uključena u volonterski program;
- Pokušati riješiti potencijalne sporove između volontera i zaposlenika, između starih i novih volontera, ili između samih volontera;
- Biti uzor za profesionalno ponašanje;
- Utvrditi plan evaluacije/vrednovanja volontera;
- Ostati na raspolaganju za svakog volontera ili zaposlenika.

### ***Indirektna evaluacija***

- Nadgledati način na koji su ranjivi volonteri uključeni i je li volontiranje u skladu s njihovim kapacitetom i sposobnostima;
- Pobriniti se da su supervizori dostupni za volontere i da održavaju kontakt s njima u skladu s međusobno dogovorenim rasporedom.

### ***Evaluacija/procjena individualne izvedbe volontera***

- Izraditi redovan evaluacijski plan za volonterski napredak, postignuća, kao i za njihove slabe točke;
- Trenirati njihove radne kolege da provode periodične procjene na konstruktivan način sa svakim od volontera s kojima rade;
- Pregledati sva izvješća evaluacije;
- Ponuditi volonterima alat za samoprocjenu.

## 6. Praćenje/monitoring volontera

### *Dokaz*

- Utvrditi potrebne podatke za upravljanje projektom, upravljanje rizicima i upravljanje volonterskim aktivnostima;
- Izraditi alat za praćenje volonterskih aktivnosti;
- Trenirati volontere da ponude točne i ažurne podatke;
- Izračunati vrijednost volonterskog rada, u odnosu na službenu minimalnu plaću;
- Koristiti podatke dobivene u planiranju projekta i procesu upravljanja.

## 7. Motiviranje volontera

### *Osigurati motivaciju i uvažavanje volontera*

- Promicati ugodnu atmosferu unutar organizacije;
- Utvrditi pojedinačne motivirajuće čimbenike volontera i pokušati u njih uklopiti motivirajuću strategiju;
- Organizirati motivacijske događaje za volontere (zabave, vanjske aktivnosti, piknike itd.);
- Inicirati motivacijske akcije/aktivnosti za volontere (rođendanske čestitke, sezonske karte, mogućnosti za obuku itd.);
- Predložiti načine na koje kolege u organizaciji mogu, na dnevnoj bazi, pokazati zahvalnost prema volonterima i aktivnostima koje obavljaju;
- Utvrditi način na koji volonteri mogu izraziti nerazumijevanje i ponuditi prijedloge;
- Istaknuti volonterske aktivnosti koje su razvili ranjivi volonteri;
- Promovirati učinkovitu komunikaciju između svih onih koji su uključeni u volontiranje;

## 8. Nagrađivanje volontera

### *Koordinacija priznanja*

- Planirati formalne aktivnosti priznanja za sve volontere, bez obzira na aktivnosti u koje su uključeni;
- Organizirati aktivnosti priznanja za ranjive volontere te na taj način ponuditi modele uključenosti za osobe u sličnim ranjivim situacijama;
- Utvrditi volontere koji zaslužuju posebno priznanje;
- Izraditi pisma preporuke za volontere, kada ga zatraže;
- Uključiti službene predstavnike organizacije u proces priznanja;
- Pobrinuti se da postoji trajno neformalno uvažavanje volontera.

## 9. Evaluacija volontera i volonterskog programa

### *Koordinirati evaluaciju volonterskog programa*

- Uspostaviti plan za program evaluacije; formirati tim ocjenjivača/evaluatora;
- Pitati one koji su bili uključeni u program volontiranja za suradnju;
- Analizirati podatke i izraditi akcijski plan baziran na evaluaciji;
- Redovno se informirati o napretku svakog programskog područja;
- Pažljivo nadzirati pilot program; pregledati ih kad god je potrebno.

