

Na temelju članka 43. Statuta Hrvatskog Crvenog križa („Narodne novine“, broj 56/2016),
Glavni odbor Skupštine Hrvatskog Crvenog križa 22. saziva, na 2. sjednici dana 29. lipnja
2017. godine, donosi:

Strategiju razvoja volonterstva Hrvatskog Crvenog križa

Lipanj, 2017.

1. UVOD	4
1.1. Temeljna načela Međunarodnog pokreta Crvenog križa i Crvenog polumjeseca	5
2. DEFINIRANJE POJMOVA: VOLONTIRANJE I VOLONTER	7
3. HRVATSKI CRVENI KRIŽ	8
4. PRAVNI OKVIR ZA VOLONTIRANJE U HRVATSKOM CRVENOM KRIŽU	9
5. ISTRAŽIVANJA U PODRUČJU VOLONTERSTVA	11
6. STVARANJE POTICAJNOG OKRUŽENJA ZA VOLONTIRANJE	12
6.1. Jačanje kapaciteta Hrvatskog Crvenog križa	12
6.2. Raznolikost i dostupnost volonterskih programa	13
6.2.1. Djelatnosti Hrvatskog Crvenog križa	13
6.2.1.1. Prva pomoć	13
6.2.1.2. Služba traženja	14
6.2.1.3. Dobrovoljno davanje krvi	14
6.2.1.4. Zaštita zdravlja i promoviranje zdravih načina života	15
6.2.1.5. Prikupljanje sredstava	15
6.2.1.6. Mladi Hrvatskog Crvenog križa	15
6.2.1.7. Spašavanje života na vodi i ekološka zaštita priobalja	16
6.2.1.8. Zaštita migranata	16
6.2.1.9. Priprema i djelovanje u kriznim situacijama	17
6.2.1.10. Humanitarno-socijalni programi u zajednici	17
6.2.2. Inkluzivno volontiranje	18
6.2.3. Volontiranje u inozemstvu	19
6.2.4. Korporativno volontiranje	20
6.3. Prepoznavanje poteškoća za uključivanje volontera	21
6.4. Partnerstva i umrežavanje s drugim organizacijama	23
6.5. Učinci volontiranja na volontera, lokalnu zajednicu i društvo	25
7. UKLJUČIVANJE VOLONTERA U VOLONTERSKE AKTIVNOSTI	28
7.1. Uključivanje volontera u okvirima odgojno obrazovnog sustava	30
8. ZAŠTITA I PODRŠKA VOLONTERIMA	31
8.1. Psihosocijalna podrška za volontere	35
9. PREPOZNAVANJE VRIJEDNOSTI VOLONTERA I PROMOCIJA VOLONTERSTVA	36
9.1. Nagrađivanje volontera	37

9.2. Promocija volonterstva _____	39
10. VOLONTIRANJE U KRIZNIM SITUACIJAMA_____	40
10.1. Ovlast za djelovanje u kriznim situacijama_____	41
10.2. Sustav uključivanja volontera u krizne situacije_____	41
10.3. Pravni okvir za zaštitu volontera u kriznim situacijama_____	45
 11. OPERATIVNI PLAN_____	 47
12. IZVORI_____	52

Strategija razvoja volonterstva Hrvatskog Crvenog križa

1. UVOD

Međunarodna federacija društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca (u nastavku teksta: Međunarodna federacija) najveća je svjetska humanitarna mreža utemeljena na dobrovoljnoj djelatnosti. Putem svojih 190 priznatih nacionalnih društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca svake godine pomaže oko 150 milijuna ljudi. U skladu sa Strategijom 2020 Međunarodne federacije – našim zajedničkim akcijskim planom rješavanja glavnih humanitarnih i razvojnih izazova ovog desetljeća – nacionalna društva, a tako i Hrvatski Crveni križ, posvećena su „spašavanju života i mijenjanju svijesti“. Volonteri su pokretači Međunarodnog pokreta Crvenog križa i Crvenog polumjeseca (u nastavku teksta: Pokret), otkada je osnovan prije više od 150 godina. Svake godine u Pokretu je aktivno oko 17 milijuna volontera.

Volontiranje čini samu srž izgradnje zajednice. Volontiranjem se promiče povjerenje i uzajamnost. Ljude se potiče da budu odgovorni građani i osigurava im se okolina u kojoj mogu učiti o dužnostima demokratskog uključivanja u život zajednice. Volonteri nacionalnih društava osobe su koje su se obvezale poštovati temeljna načela Pokreta, koje su motivirane slobodnom voljom i koje ne očekuju materijalnu ili novčanu naknadu za svoj rad. Naši su volonteri na usluzi ljudima u potrebi i rade na postizanju humanosti i mira u svijetu. Redovito ili povremeno daju na raspolaganje svoje vrijeme i vještine obavljajući aktivnosti i pružajući usluge u sklopu svojeg nacionalnog društva, radeći na mobilizaciji resursa te obavljajući administrativne poslove, savjetodavne funkcije ili sudjelujući u radu svog društva Crvenog križa ili Crvenog polumjeseca. Nacionalna društva obvezala su se poboljšati kvalitetu, standarde i kapacitete za volontiranje te zadržati volontere stvaranjem okoline koja svima pruža dobrodošlicu i brine o socijalnom uključivanju. To znači da volonterima osiguravaju obuku, nadzor, redovitu evaluaciju i priznanje rada, osiguranje, opremu, psihosocijalnu podršku i prateće lokalne strukture koje su bitne za poslove koje oni obavljaju te mogućnosti razvoja koje uključuju osmišljavanje i poboljšavanje aktivnosti u koje su uključeni.

Volonteri čine puno više od samog pružanja usluga; oni pomažu u jačanju otpornosti zajednice, razvijaju socijalnu koheziju, sudjeluju u građanskim procesima i zagovaraju prava

ranjivih skupina. Osim što nas informiraju i usmjeravaju, volonteri Crvenom križu i Crvenom polumjesecu omogućuju da kao organizacija ostajemo ukorijenjeni u zajednicama u kojima djelujemo.

Izvešće „Globalni pregled o volonterstvu“ Međunarodne federacije društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca ukazuje da na trendove u volontiranju utječu brze promjene koje se događaju u okruženju i kontekstu u kojemu osobe volontiraju. Nužno je osigurati sredstva, istraživanja i pravni okvir djelovanja ako bi volontiranje nastavilo biti snažna pokretačka snaga, kako bi se nastavilo razvijati i poticati promjene u zajednicama diljem svijeta, omogućavati ljudima da se njihov glas čuje i da imaju aktivnu ulogu u razvojnim procesima. Volonteri, kao pokretači promjena za ranjive skupine, morat će nam biti partneri u našim naporima s jednakim pravom glasa, a ne samo izvršitelji usluga.

Kao najveća svjetska humanitarna organizacija koja se temelji na radu volontera, surađivat ćemo s dionicima na svim razinama u svrhu promicanja volonterstva i osigurati podržavajuću sredinu u kojoj volontiranje može napredovati.

1.1. Temeljna načela Međunarodnog pokreta Crvenog križa i Crvenog polumjeseca

Statutom Pokreta potvrđuje se da se u obavljanju misije Pokret rukovodi svojim temeljnim načelima koja su usvojena na 20. Međunarodnoj konferenciji Crvenog križa i Crvenog polumjeseca održanoj 1965. godine u Beču i koja se od 25. Međunarodne konferencije održane 1986. godine u Ženevi nalaze u preambuli Statuta Pokreta.

Temeljna načela Pokreta izraz su vrijednosti, ali i djelovanja Pokreta. Načela su definirana temeljem iskustava Pokreta iz prošloga stoljeća proizašlih kroz odgovor na ljudsku patnju i potrebe. Djelatnici i volonteri Pokreta vođeni su temeljnim načelima u svim prilikama i u svako vrijeme. Istovremeno, temeljna načela zajedno čine naš identitet i svrhu djelovanja.

Načelo dobrovoljnosti (*eng. voluntary service*), u doslovnom prijevodu znači „volonterska usluga“. Pokret je dobrovoljan i ne pokreće ga želja za dobitkom.

Ukoliko Pokret ne bi djelovao po načelu dobrovoljnosti izgubio bi dodir s glavnim izvorom motivacije, inspiracije i inicijative čime bi se spriječila mogućnost uspostavljanja i održavanja odnosa sa zajednicom, a time i odgovora na ljudske potrebe.

Osim neupitne društvene vrijednosti, volonterska usluga ima i svoju ekonomsku vrijednost. Kad bi se sve usluge koje trenutno obavljaju volonteri plaćale, zbog nedostatka novčanih sredstava mnoge bi potrebe u zajednici bile zanemarene.

Temeljna su načela Pokreta: **humanost, nepristranost, neutralnost, neovisnost, dobrovoljnost, jedinstvo i univerzalnost.**

HUMANOST

Međunarodni pokret Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, nastao u želji da bez diskriminacije pruža pomoć svim ranjenicima na bojnopolju nastoji u svim prilikama spriječiti i ublažiti ljudsku patnju. Svrha Pokreta je zaštita života i zdravlja te osiguranje poštivanja ljudske osobe. On promiče uzajamno razumijevanje, prijateljstvo, suradnju i trajan mir među svim narodima.

NEPRISTRANOST

Pokret ne pravi razliku s obzirom na nacionalnu, rasnu, vjersku, klasnu ili političku pripadnost pojedinca, već nastoji ublažiti njegove muke, isključivo vodeći računa o njegovim potrebama, dajući prednost najhitnijim slučajevima unesrećenih.

NEUTRALNOST

Da bi očuvao povjerenje svih, Pokret se ne opredjeljuje u neprijateljstvima i ne upušta se u rasprave političke, rasne, vjerske ili ideološke prirode.

NEOVISNOST

Pokret je neovisan. Nacionalna društva, iako su pomoćna tijela humanitarnih službi svojih vlada i podvrgnuta zakonima svojih zemalja, moraju očuvati svoju autonomiju kako bi u svako doba mogla djelovati u skladu s načelima Pokreta.