### *Evaluacija volontera*

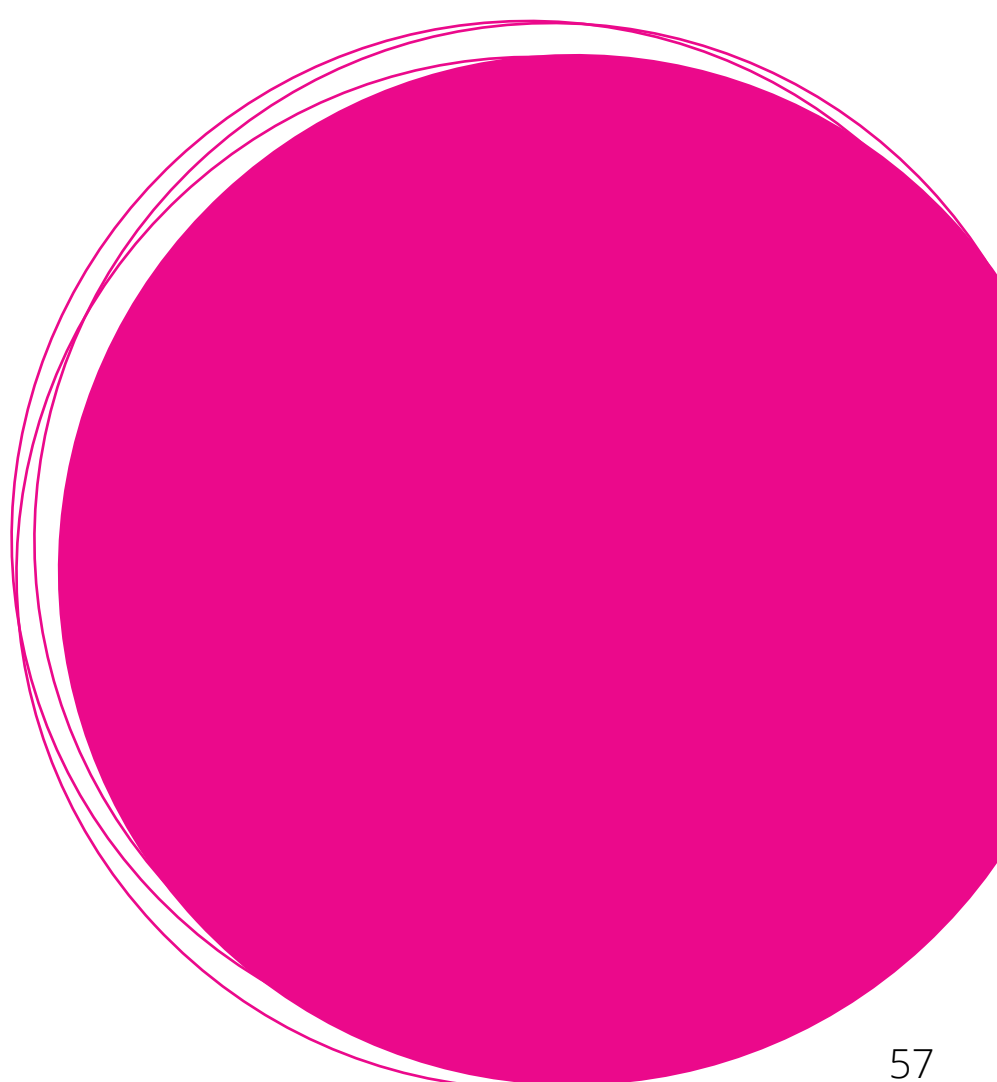
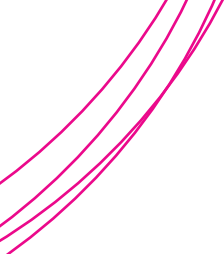
- Izrada alata za vrednovanje volontera;
- Koordinirati razgovore za završetak aktivnosti sa svim volonterima koji odlaze iz organizacije, bez obzira na njihove razloge, tražiti prijedloge o programu;
- Ponuditi priliku za raspravu o volonterskim idejama i prijedlozima za novi volonterski program koji će uključivati ranjive volontere kao i druge.



## Izvori

- „Mogu volontirati“/“Can do volunteering” - Vodič za uključivanje mladih s invaliditetom kao volontera
- „Volonterske veze“/“Volunteer Connections” – Stvaranje pristupačnog i inkluzivnog okruženja
- „EU potpora volonterima - Minimum standarda za menadžment volontera za organizacije primatelje“/“Eu Aid Volunteers - Minimum Standards in Volunteer Management for Host Organizations”
- Inkluzivno volontiranje. Preporuke za koordinatoru volontera o tome kako razviti inkluzivniji volonterski program. Volontiranje kao alat za inkluziju: 2015./ Inclusive Volunteering. Recommendations for Volunteer Coordinators on How to Develop a More Inclusive Volunteer Programme. Volunteering as a Tool for Inclusion Project: 2015.
- Menadžment volontera po modelu od 9 koraka. Institucionalni razvoj organizacija koje rade s volonterima 2008.-2009./ Volunteer management in 9 steps model. Institutional development of organizations working with volunteers 2008-2009 project.
- Standardi kvalitete za menadžere volontera. Buđenje: Projekt uloge menadžera volontera 2016./Quality standards for volunteer managers. Wake up call: Volunteer manager role project 2016.





# DIO III.

## Poticajno okruženje za inkluzivno volontiranje

*Jelena Kamenko*

## Uvod

Poticajno okruženje je jedan od bitnih preduvjeta za razvoj inkluzivnog volontiranja. To doprinosi postavljanju i stvaranju stavova, postupaka i obveza različitih dionika relevantnih za razvoj inkluzivnog koncepta volontiranja i na taj način postavlja najbolju praksu za iskustva socijalno isključenih, posebno mladih.

Na što se odnosi poticajna okolina? Kada govorimo o inkluzivnom volontiranju, poticajna okolina podrazumijeva bitne elemente potrebne za razvoj inkluzivnog volontiranja i najbolje prakse, kao što su poticajne politike, društveno prihvaćanje, pružanje edukacije i osnaživanja, stvaranje poticajne infrastrukture, suradnja ključnih dionika, financijska potpora za programe itd. Svi ovi preduvjeti moraju biti ispunjeni da bi se stvorilo poticajno okruženje za inkluzivno volontiranje koje će imati pozitivan utjecaj na one socijalno isključene koji sudjeluju u programima inkluzivnog volontiranja i koji daju potporu i nude ovaj tip programa. (Kamenko, Kovačević, Šehić Relić, 2016.)

Na prethodnim stranicama ovog priručnika, puno je toga posvećeno upravo mladim volonterima koji dolaze iz socijalno isključenih grupa, kao i volonterima organizacija primatelja koje razvijaju programe inkluzivnog volontiranja. Dakle, u ovom dijelu, stavit ćemo naglasak na važnost suradnje različitih dionika relevantnih za razvoj koncepta inkluzivnog volontiranja. Također ćemo spomenuti neke preporuke za ključne dionike za razvoj inkluzivnog volontiranja, dobivenih iz iskustava dobro razvijenih zemalja i iskustava naših zemalja (Hrvatska, Rumunjska, Slovačka), gdje je ovaj koncept nov.

## Važnost suradnje na inkluzivnom volontiranju

Dobro je poznato i dokazano da volontiranje smanjuje socijalnu isključenost i otuđenost i može osnažiti socijalno isključene grupe da daju, a ne samo primaju.

Volontiranje ima iznimno pozitivan utjecaj na pojedince iz socijalno isključenih skupina angažiranih kao volonteri: povećava fizičku i psihičku dobrobit, stvara širu društvenu mrežu, proširuje poslovne prilike, vraća samopouzdanje i osjećaj sposobnosti za pružanjem nečeg vrijednog kao dostojnog člana zajednice.

Ipak, Haski-Leventhal u svom radu (2009.) navodi opću činjenicu da osobe iz socijalno isključenih skupina volontiraju manje u odnosu na druge volontere. Da bi se volontiranje učinilo socijalno inkluzivnim, volonterske organizacije, kao i vlade, moraju imati proaktivnu politiku i praksu. Nije dovoljno da se prihvati osoba iz socijalno isključene skupine u organizaciju kao volonter, već da i pojedinci iz zajednice i svih društvenih prilika imaju jednake mogućnosti uključiti se u volontiranje.

Dakle, potrebno je da se proaktivno cilja na uključivanje svih segmenata društva, uključujući mlade, starije osobe i sve druge članove socijalno isključenih skupina koje pripadaju manjinama. Potrebno je stvoriti mogućnosti za volonterske aktivnosti kako bi se olakšalo sudjelovanje onih skupina koje imaju malo ili nimalo pristupa prednostima sudjelovanja u volontiranju. I to treba napraviti za sve vrste i oblike volontiranja. (Haski-Leventhal, 2009.). Osim toga, nekoliko razina donositelja odluka (od europskih do lokalnih, kao i korijenskih organizacija) i drugi relevantni dionici moraju sudjelovati u stvaranju poticajne politike i održive infrastrukture za razvoj inkluzivnog koncepta volontiranja.

Da bi se u potpunosti razvio koncept inkluzivnog volontiranja i iskoristio potencijal volonterstva u smanjenju socijalne isključenosti i otuđenosti, ključna je suradnja na svim razinama. Svi imaju ograničeno vrijeme i intelektualne resurse, tako da suradnja može povećati učinkovitost, sposobnost i uspjeh.

Samo suradnjom možemo dopustiti ljudima i grupama da rade zajedno kako bi se postigao zajednički cilj ili izvukle zajedničke

koristi i da koriste sve moguće resurse na učinkovit način da bi se razvilo inkluzivno volontiranje.

Prema Haski-Leventhal (2009.), inkluzivno volontiranje podrazumijeva različite aktivnosti. Prije postavljanja volontera u organizaciju primatelja, postoje neki preduvjeti koje je potrebno zadovoljiti kako bi se stvorilo poticajno okruženje za inkluzivno volontiranje:

- poduzimanje radnji i općih mjera za poboljšanje konteksta i statusa inkluzivnog volontiranja na svim razinama;
- podrška facilitatorskim organizacijama;
- poticati volontiranje društveno isključenih skupina;
- unaprijediti i proširiti osiguravanje odgovarajućih volonterskih programa i mjesta za volontere koji dolaze iz socijalno isključenih skupina, posebice mladih;
- poticati volonterske organizacije za regrutiranje volontera iz socijalno isključenih skupina;
- promicati suradnju između vlade, javnog i civilnog sektora.