DOBROVOLJNOST

Pokret je dobrovoljan i ne pokreće ga želja za dobitkom.

JEDINSTVO

U svakoj zemlji može postojati samo jedno društvo Crvenog križa ili Crvenog polumjeseca. Ono mora biti dostupno svima i provoditi humanitarnu djelatnost na cjelokupnom teritoriju.

UNIVERZALNOST

Međunarodni pokret Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, u kojem sva društva imaju jednaki položaj i dijele jednaka prava i dužnosti uzajamnog pomaganja, svjetski je pokret.

2. DEFINIRANJE POJMOVA: VOLONTIRANJE I VOLONTER

VOLONTIRANJE je dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit, a obavljaju ih volonteri bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje (Zakon o volonterstvu NN 58/07 i 22/13).

Volonter Hrvatskog Crvenog križa (nacionalnog društva, županijskih, gradskih i općinskih društava Hrvatskog Crvenog križa) (dalje u tekstu: volonter) osoba je koja povremeno ili stalno provodi volonterske aktivnosti. Volonteri mogu biti i osobe mlađe od 18 godina uz suglasnost roditelja ili skrbnika, a čije volontiranje uključuje obaveznu superviziju u skladu s Pravilnikom o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu.

Definicija pojmova "volontiranje" i "volonter" prema Međunarodnoj federaciji

Volonteri Crvenog križa i Crvenog polumjeseca osobe su koje povremeno ili redovito obavljaju volonterske aktivnosti za nacionalno društvo.

Volonteri Crvenog križa i Crvenog polumjeseca rade sa svrhom širenja ideje humanosti i mira u svijetu. To čine izravno pomažući ranjivim skupinama te nastojeći spriječiti i smanjiti ranjivost i socijalnu isključenost kad god je to moguće. Volonteri također usmjeravaju nacionalna društva i Međunarodnu federaciju.

Volontiranje unutar Crvenog križa i Crvenog polumjeseca organiziraju istaknuti predstavnici nacionalnih društava s ciljem unapređenja usluga i aktivnosti uvijek djelujući u skladu s temeljnim načelima Crvenog križa i Crvenog polumjeseca. Volontiranje je motivirano

slobodnom voljom osobe koja volontira, a ne željom za stjecanjem materijalnog ili financijskog dobitka, odnosno potaknuto društvenim, ekonomskim ili političkim pritiskom.

3. HRVATSKI CRVENI KRIŽ

Hrvatski Crveni križ (Nacionalno društvo, županijska, gradska i općinska društva Crvenog križa s pravnom osobnošću) (dalje u tekstu: Hrvatski Crveni križ) kao dio najveće humanitarne organizacije na svijetu, a u skladu s temeljnim načelima Pokreta, uvelike ovisi o dobrovoljnom radu pojedinaca okupljenih u različite organizacijske volonterske skupine. Kad govorimo o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu, ono se organizira u Nacionalnom društvu i pri općinskim, gradskim i županijskim društvima Hrvatskog Crvenog križa, a temelji se na određenim preduvjetima kao što su dobna struktura, specifična znanja i vještine ili ovisi o trenutnoj ili izvanrednoj potrebi za volonterskim aktivnostima i uključivanjem većeg broja volontera.

Volonteri se neovisno o dobi mogu priključiti radu Crvenog križa i provedbi programa koje društvo Crvenog križa provodi, a u skladu s potrebama lokalne zajednice (pomoć u lokalnoj zajednici, pomoć socijalno ugroženom stanovništvu, promicanje zdravih načina življenja, promicanje i zagovaranje dobrovoljnog davanja krvi i dr.), a sve u skladu s općim ciljevima djelovanja navedenima u Statutu Hrvatskog Crvenog križa (NN 56/16) i Zakonu o Hrvatskom Crvenom križu (NN 71/10). Kada postoji povećana potreba za volonterima unutar redovitih aktivnosti ili u izvanrednim okolnostima, radu se mogu priključiti i spontani volonteri provedbom jednokratnih aktivnosti čije provođenje ne zahtijeva posebnu edukaciju za volontere.

Na području volontiranja mladih postoje aktivna osnovna društva mladih Crvenog križa, klubovi mladih i terenske jedinice. Svi ovi oblici predstavljaju organizacijske jedinice koje su sastavni dio Crvenog križa i djeluju u skladu s općim i specifičnim ciljevima te provode redovite aktivnosti Crvenog križa, ali se uključuju i u osmišljavanje i provedbu pojedinačnih akcija u skladu s mogućnostima i interesima. Jedan od osnovnih ciljeva Hrvatskog Crvenog križa, propisan i Statutom Hrvatskog Crvenog križa, uključivanje je što većeg broja mladih osoba u provedbu aktivnosti. Mladi osim što su pružatelji usluga - volonteri, mogu biti i voditelji uključeni u strukture svojih društava Crvenog križa ili primatelji usluga.

Specifični oblici volontiranja odnose se na volontiranje u posebnim programima kao što su interventni timovi koji se organiziraju na gradskoj i županijskoj razini, a osposobljavaju se i pripadnici nacionalnog interventnog tima. Još jedan od ciljeva Hrvatskog Crvenog križa je u doba mira djelovati u izvanrednim situacijama za koje volonteri prolaze specifične edukacije koje im omogućavaju uključivanje u provedbu aktivnosti tijekom različitih prirodnih, tehnoloških i drugih katastrofa. Kao dio sustava zaštite i spašavanja, Hrvatski Crveni križ kontinuirano provodi osposobljavanje volontera za stjecanje specifičnih znanja i vještina.

Društva Hrvatskog Crvenog križa u svojim izvješćima o radu 2013. godine izvijestila su da imaju ukupno 10 562 volontera, 2014. godine izvijestila su o ukupno 10 309 volontera, 2015. godine o 9 135 volontera, a 2016. godine od registriranih 11 211 volontera aktivnih je bilo 6 174.

Unatoč trendu volontiranja koji je u porastu na globalnoj razini i u Republici Hrvatskoj, Hrvatski Crveni križ primjećuje trend opadanja broja volontera uključenih u provođenje volonterskih aktivnosti u Hrvatskom Crvenom križu. Uslijed jačanja civilnog sektora i povećanja broja organizacija civilnog društva povećavaju se i mogućnosti uključivanja u različite volonterske programe. Crveni križ je organizacija s dugom tradicijom i volontiranju je potrebno pristupiti u skladu s dinamikom razvoja društva u cjelini, pružiti inovativne pristupe volontiranju i organiziranju volonterskog rada. Razvoj volonterstva je, uz temeljne dokumente na kojima organizacija počiva, i jedan od ciljeva i izazova koje pred nas stavlja Strategija 2020 Međunarodne federacije.

4. PRAVNI OKVIR ZA VOLONTIRANJE U HRVATSKOM CRVENOM KRIŽU

Pravni okvir za volontiranje u Hrvatskom Crvenom križu služi za stvaranje poticajnog okruženja za razvoj volonterstva.

Zakon o volonterstvu (NN 58/07 i 22/13) osnovni je zakon kojim je regulirano volontiranje u Republici Hrvatskoj, a stupio je na snagu 2007. godine kada se prvi put definiraju osnovni pojmovi vezani za volontiranje, načela i uvjeti volontiranja, prava i dužnosti volontera te organizatora volontiranja, uvjeti sklapanja ugovora o volontiranju, donošenje Etičkog kodeksa volontera, izdavanje potvrde o volontiranju, državna nagrada za volontiranje te nadzor nad izvršenjem Zakona. Posebna pažnja posvećuje se volontiranju maloljetnika i poslovno

nesposobnih osoba te volontiranju stranaca u Republici Hrvatskoj, kao i hrvatskih državljana u inozemstvu.

Nacionalni odbor za razvoj volonterstva, savjetodavno tijelo Vlade Republike Hrvatske, provodi mjere i aktivnosti s ciljem promicanja i razvoja volonterstva. Uz predstavnike institucija javne vlasti, institucija nadležnih za civilno društvo, obrazovanje i socijalnu skrb, nezavisnih stručnjaka, u radu Nacionalnog odbora sudjeluje i Hrvatski Crveni križ kao organizator volonterskih aktivnosti.

Nacionalni odbor za razvoj volonterstva pripremio je **Etički kodeks volontera** usvojen u svibnju 2008. godine. Kodeks propisuje pravila ponašanja volontera, organizatora volontiranja i korisnika volontiranja sukladno načelima volontiranja.

U skladu sa Zakonom o volonterstvu, Glavni odbor Hrvatskog Crvenog križa 21. saziva, na 15. sjednici održanoj 22. listopada 2015. godine, donio je Pravilnik o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu.

Pravilnikom o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu uređuju se način organizacije volonterskih aktivnosti, evidencija i edukacija volontera, početak, tijek i prestanak volontiranja, prava i obaveze volontera i organizatora volontiranja, te postupak nagrađivanja volontera.

Hrvatski Crveni križ kao organizator volontiranja, dužan je volonterski rad organizirati u skladu s odredbama Zakona o volonterstvu, Zakona o Hrvatskom Crvenom križu, Statuta Hrvatskog Crvenog križa, Etičkog kodeksa Hrvatskog Crvenog križa, Etičkog kodeksa volontera i Pravilnika o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu.

5. ISTRAŽIVANJA U PODRUČJU VOLONTERSTVA

Međunarodna federacija izradila je izvješće o volontiranju u nacionalnim društvima. Izvješće „Globalni pregled o volonterstvu“ je pokazalo da je volontiranje suština djelovanja Pokreta. Volontiranje je dobrovoljno, korisno je za zajednicu, ne samo za osobe s kojima je volonter u kontaktu, a primarna motivacija nije materijalna ili financijska dobit.

Postoje različite definicije i shvaćanje volonterstva, a razlozi tome su različiti konteksti u kojima se volontira, konstantna promjena količine pomoći i podrške koja je potrebna, kao i zahtjeva za volontiranje te prisutnosti drugih organizacija. Sukladno tome, Hrvatski Crveni križ obavlja redovitu procjenu potreba te poziva i uključuje volontere različitih interesa.

Jedan od važnih zaključaka koji proizlazi iz ove globalne studije je da su potrebna istraživanja i jačanje vidljivosti volontiranja i volontera, kako bi se osigurala primjerena podrška za volontere, kako bi ih se uključilo u proces donošenja odluka, kako bi im se osigurala zaštita i podrška koja odgovara zaštiti i podršci koju dobivaju zaposlenici ili međunarodni pomagači. Donošenjem Strategije razvoja volonterstva Hrvatski Crveni križ daje svoj doprinos tome.

U Hrvatskoj postoji određeni broj istraživanja volonterstva koja su orijentirana prema ličnosti volontera i motivima volontiranja. Prema istraživanju koje je provela G. Forčić (2007.), a na temelju analize komentara sudionika (N=500) napravila je šest kategorija motiva volontiranja: a) bolja organizacija volontiranja; b) osobno zadovoljstvo; c) altruistični motivi; d) osobni problemi čije bi rješavanje motiviralo za volontiranje; e) ostalo i f) nema motivacije. Neka novija istraživanja (M. Juzbašić i T. Vukasović Hlupić, 2015.), pokazuju da su volonteri u Hrvatskoj ugodne, savjesne, altruistične, pouzdane, moralne osobe te osobe širokih umjetničkih interesa, koje volontiraju zbog brige za druge ljude i zato što im volontiranje omogućuje doživljavanje novih iskustava i daje priliku za usavršavanje vlastitih znanja, vještina i sposobnosti koje bi mogle ostati zapostavljene uslijed drugih obaveza.

U sklopu projekta „Vol.Up“ (Volume Up for Volunteering), Hrvatski Crveni križ proveo je u 2014. godini istraživanje spremnosti za volontiranje i procjenu potreba za volonterima u četiri zajednice: Istarskoj županiji te gradovima Kninu, Donjem Miholjcu i Županji. Iz istraživanja proizlazi da sudionici istraživanja imaju pozitivan stav prema volontiranju, da imaju interes za različite aktivnosti i za rad s različitim skupinama korisnika, kao i za edukacijom i unapređenjem vlastitih kompetencija. Međutim, sudionici su u prosjeku mlađe životne dobi. S obzirom da određene aktivnosti u volontiranju zahtijevaju iskusnije osobe, potrebno je dodatno motivirati stariju populaciju - studente, odrasle te umirovljenike. Skupina na koju bi također trebalo utjecati su i muškarci, koji su bili podzastupljeni u ovom uzorku.

Prema iskustvima Hrvatskog Crvenog križa muškarci su skloniji pomagati kratkoročno i u kriznim situacijama, dok su žene sklonije pomagati dugoročno. U Hrvatskom Crvenom križu

mogućnosti volontiranja su raznovrsne. Dobiveni podaci svakako će dodatno pomoći u razvijanju mreže volontera Hrvatskog Crvenog križa u raznim područjima – dugoročnom i kratkoročnom volontiranju te volontiranju u kriznim situacijama. Drugi dio istraživanja bio je usmjeren na organizacije te njihovu potrebu za volonterima. Obuhvaćene su i aktivnosti koje su volonteri radili te je većinom riječ o radu s ranjivim skupinama. Organizacije su navele i ključna obilježja i/ili kompetencije koje očekuju od volontera te one uključuju fleksibilnost, motiviranost i razvijene komunikacijske vještine. Vrlo je važno naglasiti da i potencijalni volonteri i organizacije iskazuju potrebu za dodatnim edukacijama te podrškom u organiziranju i provedbi volonterskih aktivnosti (J. Mihić i D. Dodig, 2015.).

6. STVARANJE POTICAJNOG OKRUŽENJA ZA VOLONTIRANJE

6.1. Jačanje kapaciteta Hrvatskog Crvenog križa

Jačanje kapaciteta Hrvatskog Crvenog križa na području razvoja volonterstva podrazumijeva motiviranje većeg broja građana na uključivanje u rad Hrvatskog Crvenog križa čime bi se povećali i ojačali kapaciteti Hrvatskog Crvenog križa i kvaliteta pruženih usluga. Uključuje i pružanje podrške volonterima i djelatnicima kroz različite edukacije na području organiziranja volonterskog rada (volonterski menadžment) u svrhu učinkovitijeg djelovanja. Potrebno je uspostaviti strukturu koordiniranja volontera u skladu s važećim pravnim aktima (Pravilnik o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu, Zakon o volonterstvu i dr.) kako bi se moglo uspješno provoditi uključivanje i odabir volontera, edukacija i priprema, organizacija volonterskih aktivnosti i vrednovanje i nagrađivanje volonterskog rada. Uz to, potreban je i učinkoviti sustav izvještavanja o volonterskim aktivnostima jer se razvoj organizacija civilnog društva i partnerskih organizacija kreće i u smjeru financijskog vrednovanja rada volontera. Nacionalno društvo Hrvatskog Crvenog križa zaduženo je za praćenje implementacije Pravilnika o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu i drugih, s njime povezanih, pravnih akata kako bi se stvorio ujednačeni sustav odabira, edukacije, evaluacije i nagrađivanja volontera. U skladu s Pravilnikom o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu postoje različite, međusobno povezane razine koordinacije volonterskog rada koje je potrebno povezati hijerarhijskim ustrojem. Uloga je Nacionalnog društva pružiti voditeljima i koordinatorima volontera, ali i samim volonterima, pristup različitim edukacijama i materijalima za edukaciju, ideje za implementaciju i provedbu novih volonterskih programa i unapređenje postojećih. Kvalitetni i strukturirani volonterski programi koriste dodatnoj

motivaciji za aktivno uključivanje u rad Hrvatskog Crvenog križa. U ovim aktivnostima potrebno je koristiti i suvremene alate menadžmenta i upravljanja kao što su digitalne i on-line baze podataka s korisničkim sučeljem kako bi proces organizacije bio višesmjerni.

6.2. Raznolikost i dostupnost volonterskih programa

Hrvatski Crveni križ kroz veliki broj djelatnosti i programa djeluje u rješavanju humanitarnih, zdravstvenih i socijalnih problema, kao i u pripremanju stanovništva za djelovanje u masovnim nesrećama i kriznim situacijama, ali i u smanjenju i uklanjanju njihovih posljedica. Volonterski su programi osmišljeni na način da su dostupni volonterima različitih profila, interesa, znanja i vještina, ali i različitih mogućnosti obavljanja volonterskih aktivnosti.

Društva Crvenog križa u skladu s potrebama zajednice osmišljavaju različite vrste volonterskih programa unutar zajedničkih djelatnosti Hrvatskog Crvenog križa.

Prema Pravilniku o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu organizator volontiranja može uključivati volontere samo u aktivnosti u okviru svojih djelatnosti, a koje su usmjerene ostvarivanju zajedničke dobrobiti.

6.2.1. Djelatnosti Hrvatskog Crvenog križa

6.2.1.1. Prva pomoć

Jedna od temeljnih djelatnosti Crvenog križa je prva pomoć. Prva pomoć označava skup postupaka kojima se pruža pomoć ozlijeđenoj ili naglo oboljeloj osobi do dolaska stručne medicinske pomoći. Prva pomoć je čin humanosti kojime se bez diskriminacije pokazuje spremnost na spašavanje života, a djelatnici i volonteri Crvenog križa kroz svoj kontinuirani rad nastoje približiti prvu pomoć svima. Ciljevi prve pomoći su spašavanje života, sprečavanje nastanka trajnih posljedica i skraćivanje trajanja liječenja i oporavka. Vrijedan oblik provjere znanja i spremnosti volontera za pružanje prve pomoći u realistično prikazanim situacijama je Natjecanje mladih Hrvatskog Crvenog križa i Nacionalno natjecanje ekipa prve pomoći koja Hrvatski Crveni križ organizira i provodi. Volonteri prve pomoći sudjeluju na pokaznim vježbama i raznim događanjima, sportskim i kulturnim, također sudjeluju u nizu

drugih aktivnosti putem kojih promoviraju svoje znanje i vještine te podižu svijest građana o važnosti primjene pravilnih postupaka prve pomoći.

6.2.1.2. Služba traženja

Služba traženja je, uz prvu pomoć, jedna od najstarijih djelatnosti Crvenog križa. Aktivnosti Službe traženja provode se u cilju pružanja pomoći obiteljima razdvojenim uslijed oružanih sukoba, prirodnih katastrofa, velikih nesreća, migracija i drugih situacija koje iziskuju humanitarni odgovor, kako bi osobe uspostavile kontakt ili saznale sudbinu članova obitelji koji se vode kao nestali. U mirnodopskim uvjetima, Služba traženja pomaže osobama razdvojenim od svojih obitelji obnoviti i održati kontakt te pružiti vijesti o članovima obitelji koji se vode kao nestali uslijed prirodnih katastrofa, velikih nesreća i drugih izvanrednih situacija. Za Službu traženja, ali i Hrvatski Crveni križ, nove izazove postavljaju sve veće i učestalije migracije stanovništva. Volonteri sudjeluju na edukacijama, treninzima i pokaznim vježbama, a u slučaju izvanrednih situacija pružaju pomoć razdvojenim obiteljima saznati vijesti o njihovim nestalim članovima.

6.2.1.3. Dobrovoljno davanje krvi

Hrvatski Crveni križ kao utemeljitelj dobrovoljnog davanja krvi (DDK) u Republici Hrvatskoj promiče dobrovoljno davanje krvi te organizira i provodi akcije davanja krvi, okuplja davatelje krvi i vodi evidenciju o njima te izdaje potvrde i dodjeljuje priznanja davateljima krvi. Dobrovoljni davatelj krvi je osoba koja daruje krv, plazmu ili druge krvne sastojke po načelima dobrovoljnosti, anonimnosti, solidarnosti i besplatnosti. Dobrovoljni davatelj krvi nije plaćen niti u novčanom niti u nekom drugom obliku koji bi mogao biti zamjena za novac. Volonteri sudjeluju u organizaciji i provođenju akcija dobrovoljnog davanja krvi te promiču davanje krvi osmišljavanjem promotivnih aktivnosti.