Samo strukturirana podrška i pristup različitim dionika koji rade zajedno i surađuju može kreirati i omogućiti poticajno okruženje za inkluzivno volontiranje.

## Plan suradnje različitih dionika

U jezgri inkluzije postoji priznavanje sposobnosti, a ne nesposobnosti pojedinaca. To zahtijeva otvoren i fleksibilan pristup. Vlade, organizacije civilnog društva i javni sektor, zajedno s drugim segmentima društva, sposobni su za proaktivno ciljanje isključenih skupina da bi ih se uključilo u volontiranje. No ne samo sposobni za ciljanje, nego i djelovanje, kako bi se podržalo inkluzivno volontiranje na različite načine.

ŠKOLE  
ZA DJECU  
S TEŠKOĆAMA  
U RAZVOJU

INSTITUCIJE EU

ORGANIZACIJE  
ZA ZAŠTITU  
I PRUŽANJE  
SOCIJALNIH  
USLUGA

SLUŽBE  
ZA ZAPOSŁJAVANJE

VOLONTERSKI  
CENTRI

NACIONALNE/  
LOKALNE VLASTI

Postoji mnogo toga što se može učiniti. Na primjer, vlade (nacionalne, lokalne, ali i institucije EU) mogu uključiti volontiranje u politike koje se bave inkluzijom i postaviti europski, nacionalni ili lokalni okvir (politiku/strategiju) za razvijanje volonterstva u cjelini, ali i pozivajući se na inkluzivno volontiranje, mikro-politike volontiranja i makro-politike za borbu protiv socijalne isključenosti moraju raditi usklađene.

# Uloga različitih dionika u uključivanju ranjivih skupina

## 1. Volonterski centri

Volonterski centri su organizacije civilnog društva koje promiču volonterstvo, omogućavaju razvoj volonterskih aktivnosti na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini, osiguravaju edukaciju u području volonterstva, povezuju građane zainteresirane za volontiranje s organizacijama primateljima volontiranja, izdaju relevantnu literaturu i publikacije iz područja volontiranja, provode istraživanja u području volonterstva. Osim toga, mnogi volonterski centri razvijaju različita područja volontiranja u svojim zajednicama. Jedno od tih područja je također inkluzivno volontiranje (Volonterski centar Osijek, 2011.)

Kao resorni centri za volontiranje u zajednici, volonterski centri imaju važnu ulogu i u razvoju poticajnog okruženja za inkluzivno volontiranje. Ova uloga je vidljiva u:

### a) Zagovaranje inkluzivnog volontiranja

Volonterski centri jedna su od prvih organizacija koje su prepoznale potencijal volontiranja za socijalnu inkluziju i time zagovaraju koncept inkluzivnog volontiranja.

Kao organizacije koje stvaraju mrežu i sinergiju i rade u partnerstvu s drugim organizacijama u zajednici, volonterski centri imaju potencijal dosegnuti organizacije koje predstavljaju socijalno isključene osobe i zajedno s njima zalagati se i osigurati da je volontiranje pravo za sve i da svi imaju potencijal i sposobnost da pridonose zajednici, u skladu sa svojim sposobnostima.

U mnogim zemljama, naročito volonterski centri, kroz zagovaranje, potaknuli su donositelje odluka da stvore poticajno pravno okruženje za aktivno sudjelovanje socijalno isključenih ljudi.

Također, putem terenskog iskustva, volonterski centri mogu pružiti donositeljima odluka dokaze o prednostima inkluzivnog volontiranja.

## **b) Promicanje koncepta inkluzivnog volontiranja**

U nekim zemljama koncept inkluzivnog volontiranja je sasvim nov. Mnogi ljudi, ali također i organizacije ne razumiju što to znači. Stoga je uloga volonterskih centara promovirati ne samo volontiranje za socijalno isključene ljude, već i volontiranje socijalno isključenih.

Socijalno isključeni, posebice mladi, imaju mnoga pitanja o volontiranju i mogu također imati neke predrasude o tome što bi sudjelovanje moglo značiti.

Promicanjem inkluzivnog volontiranja, razlozi zbog kojih ljudi sudjeluju, prednosti vezane iz volontiranje, i raspon mogućnosti i izbora koji su na raspolaganju, socijalno isključene osobe mogu vidjeti što mogu dobiti volontiranjem i razumjeti svoje mogućnosti i izbore.

Kao organizacija koja vrlo dobro zna situaciju u zajednicama, volonterski centri mogu također prikupljati i razmjenjivati primjere dobre prakse inkluzivnog volontiranja i upoznati širu javnost s važnosti volontiranja u području borbe protiv socijalne isključenosti.