6.2.1.4. Zaštita zdravlja i promoviranje zdravih načina življenja

U okviru zdravstvenih djelatnosti Hrvatskog Crvenog križa provode se različiti programi i aktivnosti za zaštitu zdravlja (npr. prevencija i smanjenje prekomjerne tjelesne težine, prevencija stradavanja od mina), a posebno se potiče na prevenciju bolesti ovisnosti kod djece i mladih. Volonteri sudjeluju u organizaciji promotivnih i edukativnih aktivnosti

vezanih uz zdrave stilove života, sudjeluju u akcijama mjerenja tlaka i šećera u krvi, provode edukacije, osmišljavaju nove aktivnosti u svrhu unapređenja programa. U okviru programa za zaštitu zdravlja Hrvatskog Crvenog križa posebna se briga vodi o prevenciji i suzbijanju tuberkuloze u Hrvatskoj. Raznim aktivnostima nastoji se upozoriti građane na prepoznavanje, načine širenja i pravilno liječenje tuberkuloze. Hrvatski Crveni križ, u sklopu svojih zdravstvenih djelatnosti, intenzivno radi na prevenciji širenja HIV/AIDS-a. Osim programa prevencije ovisnosti, od 1998. godine provodi se i Program smanjenja štete od zlouporabe droga i zamjena štrcaljki i igala koji je znatno utjecao na smanjenje opasnosti od krvlju prenosivih bolesti. Program je poznat kao („*harm reduction and needle exchange program*“) i provodi se u Zagrebu, Zadru i Novoj Gradišci. Jedna od djelatnosti programa su i volonterske akcije čišćenja javnih površina od infektivnog otpada (odbačenih štrcaljki i igala).

6.2.1.5. Prikupljanje sredstava

Hrvatski Crveni križ pokreće, organizira i provodi redovno i izvanredno prikupljanje humanitarne pomoći za osobe u potrebi, kao i žrtve kriznih situacija i izvanrednih situacija. Jedna od najvećih akcija koju Hrvatski Crveni križ provodi zajedno s volonterima od 1973. godine je sabirna akcija *Solidarnost na djelu*.

6.2.1.6. Mladi Hrvatskog Crvenog križa

Jedna je od zadaća Hrvatskog Crvenog križa uključiti što veći broj mladih u različite aktivnosti i programe Crvenog križa kako bi im se omogućilo kvalitetnije provođenje slobodnog vremena, stjecanje novih znanja i vještina, izgradnja društvenih mreža i odnosa kao i njihova priprema za ulazak u svijet odraslih kao ravnopravnih pojedinaca. Mlade Hrvatskog Crvenog križa čine članovi do 30 godina starosti (učenici, studenti i mlade osobe do 30 godina starosti). Dijelev se na podmladak kojeg čine članovi do završetka osnovne škole i mlade koje čine članovi od završetka osnovne škole do navršene 30 godine života. Cilj rada s mladima je razvijanje humanosti, tolerancije, suosjećanja i razumijevanja. Od 1995. godine osnivaju se klubovi mladih pri društvima Crvenog križa. Tako je omogućeno korisno organiziranje slobodnog vremena mladih, a ujedno ih se osposobljava za provođenje aktivnosti na dobrobit cijele zajednice. Mladi sudjeluju u osmišljavanju novih i provedbi postojećih volonterskih programa.

Trenutno je u Hrvatskom Crvenom križu aktivno 47 klubova mladih koji okupljaju 1 206 volontera koji su članovi klubova mladih (temeljem Godišnjeg izvješća Hrvatskog Crvenog križa za 2016. godinu). Mladima se također pruža mogućnost sudjelovanja na nekoliko međunarodnih kampova od kojih su poznatiji kamp mladih Atlantis i kamp mladih Langenlois.

6.2.1.7. Spašavanje života na vodi i ekološka zaštita priobalja

Početkom 1996. godine Hrvatski Crveni križ postao je punopravni član Međunarodne federacije za spašavanje života na vodi (International Life Saving-Federation - ILS). Nakon primitka u članstvo započeo je s ustrojem Službe spašavanja života na vodi u Hrvatskoj.

Služba spašavanja života na vodi Hrvatskog Crvenog križa jedina je i vodeća na području osposobljavanja spasilaca na plažama i ostalim kupalištima. Kroz Službu sudjelujemo i u edukaciji spasilaca na vodi u otežanim uvjetima i brojnim drugim edukativnim aktivnostima (npr. Junior spasioc) i na taj način doprinosimo prevenciji nesreća na vodi u Republici Hrvatskoj.

Svake godine preko 480 osposobljenih spasilaca nadzire 180 plaža/kupališta diljem Hrvatske. Volonteri sudjeluju u akcijama čišćenja podmorja, priobalja i okoliša s ciljem podizanja razine svijesti javnosti o očuvanju i ekološkoj zaštiti priobalja.

6.2.1.8. Zaštita migranata

Hrvatski Crveni križ provodi programe pomoći izbjeglicama, tražiteljima azila, azilantima, žrtvama trgovanja ljudima i drugim migrantima u potrebi. Migracije su značajna pojava koja sve više definira 21. stoljeće. Mnogi migranti odlaze iz svoje zemlje slobodno i svojevolumeno u potrazi za poslom i boljim životom. Hrvatski Crveni križ sudjeluje u organizaciji prihvata, skrbi i zaštite tražitelja azila od 2003. godine. Djelatnici i volonteri Hrvatskog Crvenog križa pomažu tražiteljima azila upoznati novo društvo i kulturu u kojima su se zatekli, pomažu pri učenju jezika, traženju posla, osiguravanju pripadajućih prava te im pružaju psihosocijalnu podršku. Hrvatski Crveni križ od 2005. godine provodi program pomoći i zaštite žrtava trgovanja ljudima. Godinu dana kasnije pokrenut je i program prevencije trgovanja ljudima u okviru kojega se organiziraju razne aktivnosti u svrhu podizanja razine svijesti građana o ovoj problematici. Također se sustavno provodi edukacija nastavnika, roditelja i djece kako bi

stekli znanja i vještine potrebne za zaštitu i samozaštitu, a od 2009. godine prevencija trgovanja ljudima dio je školskog kurikulumu.

6.2.1.9 Priprema i djelovanje u kriznim situacijama

Operativne snage Hrvatskog Crvenog križa su temeljna operativna snaga sustava civilne zaštite Republike Hrvatske.

Hrvatski Crveni križ osposobljava interventne timove za djelovanje u kriznim situacijama na lokalnoj i nacionalnoj razini te intenzivno radi na podizanju razine pripremljenosti građana za ponašanje u kriznim situacijama.

Hrvatski Crveni križ ustrojava, obučava i oprema interventne timove za izvršavanje zadaća u kriznim situacijama u sljedećim područjima: procjena situacije i koordinacija aktivnosti, prva pomoć, služba traženja i obnavljanje obiteljskih veza, psihosocijalna podrška i skrb o ranjivim skupinama, organizacija smještaja stradalnika, osiguravanje pitke vode i promocija higijene, logistika, spašavanje iz vode i priprema hrane u terenskim uvjetima.

6.2.1.10. Humanitarno-socijalni programi u zajednici

Hrvatski Crveni križ na lokalnoj razini, nizom usluga u kojima sudjeluju i volonteri, pruža direktnu pomoć socijalno ugroženim osobama na razne načine: podjelom hrane i higijenskih potrepština, prehranom u pučkim kuhinjama ili dostavom toplih obroka u domove korisnika, podjelom odjeće i obuće, posudbom ortopedskih i medicinskih pomagala. Za pomoć osobama starije dobi organizirani su: klubovi, dnevni boravci, programi pomoći i njege u kući te skrb izvan vlastite obitelji. Također, nekoliko društava Crvenog križa pruža usluge smještaja i boravka za beskućnike.

6.2.2. Inkluzivno volontiranje

Ideja volonterstva zasniva se na načelima dobrovoljnosti, besplatnosti i solidarnosti, ono treba biti inkluzivno, odnosno, omogućeno svima koji žele volontirati. Pravo na volontiranje se ne smije uskratiti ni jednoj osobi, bez obzira na njeno porijeklo, dob, etničku pripadnost, seksualnu orijentaciju, socijalni status ili bilo koje drugo obilježje.

Pružajući priliku za volontiranje pripadnicima socijalno isključenih skupina (manjine, nezaposlene osobe, migranti, osobe s invaliditetom, starije osobe...) ovim osobama pruža se prilika da smanje štetne posljedice socijalne isključenosti, da pomognu drugima, ali i sebi.

Socijalno isključene osobe obično se promatraju kao korisnici volonterskih usluga. Prema ideji inkluzivnog volontiranja ti pojedinci preuzimaju ulogu društveno korisnih članova, doprinositelja i davatelja. Izmiču se iz uloge primatelja usluge u ulogu pružatelja usluge.

Ovako postavljeni volonterski programi razbijaju stereotipe i predrasude, doprinose borbi protiv diskriminacije i mijenjaju percepciju o tome što oni koji su do sada u pravilu gotovo uvijek bili primatelji usluga, mogu doprinijeti društvu kao volonteri odnosno davatelji usluga (Volonterski centar Zadar).

Zakon o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) u definiranju temeljnih načela volontiranja navodi i načelo inkluzivnog volontiranja (Članak 14.). U njemu se naglašava kako je organizator volontiranja dužan osobitu pozornost posvetiti osiguranju jednakih uvjeta volontiranja, s posebnim naglaskom na uključivanje pripadnika socijalno isključenih skupina stanovništva, a s ciljem njihova uključivanja u društvo i socijalnog osnaživanja. U slučaju kad su volonteri pripadnici socijalno isključenih skupina stanovništva, organizator volontiranja dužan je osigurati adekvatnu pomoć i nadzor stručnih osoba.