## **c) Identificiranje potencijalnih volontera i inkluzivnih volonterskih programa**

Volonterski centri kao organizacije koje su otvorene za sve građane zainteresirane za volontiranje mogu također pomoći u identifikaciji potencijalnih volontera iz socijalno isključenih skupina koji apliciraju za volontiranje, bilo kroz direktan kontakt s volonterima (intervju prilikom direktne prijave za volontiranje) ili putem baze podataka koja sadrži relevantne informacije o volonterima.



Također, kroz info usluge volonterskih centara gdje volonterske organizacije primatelji koriste svoje volonterske programe i mogućnosti za volontiranje, volonterski centri mogu identificirati odgovarajuće pozicije za socijalno isključene volontere, kao i potencijal za razvoj inkluzivnih volonterskih programa.

#### **d) Edukacija volontera i volonterskih organizacija domaćina**

Jedna od ključnih aktivnosti volonterskih centara je edukacija građana zainteresiranih za volontiranje kao i edukacija koordinatora volontera i organizacija za volonterski menadžment. Mnogi volonterski centri također nude učenje u području inkluzivnog volontiranja.

Volonterski centri mogu angažirati i educirati socijalno isključene mlade da bi dobili uvid, vještine i informacije koje poslije mogu biti korisne vezano uz njihovo uključivanje u volonterske aktivnosti. Takvo obrazovanje pruža svakom dovoljno informacija za učinkovito i plodno volontersko iskustvo i osnažuje ljude koji su društveno isključeni od sudjelovanja u volontiranju.

S druge strane, volonterski centri mogu nuditi obrazovanje organizacijama primateljima volontiranja o uspostavi učinkovitih inkluzivnih volonterskih programa, kao i specifičnosti rada sa socijalno isključenim skupinama.

#### **e) Povezivanje volontera iz socijalno isključenih skupina s mogućnostima za volontiranje**

Prikupljanje relevantnih informacija, ponude i potražnje vezane uz inkluzivno volontiranje, volonterski centri mogu biti vrlo korisni u povezivanju interesa i motivacije pojedinaca za volontiranjem s mogućnostima za volontiranje u zajednici. Volonterski centri mogu pomoći socijalno isključenim mladim osobama utvrditi svoje potrebe i prioritete i odabrati opciju koja je najbolja za njih. Nakon što su ustanovili organizacijsku strukturu i vremensku obvezu koja najbolje odgovara prioritetima mlade osobe, biti će u mogućnosti bolje identificirati organizaciju koja odgovara njihovim potrebama.

Nakon razmatranja prednosti, prilika i prepreka, da bi ih bili svjesni, volonterski centri mogu početi pomagati mladim ljudima u pronalaženju i osiguravanju veze koja zadovoljava njihove interese i ciljeve.

#### **f) Pružanje podrške volonterima i organizacijama koje uključuju volontere iz socijalno isključenih skupina**

Općenito, volonterski centri trebali bi postaviti temelj za uspješno povezivanje poticanjem povjerenja i komunikacije s mladim osobama i potičući ih da izraze svoj stav tijekom cijelog procesa volontiranja. Pružanjem kontinuirane podrške dodatno će osnažiti pojedince koji su socijalno isključeni iz sudjelovanja u volontiranju.

Osim toga, kao organizacije koje pružaju konzultacije organizacijama primateljima, volonterski centri mogu dodatno poduprijeti savjetovanjem i pomaganjem organizacija primatelja da prevladaju izazove povezane s inkluzivnim volontiranjem. Potpora može također biti osigurana kroz uspostavu i razvoj učinkovitih inkluzivnih volonterskih programa.

#### **g) Pružanje podrške u identificiranju kompetencija stečenih kroz volontiranje**

Volonterski centri igraju važnu ulogu u prepoznavanju i jačanju potencijala volontiranja kroz učenje vještina i kompetencija, ali također i u poboljšavanju zapošljivosti.

Dakle, oni mogu pomoći i voditi organizaciju i volontere kroz proces prepoznavanja kompetencija stečenih volontiranjem s ciljem stvaranja certifikata vještina koji mogu poboljšati zapošljivost volontera i njihove životopise.

## **2. Zagovaračke organizacije i organizacije koje djeluju u području socijalnih usluga**

Zagovaračke organizacije i organizacije koje djeluju u području socijalnih usluga uglavnom uključuju organizacije koje su već aktivne u radu s raznim socijalno isključenim skupinama, kao što je mreža pojedinaca ili organizacija koje pružaju potporu ili usluge i koje se zalažu za bolja prava drugih socijalno isključenih skupina. No, također i javne institucije kao što su centri za socijalnu skrb ili slične organizacije gdje socijalno isključene osobe mogu ostvariti svoja prava.

Takve organizacije igraju važnu ulogu uglavnom u poticanju društveno isključenih ljudi da volontiraju i na taj način otvore nove perspektive za socijalno uključivanje. Ove organizacije mogu biti angažirane u sljedećim aktivnostima, prema prijedlogu od strane CEV-a (2010.) i Volonterskog centra Osijek (2011.):

- a) Jačati doprinos volontera za promicanje osnaživanja, socijalne uključenosti i volontiranja socijalno isključenih skupina;
- b) Razvijati inkluzivne volonterske programe koji daju priliku svojim korisnicima za aktivno sudjelovanje u volontiranju i prebacivanje iz uloge primatelja u ulogu volontera;
- c) Promovirati svoje primjere dobre prakse i na taj način motivirati druge na uključivanje volontera iz socijalno isključenih skupina ili motivirati njih na volontiranje;

- d) Jačati glas volontera u razvoju njihovih zajednica;
- e) Zagovarati demokratski pristup koji omogućava sudjelovanje socijalno isključenih skupina u volontiranju;
- f) Sudjelovati u partnerstvu s drugim nevladinim organizacijama i volonterskim centrima za potporu programima koji imaju za cilj borbu protiv socijalne isključenosti u zajednicama.

### **3. Posebne škole/škole za djecu i mlade s teškoćama u razvoju**

Škole za djecu i mlade s teškoćama u razvoju mogu imati vrlo značajnu ulogu u poticanju socijalno isključenih mladih na volontiranje. Kao organizacije s obrazovnom svrhom one mogu:

- a) Zastupati inkluzivni koncept volontiranja;
- b) Promovirati volontiranje kao vrijedan alat za socijalnu inkluziju;
- c) Ugraditi volontiranje u svoj školski program i na taj način predstaviti mladima potencijal koji volontiranje ima za socijalnu inkluziju, kao i za stjecanje kompetencija važnih za život i tržište rada;
- d) Razviti inkluzivne volonterske programe i uključiti socijalno isključene mlade kao volontere u ranim fazama;
- e) Stvoriti partnerstvo s organizacijama u zajednici i usmjeriti socijalno isključene mlade ljude na volontiranje u zajednici.

### **4. Službe za zapošljavanje**

Službe za zapošljavanje kao uredi gdje se ljudi obraćaju kada traže priliku za zapošljavanje mogu također biti vrlo važni izvori i relevantni dionici za razvoj inkluzivnog volontiranja (Volonterski centar Osijek, 2011.). Kako oni imaju bazu i dokaze o različitim ljudima koji se prijavljuju za traženje posla, uključujući i socijalno

isključene skupine, oni mogu učiniti sljedeće:

- a) pružiti socijalno isključenim skupinama relevantne informacije o volontiranju kao jedan od načina i mogućnosti za stjecanje kompetencija koje mogu biti korisne za lakše i brže pronalaženje zaposlenja, ali također kasnije mogu pridonijeti i boljem učinku na poslu;
- b) postaviti info toče s informacijama o volontiranju i kontaktima relevantnih organizacija koje se bave inkluzivnim volonterskim programima;
- c) uputiti osobe iz socijalno isključenih skupina na volonterske centre ili druge relevantne organizacije koje razvijaju inkluzivne volonterske programe;
- d) stvoriti partnerstvo s neprofitnim organizacijama u razvijanju inkluzivnih volonterskih programa u skladu s potrebama socijalno isključenih i poticati socijalno isključene na volontiranje;
- e) promovirati inkluzivno volontiranje i stjecanje kompetencija kroz volontiranje poslodavcima.

## **5. Država/nacionalna i lokalna uprava i vladine organizacije**

Ovisno o stupnju centralizacije ili organizacijske strukture države, lokalne/nacionalne vlade, kao i vladine organizacije, ključni su dionici u osiguranju poticajnog okruženja za inkluzivno volontiranje. Oni imaju jedinstvenu moć za promicanje inkluzivnog volontiranja, da kroz zakonodavstvo povećaju spremnost građana na volontiranje, da učine volontiranje više socijalno uključenim podupirući organizacije koje se fokusiraju na ovaj recipročan odnos i za poboljšanje pristupačnosti volonterskih organizacija potencijalnim volonterima, posebice za one koji su socijalno isključeni kroz osiguravanje podrške za ovu vrstu organizacija.

Njihova uloga je vidljiva u nekoliko područja, i dalje, donosimo preporuke koje su uključene u Conference report CEVs „Volontiranje kao sredstvo osnaživanja i socijalnog uključivanja - Most između Europe 2010. i 2011.“ (2010.), što se može učiniti da se podupre inkluzivno volontiranje:

a) Poduzeti radnje za poboljšanje općeg stanja inkluzivnog volontiranja:

- donijeti nacionalnu strategiju za volonterstvo koja sadrži mjere i radnje posvećene razvoju inkluzivnog volontiranja i poticajnog okruženja;
- uvesti radnje vezane uz volontiranje koje će uvažavati inkluzivno volontiranje, potaknuti ljude da počnu volontirati, i detaljna prava volontera;
- promicati standarde kvalitete u volonterskim programima, uključujući i njihovu inkluziju;
- javno priznati inkluzivno volontiranje;
- javno nagraditi volontere iz socijalno isključenih skupina i inkluzivne volonterske programe;
- provesti javnu kampanju u medijima da bi se zahvalili volonterima i potaknuli druge da se pridruže.