Hrvatski Crveni križ nastoji uključiti socijalno isključene osobe kroz razne aktivnosti.

Primjer dobre prakse:

Dobar primjer inkluzivnog volontiranja je i projekt Hrvatskog Crvenog križa „Volume UP for Volunteering“, koji se u partnerstvu s gradskim društvima Crvenog križa Donji Miholjac, Knin i Županja, udrugom Cirkorama i Centrom za socijalnu skrb Županja provodio od ožujka 2014. do rujna 2015. godine. Cilj projekta bilo je podizanje svijesti javnosti o dobrobiti volontiranja, poticanje aktivnog sudjelovanja svih građana u društvu, a posebno ranjivih i socijalno isključenih skupina te osnivanje struktura i programa koji omogućuju održivi razvoj volonterstva. Unutar projekta provodile su se, pored ostalih aktivnosti, zajedničke radionice starijih osoba i osoba s invaliditetom, te su otvoreni novi volonterski programi za uključivanje mladih osoba s problemima u ponašanju te mladih u sukobu sa zakonom u volonterske aktivnosti. Nastojalo se dati priliku osobama koje pripadaju skupinama u nepovoljnom položaju da postanu aktivni dio svoje lokalne zajednice kako bi izašle iz tradicionalne uloge primatelja volonterskih usluga te i same postati volonteri. Projektne aktivnosti rezultirale su velikim zadovoljstvom sudionika i ohrabrile ih za ulazak u svijet volontiranja iz druge perspektive, one aktivne u kojoj su oni vrijedan dio društvenog potencijala.

Inkluzivno volontiranje ima dobrobit, kako za volontere, tako i za organizacije, ali i za čitavu zajednicu i društvo. Inkluzivno volontiranje rezultira nizom dobrobiti za volontere, a najvažnije su: kraj osobne izolacije i proširenje socijalne mreže, smanjenje osamljenosti, veće fokusiranje na vlastite kapacitete umjesto na nedostatke, osnaživanje kroz povećanje samopoštovanja i samopouzdanja, razvijanje niza vještina, omogućavanje zapošljivosti i osjećaj aktivnog sudjelovanja u društvu. Niz je dobrobiti i za organizacije koje uključuju u volonterski rad osobe u nepovoljnom položaju: povećanje raznolikosti organizacije, pomoć u postizanju ciljeva, povećanje kapaciteta, veća lojalnost i dostupnost od drugih volontera, ali i povećanje kvalitete rada i pružanja usluga. Inkluzivnim pristupom osnažuju se i kapaciteti zajednice, povećava se raznolikost, razvija se kultura integracije i poštivanje razlika, povećava se broj aktivnih građana. Također, povećava se osjećaj pripadanja zajednici, socijalna kohezija, zastupljenost svih sektora društva, blagostanje, kvaliteta života, a smanjuje se isključenost, predrasude i diskriminacija.

6.2.3. Volontiranje u inozemstvu

Zakon o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) definira volontera kao fizičku osobu koja volontira u Republici Hrvatskoj ili u inozemstvu, sukladno važećim nacionalnim i međunarodnim propisima. U članku 17. definira se načelo transnacionalnosti volontiranja, prema kojemu državljani Republike Hrvatske koji volontiraju u inozemstvu imaju sva prava i obveze predviđene Zakonom i preuzetim međunarodnopravnim obvezama, dok stranci mogu volontirati u Republici Hrvatskoj reguliranjem boravka sukladno odredbama Zakona o strancima.

Svrha i cilj ovakvog volontiranja je, osim altruističnih ciljeva, promicanje mobilnosti volontera, posebice mladih volontera, te međukulturalno učenje i upoznavanje.

Volonteri Hrvatskog Crvenog križa ima višegodišnje iskustvo u volontiranju u inozemstvu posebice kad je riječ o volontiranju u kriznim situacijama, poput pomaganja u ublažavanju posljedica prirodnih katastrofa i katastrofa izazvanih ljudskim faktorom.

Volontiranje stranaca u Hrvatskom Crvenom križu i naših volontera u inozemstvu ima pozitivne i dugoročne učinke na volontere, ali i organizacije koje šalju ili primaju volontere. Kod volontera koji volontiraju u inozemstvu razvija se veća osnaženost i samopouzdanje; unapređuje se poznavanje stranih jezika; međukulturalna osviještenost; ostvaruje se aktivnije sudjelovanje u društvu; razvija se veći osjećaj za inicijativu i poduzetništvo; povećava se

moгуćnost zapošljavanja i poboljšavaju se prilike za napredak; poboljšava se razumijevanje na društvene, jezične i kulturne raznolikosti; povećava se sposobnost za rješavanje problema osoba u nepovoljnom položaju. Hrvatski Crveni križ na taj način ne jača samo kapacitete pojedinaca volontera koje odlaze volontirati u inozemstvo, već i vlastite kapacitete te usvaja primjere dobre prakse.

6.2.4. Korporativno volontiranje

Korporativno volontiranje je volonterski angažman zaposlenika neke tvrtke koje se odvija unutar radnog vremena zaposlenika, odnosno u organizaciji tvrtke u kojoj rade. Zaposlenici volontirajući mogu pružati svoju ekspertizu dobrovoljno u korist neprofitnog sektora ili pojedinaca ili mogu volontirati u socijalnim akcijama koje nisu usko povezane s njihovim područjem rada, ali odgovaraju na neku od trenutnih potreba zajednice. Volontiranje zaposlenika neplaćena je aktivnost koju potiče i podržava tvrtka/poduzeće koje pomaže neprofitnome sektoru i doprinosi razvoju zajednice. Najčešće se taj dobrovoljni angažman odnosi na uključivanje zaposlenika u različite aktivnosti koje organiziraju neprofitne organizacije. Podrška zaposlenicima ogleda se u informiranju i poticanju zaposlenika na volonterski angažman, omogućavanju fleksibilnog radnog vremena zaposlenika koji volontiraju, organiziranju timova zaposlenika za provođenje volonterskih akcija izvan ili u okviru radnog vremena i nagrađivanju volonterski aktivnih zaposlenika. Korist od korporativnog volontiranja imaju tvrtke, zaposlenici i zajednica. (izvor: www.volontiram.info/vazno/svijet-volontera/poslovni-sektor/item/449-poslovni-sektor-i-volontiranje)

Imajući u vidu nove trendove u volontiranju, Hrvatski Crveni križ organizira programe i aktivnosti korporativnog volontiranja. Potrebno je jačati kapacitete u organizaciji volonterskih programa za korporativno volontiranje. Uobičajeno je da tvrtke imaju u fokusu već određeno područje u kojem bi željele da sudjeluju njihovi djelatnici. Zbog velikog broja različitih vrsta djelatnosti, Hrvatski Crveni križ je u prednosti u odnosu na ostale specijalizirane udruge kad su u pitanju volonterski programi u kojima mogu sudjelovati zaposlenici poduzeća.

Korporativno volontiranje je instrument kojim poslodavci daju svoj doprinos na lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj razini čime utječu i doprinose uklanjanju društvenih problema koji zahvaćaju ranjive skupine, ali i njihove dionike, uključujući njihove zaposlenike, kupce, dobavljače i zajednice.

Ulaganjem u zajednicu kroz korporativno volontiranje, osim razvoja filantropije te pozitivnih socijalnih i društvenih učinaka, ostvaruje se i pozitivan utjecaj i zajednička vrijednost za poduzetništvo kroz jačanje osjećaja uključenosti, pripadnosti i samoaktualizacije zaposlenika.

Primjer dobre prakse:

Hrvatski Crveni križ i zaposlenici tvrtke Ericsson Nikola Tesla d.d. zajedničkim su snagama uredili prostor namijenjen za provođenje radionica s djecom na bolničkom liječenju unutar projekta Bolnica Bezbolnica. Tako je na zidovima prostorije uz pomoć vrijednih volontera osvanuo dr. Vedran Veselić, maskota Bolnice Bezbolnice i njegova pomoćnica. Tvrtka Ericsson Nikola Tesla d.d. tom je prilikom i financijski podržala projekt donacijom sredstava za uređenje prostorije u bolnici.

6.3. Prepoznavanje poteškoća za uključivanje volontera

Razina volontiranja općenito se povećala u većini zemalja Europske unije tijekom proteklog desetljeća. Glavne poteškoće nisu povezane s opadanjem broja volontera, već s promjenama koje utječu na volonterstvo, kao i s nepodudarnošću između potreba volonterskih organizacija i težnji novih naraštaja volontera. Čimbenici uključuju neodgovarajuće poznavanje potreba organizacija, poteškoće pri usklađivanju volontera s odgovarajućim organizacijama, sklonost kratkoročnim, radije nego dugoročnim volonterskim obvezama, te veći broj volonterskih organizacija. Zbog navedenih čimbenika volonteri djeluju kroz sve veći broj organizacija (Europska komisija, 2011.).

Volonteri tijekom svog volonterskog angažmana nailaze na tri skupine izazova i prepreka: 1. osobne prirode; 2. koje se tiču organizacije; 3. proizašle iz okoline (Volonterski Centar Osijek, 2014.).

Najveći broj volontera susreo se s izazovima i preprekama osobne prirode u vidu nedostatka slobodnog vremena koje bi posvetili volontiranju, nedostatnim kvalifikacijama za obavljanje određenih aktivnosti te poteškoćom u nalaženju načina za pristupanjem pripadnicima osjetljivih skupina kao i suosjećanjem koje imaju prema njima.

Veliki broj volontera u navedenom istraživanju ističe kako se tijekom volontiranja nosilo s izazovima i preprekama koje se odnose na organizaciju u kojoj volontiraju, a posebice s

izostankom povratne informacije od strane organizacije te pravovremenim obavještanjem o daljnjim aktivnostima organizacije u koje se planira uključiti volontere. Manji broj ispitanih volontera naveo je nezainteresiranost organizatora da volonterima izdaju potvrdu o volontiranju što su organizatori prema Zakonu o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) dužni učiniti.