b) Poduzeti mjere za poticanje i olakšavanje inkluzivnog volontiranja:

- osnivanje povjerenstva koje će predložiti načine za promicanje volonterstva, osobito među socijalno isključenim skupinama;
- podržati razvoj adekvatne infrastrukture za inkluzivno volontiranje;
- pružiti svima informacije o mogućnostima za volontere, moguće preko volonterskih centara;
- osigurati financijsku i nematerijalnu podršku volonterskim organizacijama kako bi bile u mogućnosti podržati svoje volontere.



c) Poticati volontiranje socijalno isključenih skupina:

- razviti kampanju podizanja svijesti koja posebno cilja društveno isključene skupine;
- koristiti ciljanje financijske pomoći neprofitnim organizacijama za zapošljavanje socijalno isključenih volontera.

d) Poticati volonterske organizacije za zapošljavanje iz socijalno isključenih skupina:

- prepoznati i nagraditi volonterske organizacije koje su socijalno inkluzivne;
- raditi s facilitatorskim organizacijama da bi se identificirale i otklonile prepreke za volontiranje, osobito socijalno ugroženih;
- dopustiti ljudima, osobito iz socijalno isključenih skupina, volontiranje u javnim službama.

## 6. Europske institucije

Europske institucije kao ključni dionici mogu imati značajnu ulogu u cjelini u promociji, procesima kreiranja politike koje stvaraju poticajno okruženje za inkluzivno volontiranje, ali isto tako, i u davanju preporuka zemljama članicama da razviju inkluzivno volontiranje ravnomjerno u cijeloj Europi. CEVs Conference report, „Volontiranje kao sredstvo osnaživanja i socijalnog uključivanja - Most između Europe 2010. i 2011. (2010.) kao i CEVs Manifest za volonterstvo u Europi (2008.) ukazuju na to da njihova moć i uloga mogu biti vidljivi u:

a) Priznanje volontiranja kao jednakog prava za sve - a ne samo kao instrument:

- priznanje i zagovaranje utjecaja i važnosti volontiranja za socijalnu inkluziju i osnaživanja socijalno isključenih skupina;
- priznanje i jačanje potencijala inkluzivnog volontiranja za stjecanje vještina kako bi se poboljšala zapošljivost socijalno isključenih;
- razvoj programa za podizanje svijesti o volonterstvu protiv socijalne isključenosti.

b) Inicirati olakšavajuće politike za inkluzivno volontiranje na europskoj razini kroz:

- aktivno promicanje volonterskih aktivnosti kroz politike EU i stvaranje politika naklonjenih volonterstvu koje će omogućiti pristup za sve volontere, a posebno za one koji dolaze iz socijalno isključenih skupina;
- preispitivanje socijalne politike kako bi se olakšalo inkluzivno volontiranje;
- sustavno uključivanje volonterskih organizacija i njihovih mreža kao partnera u izradi pravilnika iz ovog područja;
- pružanje poticajnog pravnog okruženja za aktivno sudjelovanje ljudi koji proživljavaju socijalnu isključenost;
- razvoj poticajnog okvira za volontiranje za sve članice EU u suradnji s organizacijama civilnog društva;
- daljnji razvoj alata na europskoj razini koji priznaju vještine stečene kroz volontiranje;



- kontinuirana implementacija programa EU koja će ojačati socijalno isključene kroz volontiranje;
- poticanje nacionalnih vlada za razvoj nacionalnih volonterskih politika koje također uključuju inkluzivno volontiranje (omogućavanje pravnog okruženja, volonterske infrastrukture, standardizacija volonterskog programa, itd.);
- davanje sredstava za Europski socijalni fond i druge relevantne fondove u svrhu razvoja inkluzivnog volontiranja i borbe protiv socijalne isključenosti kroz volontiranje;
- razmjena iskustava i najboljih praksi u području rješavanja socijalne isključenosti s vladama drugih zemalja.

c) Prepoznavanje i podrška organizacijama koje razvijaju inkluzivne volonterske programe:

- dati glas organizacijama koje predstavljaju ljude koji doživljavaju socijalnu isključenost i aktivno ih slušati;
- uvažavati potrebu da se podrže volonterske organizacije za poticanje volontiranja od strane ljudi koji doživljavaju socijalnu isključenost te im za taj cilj pružiti financijsku podršku;
- pružiti potporu učinkovitim volonterskim programima te za obuku aktivnih volontera u polju borbe protiv socijalne isključenosti.