Dio ispitanika navodi i nerazumijevanje okoline za njihovo volontiranje, nedovoljnu informiranost, predrasude u zajednici, kao i izostanak podrške.

Sve ispitane organizacije civilnog društva susrele su se s nekom poteškoćom pri radu s volonterima. Rezultati ukazuju na to da se veliki broj organizacija susreo s opadanjem motivacije kod volontera (68,1%), a time i samim odlaskom volontera iz organizacije (43,5%), nepoštivanjem dogovora (20,3%) i nepoštivanjem pravila organizacije od strane volontera (15,9%).

Prilagođavajući svoje volonterske programe, Hrvatski Crveni križ odgovara na izazove i prepreke koje se stavljaju pred volontere. Hrvatski Crveni križ jača kapacitete koordinatora volontera kako bi bili spremni prilagoditi volonterske programe mogućnostima volontera, educira ih kako bi poštivali zakonske odredbe te na taj način direktno utjecati na razinu zadržavanja volontera u Hrvatskom Crvenom križu.

6.4.Partnerstva i umrežavanje s drugim organizacijama

Hrvatski Crveni križ je organizacija koju, osim temeljnih načela Pokreta, karakteriziraju i načela koja su karakteristična i za neprofitne organizacije: dobrovoljnost, neprofitabilnost i zagovaranje nekog cilja koji doprinosi općem dobru zajednice.

Hrvatski Crveni križ surađuje s tijelima državne, područne (regionalne) i lokalne uprave i samouprave, poslovnim sektorom, akademskim institucijama, odgojno-obrazovnim ustanovama, ustanovama socijalne skrbi, zdravstvenim ustanovama, civilnim sektorom i drugim s ciljem unaprjeđenja kapaciteta, širenja i unaprjeđenja mogućnosti za volontiranje.

Hrvatski Crveni križ suradnju s partnerima ostvaruje na formalan i neformalan način. Formalna suradnja ostvaruje se potpisivanjem dokumenata, i to kod projekata u kojima su točno definirani zadaci partnera i rokovi za provođenje, projekata koji traju duži vremenski period. Suradnja se može formalizirati radi stvaranja jačih temelja za daljnje projekte i programe s ciljem uključivanja većeg broja volontera, pružanja podrške volonterima u

edukaciji i razmjeni iskustava, učinkovitijeg rješavanja problema korisnika, bolje raširenosti usluga, boljeg zastupanja prava ciljanih skupina, snažnije promocije volonterstva i jačanja kapaciteta uključenih dionika. Neformalna suradnja karakteristična je za jednokratne volonterske akcije.

Zbog unaprjeđivanja postojećih programa, razvoja i promocije volonterstva, unaprjeđenja usluga i povećanja dostupnosti volonterskih programa, suradnja kroz partnerstva ili umrežavanje Hrvatskog Crvenog križa s ostalim dionicima potrebna je i radi projektnih prijava i implementiranja velikog broja različitih programa i aktivnosti. Mnogi natječaji potiču međusobna partnerstva te se Hrvatski Crveni križ povezuje s drugim udrugama, organizacijama, ustanovama i s tijelima državne, regionalne i lokalne samouprave kako bi zajedno aplicirali na programe i projekte. Do javnih sredstava lakše dolaze programi i projekti nastali u suradnji nekoliko dionika koji su se udružili radi ostvarenja zajedničkog cilja.

Partnerski odnos podrazumijeva postizanje međusobne koristi radeći zajedno na transparentan i dogovoren način. Partnerstvo se razlikuje od "odnosa s javnošću" ili umrežavanja, gdje su aktivnosti postavljene općenitije i često su usmjerene na opće potrebe za razmjenom i protokom informacija, izgradnju zajedničkih kapaciteta i međusobnu potporu u radu.

Umrežavanje za Hrvatski Crveni križ znači bolju komunikaciju, brži prijenos informacija i veću mogućnost za implementaciju volonterskih programa i promociju volonterstva.

Svaki dionik partnerstva ili mreže treba zadržati svoj identitet i svoju specifičnost.

Korist koja se postiže umrežavanjem i suradnjom:

- dijeljenje resursa (volontera, stručnjaka, kontakata, prostora, opreme itd.),
- ušteda vremena,
- ušteda financijskih sredstava,
- kvalitetnije i cjelovitije usluge i aktivnosti

Hrvatski Crveni križ stvara partnerstva i umrežava se s drugim subjektima radi provođenja aktivnosti, projekata i programa te radi: povećanja raznolikosti profila i broja volontera, unaprjeđivanja kvalitete i mogućnosti za volontiranje, podizanja svijesti o važnosti volontiranja (pogotovo kroz programe u školama), povećanja razine volontiranja u javnim institucijama (u sektorima zdravstva i socijalne skrbi te u lokalnoj upravi i samoupravi), učinkovite organizacije volonterskih aktivnosti (što je jedan od najvažnijih motivacijskih

čimbenika), priznavanja i vrednovanja volonterstva pri zapošljavanju i u formalnom obrazovanju, osmišljavanja jedinstvenog načina vrednovanja volontera.

Od partnera i dionika Hrvatski Crveni križ očekuje da u svim okolnostima djeluju u skladu s temeljnim načelima Pokreta, poštuju pravila o uporabi znaka Crvenog križa i spriječe njegovu zlouporabu te poštuju tajnost podataka.

Uspješnost partnerstva ovisi o snazi odnosa koje Hrvatski Crveni križ ima s drugim neprofitnim organizacijama, poslovnim sektorom, ustanovama i tijelima državne, regionalne i lokalne samouprave te kvaliteti suradnje, međusobnoj potpori i komunikaciji.

Cilj je težiti učinkovitom i održivom partnerstvu što se postiže ostvarivanjem dobrobiti za svakog partnera pojedinačno.

Volonterski angažman od izuzetne je važnosti u vrijeme kriznih situacija, a volonterstvo potiče društveni aktivizam - osnovni pokretač svakog naprednog društva. Prepoznavanje potreba zajednice i spremnost na aktivno djelovanje pomaže društvu da brže i kvalitetnije riješi probleme i potrebe. Volontiranje doprinosi pojačanom sudjelovanju građana u društvenom životu, pomaže stvaranju lokalnih mreža i stvara osjećaj odgovornosti za rješavanje problema koji postoje u zajednicama. Treba težiti stvaranju protokola za postupanje i osmišljavanju načini suradnje u kriznim situacijama s drugim ustanovama i udrugama.

Prednost Hrvatskog Crvenog križa je što u strukturi ima 111 općinskih, gradskih i 20 županijskih društava te aktivnosti, projekte i programe može provoditi, samostalno ili u suradnji s drugim subjektima, na području Republike Hrvatske što doprinosi prepoznatljivosti i jačanju socijalne kohezije. Može i potaknuti osobe iz lokalne zajednice na jači angažman, dovesti do povećanja broja aktivno uključenih osoba u volontiranje.

6.5. Učinci volontiranja na volontera, lokalnu zajednicu i društvo

Prema Europskoj povelji o volonterstvu (1998.), volontiranje se definira, kao djelatnost koja potiče aktivnu građansku ulogu na dobrobit zajednice, dok se volontiranjem, u smislu Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13), smatra obavljanje usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit te se stječu iskustva i razvijaju kompetencije potrebne i korisne za aktivno sudjelovanje u društvu, osobni razvoj i osobnu dobrobit.

Dobrobiti volontiranja najprije se prepoznaju kod krajnjih korisnika i neposredno u zajednici, ali volontiranje donosi i brojne dobrobiti za volontere.

Volonteri navode da im volontiranje donosi osjećaj ispunjenosti i sreće, razvijanje tolerancije, poboljšanje komunikacijskih vještina, stjecanje iskustva za budući profesionalni razvoj, osjećaj korisnosti, upoznavanje novih ljudi i stjecanje novih prijatelja, osjećaj pripadnosti, samopoštovanje, razvoj postojećih vještina i stjecanje novih (Volonterski Centar Osijek, 2014.).

Dokazano je da volontiranje utječe na povećanje zadovoljstva korisnika i volontera, učinkovito je u borbi protiv depresije jer i kod korisnika i kod volontera smanjuje rizik od društvene isključenosti te pomaže u očuvanju fizičkoga zdravlja. Sudjelovanjem u volonterskim aktivnostima i stjecanjem novih poznanstava, stječe se dragocjeno iskustvo i znanje što povećava samopouzdanje i unapređuje međuljudske odnose.

Jedna od osobito važnih značajki je da se volontiranjem neposredno stječe radno iskustvo čije je nepostojanje ograničavajući čimbenik za zapošljavanje mladih ljudi. Zadovoljstvo u volonterskome radu često dovodi do neočekivanog zaokreta. Može značiti početak karijere u Hrvatskom Crvenom križu ili drugim organizacijama uz potvrdu o stečenim kompetencijama ili preporuku.

Stupanj zadovoljstva i sreće veći je oko 7% među ljudima koji volontiraju jednom mjesečno, nego među onima koji uopće ne volontiraju, a za 12 % kod onih koji volontiraju dvaput mjesečno i čak 16 % kod osoba koje volontiraju jednom tjedno (Udruga Roda, 2014.)

Obzirom da promjene cjelokupnog okvira politike u Europi trebaju omogućiti da volontiranje ostane središnje obilježje europskog društva, Hrvatski Crveni križ omogućava građanima da se uključe i djeluju sukladno misiji i načelima Pokreta u volonterskim programima temeljenim na stalnom praćenju potreba zajednice usmjerenih smanjenju ljudske patnje, poticanju razvoja kvalitete života, uzajamnog razumijevanja, prijateljstva i suradnje.

Volonteri za Hrvatski Crveni križ predstavljaju ključnu snagu i važan resurs u provođenju javnih ovlasti i programskih zadataka. Volonteri donose dodanu vrijednost programima i organizaciji te predstavljaju bitan čimbenik u širenju pozitivne slike o organizaciji u javnosti što doprinosi prepoznatljivosti djelovanja te povećanju broja i kvalitete usluga koje pružamo.

Volonteri u organizaciju mogu donijeti nove potrebne vještine te zajedno s dobrim volonterskim menadžmentom doprinose povećanju učinkovitosti posla i lakšem ostvarenju ciljeva. Zadovoljni volonteri i pozitivna iskustva koja stječu čine ih ambasadorima Hrvatskog Crvenog križa koji doprinose privlačenju novih članova, volontera i donatora.

Volontiranjem u Hrvatskom Crvenom križu kod volontera se potiče preuzimanje odgovornosti i solidarnost prema svim članovima društva bez namjere stjecanja osobne materijalne koristi i razvija prosocijalno ponašanje. Prosocijalno ponašanje podrazumijeva smanjivanje socijalnog otklona te poticanje suradnje, uzajamne komunikacije i uvažavanja različitih pripadnika u zajednici obzirom na njihov ekonomski, socijalni, politički ili drugi status.

Volontiranje također može biti alat za pozitivne promjene prema drugim manjinskim, posebno ranjivim skupinama. Poticanjem prosocijalnog ponašanja kroz volonterstvo u zajednici stvaramo socijalni kapital važan za smanjenje diskriminacije, uvažavanje različitosti i razvoj demokratskih vrijednosti.

U cilju ostvarivanja očekivanih učinaka volontiranja na volontera, lokalnu zajednicu i društvo u cjelini, Hrvatski Crveni križ potiče volontiranje u zajednici kroz razmjenu informacija i pozitivne prakse na vertikalnoj i horizontalnoj razini te lokalnim ustrojstvenim oblicima pruža stručnu podršku za provedbu volonterskih programa u zajednici kroz edukaciju, savjetovanje i informiranje o volontiranju i volonterskom menadžmentu.

Volonterski programi Hrvatskog Crvenog križa pored primarnog zadovoljenja potreba pojedinaca i zajednice trebaju biti osmišljavani tako da osiguraju i jačanje kapaciteta i razmjenu primjera dobre prakse između volonterskih organizacija, uklanjanje prepreka volonterskom radu, podizanje svijesti o vrijednosti volontiranja, za pojedinca i za društvo.

Unutar strukture volontera pojavljuju se i mladi kao posebna skupina koja je prepoznata kao sredstvo pokretanja pozitivnih promjena u društvu. Hrvatski Crveni križ u skladu sa Strategijom 2020 Međunarodne federacije i Strategijom uključivanja mladih Hrvatskog Crvenog križa ima cilj mladima dati znanja i kompetencije za stjecanje vodećih pozicija u društvu gdje će se, kao odgovorni članovi svojih zajednica, moći brinuti i zauzimati se za ranjive pojedince i stvarati snažne zajednice.

Posebnost mladih očituje se kroz povećan interes za širenjem vidika i motivaciju za boljitkom i pozitivnim promjenama unutar zajednice, a uzročno-posljedično i svijeta, te brzo i lako usvajanje znanja, korištenje novih tehnologija te lakoću prilagodbe brzim promjenama i novonastalim uvjetima. Iz tog razloga, mladi se uključuju u volonterske aktivnosti u kojima vide dobrobit za zajednicu, ali i same sebe, te zahtijevaju edukaciju, preuzimanje odgovornosti te uloge menadžmenta i upravljanja s ciljem rješavanja lokalnih i globalnih humanitarnih izazova. U strukturi volonterske djelatnosti, mladi se pojavljuju kao volonteri, ali i voditelji što podrazumijeva razvoj karakterističnih osobina i kvaliteta koje će nadahnuti druge mlade i tako potaknuti pozitivne promjene.

Hrvatski Crveni križ u skladu sa Strategijom uključivanja mladih, stvorit će uvjete za realizaciju 3 'O' okvira Međunarodne federacije koji obuhvaća obrazovanje, davanje ovlasti i odgovornosti strukturama te stvaranje poticajnih okruženja koja omogućavaju djelovanje mladih.

Volontiranje ima izniman doprinos u izgradnji društvenog kapitala i vrijednosti na svim razinama – lokalnoj, nacionalnoj i međunarodnoj. Iako ga je teško računovodstveno prikazati i ne postoje točne smjernice za njegovo financijsko vrednovanje u smislu računovodstvenog izvještavanja, volontiranje u Hrvatskom Crvenom križu predstavlja važan ekonomski doprinos u smanjivanju troškova pri odgovaranju na potrebe zajednice, odnosno daje veće mogućnosti za kvalitetnije i sveobuhvatnije djelovanje. Sa svim nematerijalnim i materijalnim čimbenicima, volontiranje treba bit promatrano kao važan dio razvoja društva.

7. UKLJUČIVANJE VOLONTERA U VOLONTERSKE AKTIVNOSTI

Motivirati volontera na volontiranje, a zatim i na ostanak u određenoj organizaciji pa tako i Hrvatskom Crvenom križu, predstavlja složen zadatak.

Kako bi uključivanje volontera u Hrvatski Crveni križ bilo što kvalitetnije, potrebno je uzeti u obzir teoriju motivacije volontiranja. U području volontiranja, funkcionalna teorija pokazala se univerzalnom i primjenjivom na većinu volontera.

Ona se temelji na principima:

- 1) ljudi su usmjereni prema cilju - volonteri se uključuju u volonterski rad kako bi ispunili osobno važne ciljeve;
- 2) različiti ljudi čine iste aktivnosti iz različitih razloga – volonteri koji izvode iste volonterske aktivnosti za istu organizaciju mogu imati različite razloge za volontiranje;
- 3) motivacija pojedinca može proizlaziti iz više različitih ciljeva – volonteri ponekad pokušavaju zadovoljiti više motiva kroz jednu aktivnost i;
- 4) ishodi ovise o usklađenosti potreba i ciljeva s mogućnostima u okolini – uspješan pronalazak i uključivanje, zadovoljstvo i zadržavanje volontera ovisi o mogućnosti volontera da ispunji vlastite motive za volontiranje (Clary i sur., 1998.).

Prema nekim teorijama (Snyder i Omoto, 2009.) za uključivanje volontera u volonterske aktivnosti, ključne su karakteristike ličnosti, motivi i okolnosti volontiranja.

Važno je uskladiti karakteristike ličnosti i motive volontera s potrebama Hrvatskog Crvenog križa koje ga uključuje u svoj rad, kao i s mogućnostima volontiranja. Kako bi proces volontiranja bio uspješan, potrebno je napraviti procjenu svakog pojedinog volontera – ispitati i saznati motivaciju, karakteristike ličnosti te omogućiti uvid u mogućnosti volontiranja.

Hrvatski Crveni križ ima razne programe u koje je moguće uključiti volontere. Neki su programi kratkoročni, neki dugoročni, a neki pak uključuju rad u kriznim situacijama. Prema tome, potrebno je osmisliti učinkovit poziv za volontere koji će biti u skladu s motivacijom i ličnosti volontera koji su potrebni za određenu volontersku poziciju. Poziv treba sadržavati opis volonterske pozicije te očekivanja koja organizacija ima od volontera. Dobrobit volontiranja za volontera ne smije se zaboraviti. Dobrobit može biti raznolika i treba biti usklađena s motivacijom. Može se odnositi na edukacije, širenje socijalne i profesionalne mreže i stjecanje iskustva u direktnom radu s korisnicima. U Hrvatskoj se kao važan pokazao motiv koji uključuje mogućnost da se kroz volonterski rad dožive nova iskustva učenja te dobiju priliku da usavršavaju vlastita znanja, vještine i sposobnosti koje bi mogle biti zapostavljene (Juzbašić i Hlupić, 2015.) što može biti jedan od primjera dobrobiti volontiranja.

Prilikom dolaska volontera u Hrvatski Crveni križ odgovornost je stvoriti okruženje u kojem će se volonter dobro osjećati i biti motiviran za rad. To uključuje iskazivanje očekivanja volontera i očekivanja organizatora volontiranja. Iz izvještaja Hrvatskog Crvenog križa proizlazi da se kao pozitivan aspekt volontiranja ističu timski rad i dobri odnosi s kolegama,

koji su im ujedno i podrška. Važno je stvoriti sigurno okruženje u kojem će se volonteri osjećati ugodno i otvoreno reći ako dođe do poteškoća tijekom volontiranja. Tijekom cijelog procesa volontiranja, potrebno je održavati motivaciju volontera, pokazati im da je njihov rad cijenjen te se prilagoditi njihovim potrebama.

Bilo da je riječ o kratkoročnom, dugoročnom ili volontiranju u kriznim situacijama, po završetku volontiranja, volonterima treba dati povratnu informaciju i zahvaliti im na uloženom trudu. Time se povećava vjerojatnost ponovnog volontiranja, kao i privlačenje novih volontera posrednim putem, kroz osobe koje su volontirale i imaju dobro iskustvo.

Motiv koji se pokazao najvažniji, bez obzira na spol, dob i kontekst u kojem osobe volontiraju, je tzv. motiv vrijednosti (Clary i sur., 1998.; Okun i Schultz, 2003.; Snyder i Omoto, 2009.). Prema njemu osobe volontiraju kako bi se izrazile i djelovale u skladu s vlastitim vrijednostima, kao što je altruistična briga za druge ljude, posebno za one koje smatramo manje sretnima od nas samih. Osim toga, kod mlađih osoba, kao vrlo važan motiv pokazao se motiv karijere, a koji je vezan uz dobrobiti koje volonteri dobivaju, a koje mogu biti važne za njihovu buduću karijeru (Okun i Schultz, 2003.).

7.1. Uključivanje volontera u okvirima odgojno obrazovnog sustava

Hrvatskom Crvenom križu važno je poticati mlade na volontiranje, unutar odgojno-obrazovnog sustava ili izvan njega. Mladi predstavljaju veliki potencijal za razvoj koji je važno prepoznati i podržati omogućavanjem različitih oblika aktivnog sudjelovanja. Osim što predstavlja izvor društvene energije za pomoć potrebitima, volontiranje je i jedan od načina odgoja mladih za aktivnu građansku ulogu. Jednako važnu ulogu volonterstvo ima i u razvoju samopoštovanja pojedinca, učenju socijalnih vještina te podržavanju odgovornog odrastanja.