## Izvori

- Kamenko, J., Kovačević, M., Šehić Relić, L.: Volontiranje prilika za nove kompetencije – vodič kroz inkluzivno volontiranje za organizatore volontiranja, Volonterski centar Osijek, Osijek, 2016.
- Inkluzivno volontiranje – Preporuke za koordinatore volontera kako razviti inkluzivniji volonterski program ([www.volunteer.ie](http://www.volunteer.ie))
- Haski-Leventhal, D.: Addressing social disadvantage through volunteering, The Centre for Social Impact, New South Wales, Australia, 2009.
- „Volontiranje kao sredstvo osnaživanja i socijalnog uključivanja – Most između Europe 2010. i 2011. godine“, Bruxelles, Belgija, 2010./“Volunteering as a means of empowerment and social inclusion – A bridge between the European Years 2010 and 2011”, CEV, Brussels, Belgium, 2010.
- Manifest za volonterstvo u Europi, CEV, Bruxelles, Belgija, 2008./ Manifesto for volunteering in Europe, CEV, Brussels, Belgium, 2008.
- Izvješće o stanju volonterstva u svijetu 2011., UN volonteri, 2011./State of the World's Volunteering Report 2011, UN Volunteers, 2011.
- P.A.V.E. – Policy Agenda for Volunteering in Europe, EYV 2011 Alliance, 2011.
- Volontiranjem do svog mjesta u društvu, Volonterski centar Osijek, Osijek, 2011.

# **Informacije o projektu Competent in Volunteering, competent in Life (CIVCIL)/ Kompetencije u volontiranju, kompetencije u životu.**

Ova publikacija dio je međunarodnog projekta CIVCIL koji provode partneri iz triju europskih zemalja od ožujka 2015. do veljače 2017. godine.

## **Ciljevi i aktivnosti projekta su:**

- uključiti mlade iz ranjivih skupina u Hrvatskoj, Rumunjskoj i Slovačkoj u različite volonterske aktivnosti i time ih integrirati u društvo,
- prepoznati kompetencije i vještine stečene volontiranjem i povećati zapošljivost mladih,
- informirati o alatima za priznavanje i vrednovanje vještina i kompetencija stečenih volontiranjem koji već postoje u Europi,
- obučiti 36 koordinatora/ica volontera u svim partnerskim zemljama koji će potom biti spremni koordinirati mlade volontere iz ranjivih skupina,
- razviti materijale za trening i prilagođeni trening za menadžere/ koordinate volontera koji rade s mladima iz ranjivih skupina,
- izraditi mrežnu stranicu [www.civcil.eu](http://www.civcil.eu) koja će pružati informacije o postojećim alatima za priznavanje i vrednovanje kompetencija stečenih volontiranjem diljem Europe te
- izraditi ili unaprijediti online alate za priznavanje i vrednovanje kompetencija stečenih volontiranjem u partnerskim zemljama.

Više informacija dostupno je na [www.civcil.eu](http://www.civcil.eu).



**Partneri na projektu  
i kontakti**



## Platforma volenterskih centara i organizacija

Hviezdoslavova 681/119, 90031 Stupava, Slovačka

platforma@dobrovolnickecentra.sk, [www.dobrovolnickecentra.sk](http://www.dobrovolnickecentra.sk)



UNIVERZITA  
MATEJA BELA

V BANSKEJ BYSTRICI

## Sveučilište Matej Bel

Národná 12, 974 01 Banská Bystrica, Slovačka

vicerector.international@umb.sk, <https://www.umb.sk/en/>



**VOLONTERSKI** centar Osijek

## Volunteer Centre Osijek

Lorenza Jagera 12, 31 000 Osijek, Hrvatska

info@vcos.hr, [www.vcos.hr](http://www.vcos.hr)



## Projekt građanske demokratske inicijative

Jozsefa Antala 3, 31300 Beli Manastir, Hrvatska

projekt.grad@os.t-com.hr, [www.pgdi.hr](http://www.pgdi.hr)



## **“Gheorghe Sincai” Pedagoška srednja škola**

Str.Crisan, No.15/A, Zalău, Rumunjska

pedagogic\_zalau@yahoo.com, [www.pedagogiczalau.ro](http://www.pedagogiczalau.ro)



## **Volonterski centar Cluj-Napoca**

Virgil Fulicea Str. No. 1, PO: 400022 Cluj-Napoca, Rumunjska

cluj@voluntariat.ro, [www.centruldevoluntariat.ro](http://www.centruldevoluntariat.ro)

### **Naziv:**

Budite inkluzivni prema volonterima!

Preporuke za rad s mladim volonterima sa smanjenim mogućnostima.

### **Autorice:**

Ioana Bere, Alžbeta Frimmerová, Nicoleta Chis Racolta, Jelena Kamenko

### **Grafički dizajn:**

Mária Gubányová

**Izdavač:** Platforma volonterskih centara i organizacija

**Mjesto:** Bratislava