Program Humanitarnog odgoja Hrvatski Crveni križ provodi u suradnji s Agencijom za odgoj i obrazovanje, a u sklopu kurikuluma Građanskog odgoja i obrazovanja.

Program se sastoji od tri dijela:

1. Odgoj za humanost koji se temelji na poimanju važnosti humanih osjećaja i djelovanja te ohrabrivanje takvih osjećaja i djelovanja.

2. Zdravstveni odgoj je odgoj za zdrav život, daje spoznaje iz osnova zdravstvene izobrazbe te kako postići visok stupanj zdravlja za sebe i svoju zajednicu.

3. Razvoj socijalne svijesti obuhvaća interpersonalno, interkulturalno razumijevanje i komunikaciju, njegovanje tolerancije, suosjećanja i odgovornosti za sebe i zajednicu.

Program se provodi kroz radionice i vježbe na kojima učenici stječu specifična znanja i vještine, znanje o Međunarodnom pokretu Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, temeljnim načelima Međunarodnog pokreta Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, povijesti i djelatnostima Hrvatskog Crvenog križa, konceptu humanosti i humanog ponašanja, ljudskih prava i humanitarnog prava, razvijaju osjećaj empatije i tolerancije, kritičko mišljenje, napuštanje predrasuda, uvažavanje i poštivanje različitosti te osjećaja nediskriminacije.

„Odgoj za humanost“, unutar odgojno-obrazovnog sustava priprema učenike za suživot s drugima u zajednici, potiče mlade na razvijanje kvalitetnijeg sustava vrijednosti i odgovornosti za zajednicu, a isto tako, upoznaje djecu sa vrijednostima i značajem volontiranja.

Strategija uključivanja mladih ističe da je aktivno sudjelovanje mladih središnji čimbenik jačanja nacionalnih društava i njihove otpornosti. Ističe se važnost ciljanog ulaganja u razvoj mogućnosti za tri dobne skupine mladih: djecu, adolescente i mlade odrasle ljude.

Kako bi se mlade potaknulo na uključivanje potrebno je kontinuirano raditi na animiranju u školama kroz prezentacije programskih aktivnosti, organiziranje edukativnih radionica, tribina, informiranjem o djelatnostima putem medija i organiziranjem aktivnosti širih razmjera. Mladima je potrebno ponuditi zanimljive sadržaje kroz koje će ostvariti sebe, osjetiti se korisno te na taj način spoznati prave vrijednosti volontiranja.

Sukladno Pravilniku o radu mladih Hrvatskog Crvenog križa, članom Mladih Hrvatskog Crvenog križa postaje se upisom u članstvo općinskog/gradskog društva Crvenog križa, odnosno popunjavanjem pristupnice i plaćanjem članarine. Mladi se mogu organizirati u osnovna društva mladih, klubove mladih i terenske jedinice.

Mladima se pruža mogućnost izbora volontiranja unutar raznih aktivnosti; zdravstvenim, socijalnim, aktivnostima zaštite okoline, širenja znanja o Crvenom križu, uključivanja u

redovite akcije Hrvatskog Crvenog križa, a pored toga organiziraju se razna druženja, izleti i slično, gdje mladi razvijaju i šire prijateljstvo.

Konvencija o pravima djeteta ističe, da djeca i mladi, u odnosu na svoje razvojne sposobnosti, trebaju progresivno imati mogućnost aktivnog sudjelovanja u organiziranju zajednice u kojoj žive, a sve u svrhu priprema za odgovoran život odrasle osobe.

Djecu predškolske dobi svakako je potrebno upoznati sa odgojem za humanost te ih uključivati u volonterske aktivnosti. Sve aktivnosti koje se provode prilagođavaju se uzrastu djece.

8. ZAŠTITA I PODRŠKA VOLONTERIMA

Hrvatski Crveni križ razvija sustav upravljanja volonterima i načine nadzora, te pružanja podrške i poticanja na volontiranje. Oni se prilagođavaju specifičnim uvjetima rada i odgovaraju na nove trendove u volontiranju koji mogu nadilaziti uobičajene strukture, kao na primjer neformalno, on-line, korporativno ili neke druge oblike institucionalnog volontiranja. Hrvatski Crveni križ osigurava pravilnu pripremu volontera za posao koji rade pružajući volonterima relevantne i pravovremene informacije, treninge i opremu, povratnu informaciju o obavljenom poslu te adekvatnu zaštitu i sigurnosne mjere. Osiguravaju svoje volontere od nesretnog slučaja i pružaju im primjerenu psihosocijalnu podršku kada za to postoji potreba. U određenim okolnostima, volonteri mogu biti ranjiva skupina i nacionalna društva za njih moraju osigurati podršku i zaštitu.

Hrvatski Crveni križ pruža svojim volonterima priliku za profesionalni i osobni razvoj kroz učenje, kako bi što kvalitetnije obavljali zadatke i uloge koje su dogovorno preuzeli, i kako bi ih se motiviralo za jačanje vještina i kapaciteta za buduće uloge.

Prepoznaju se prilike za promjene statusa volontera kada postoji potreba ili mogućnost da se jednokratno ili dugoročno zaposli volontera.

Rad s volonterima ulazi u menadžment ljudskih resursa budući da su volonteri poseban oblik suradnika, njihova motivacija je drugačija od zaposlenih te njihov rad donosi dodatne vrijednosti kvaliteti projekata i programa. S obzirom na intrinzičnu motivaciju volontera, kao

najčešćeg oblika motivacije za volontiranje, u njihovom im je radu potrebna dodatna podrška i priprema.

1. Priprema volontera za rad

Organizator volontiranja dužan je svim volonterima osigurati potrebnu edukaciju koja se sastoji od uvodnog dijela gdje se volonter upoznaje s organizacijom u kojoj volontira te s pravima i obvezama volontera i organizatora volontiranja, središnjeg dijela tematski vezanog uz volontersku aktivnost na koju se priprema te završni dio u kojem je potrebno navesti eventualne poteškoće u volontiranju ili ih detaljnije uputiti o eventualnim problemima skupine s kojom se volontira.

Hrvatski Crveni križ educira volontere za rad kroz dva stupnja edukacije u skladu s njihovim interesima.

1. Osnovni stupanj edukacije obavezan je za sve volontere:

a.) teoretski dio obuhvaća stjecanje znanja o Međunarodnom pokretu Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, načelima, međunarodnom humanitarnom pravu i Hrvatskom Crvenom križu, Zakonom o volonterstvu, Etičkim kodeksom volontera i Etičkim kodeksom Hrvatskog Crvenog križa.

b.) Praktični dio uključuje osnovni tečaj prve pomoći.

2. Specijalistički stupanj edukacije usmjeren je na specifična znanja iz pojedinih područja (terenska jedinica, interventni tim, spasilačka služba, prva pomoć i druge), čime se ostvaruje pravo volontiranja na područjima koja su tim edukacijama definirana kao i pravo sudjelovanje u aktivnostima koje su predviđene osnovnim stupnjem edukacije.

Organizator volontiranja mora imenovati osobu koja će biti zadužena za koordinaciju rada volontera te praćenje njihovog rada. Koordinator volontera dužan je pravovremeno obavijestiti volontera o vremenu, mjestu volontiranja i drugim bitnim informacijama, kao i mogućim izmjenama u planu volontiranja te je kontakt osoba volonterima prema organizatoru volontiranja.

Prema Pravilniku o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu **koordinator volontiranja** je „osoba zaposlena u društvu Crvenog križa ili volonter tog društva s najmanje dvije godine volonterskog iskustva u Crvenom križu. Koordinator volontiranja planira, provodi i

koordinira volonterski rad, vodi evidenciju i bazu volontera i volonterskog rada na lokalnoj razini, planira i organizira edukaciju volontera, osmišljava volonterske pozicije u skladu s potrebama te upoznaje volontere s njihovim pravima i obvezama“.

„Voditelj volonterskog tima osoba je zaposlena u Središnjem uredu Hrvatskog Crvenog križa, društvu Crvenog križa ili volonter s najmanje jednom godinom volonterskog iskustva. Voditelj volonterskog tima organizira provođenje volonterskih aktivnosti grupe volontera koja broji maksimalno do 25 osoba.“ (Pravilnik o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu)

2. Ugovor o volontiranju

Ugovor o volontiranju sklapaju volonter i organizator volontiranja, kako bi regulirali međusobna prava i obveze i ostale bitne aspekte svog odnosa. Zakon predviđa mogućnost sklapanja ugovora u dva oblika – usmeni i pismeni. Zakonom propisane okolnosti (dugoročno volontiranje, rad s ranjivim skupinama i dr.) u mnogim volonterskim aktivnostima obvezuju Hrvatski Crveni križ na pisani oblik ugovora.

Ugovor mora sadržavati podatke o ugovornim stranama, izjave volontera o nepostojanju okolnosti koje ga onemogućuju ili ometaju u obavljanju ugovorenih aktivnosti ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojima tijekom volontiranja dolazi u kontakt, troškove volontiranja te prava i obveze ugovornih strana kao i proceduru za rješavanje sukoba ili kršenja ugovora.

3. Potvrde o volontiranju

Dokazi o volontiranju mogu se izdavati prema potrebi u obliku pisane potvrde ili kontinuirano u obliku volonterske knjižice. Organizator volontiranja dužan je voditi evidenciju volonterskih aktivnosti i broja sati provedenih u volontiranju. Potvrda o volontiranju sadrži osobne podatke, podatke o vremenu volontiranja, edukaciji, kratak opis volonterskih aktivnosti te ostale specifičnosti pojedinog oblika volontiranja, potpis volontera, potpis i pečat osobe ovlaštene za zastupanje organizatora volontiranja kojima se jamči točnost navedenih podataka.

U slučaju kratkotrajnog volontiranja organizator volontiranja dužan je izdati potvrdu o volontiranju samo ukoliko volonter to zatraži.

4. Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje

U skladu sa Zakonom o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje je alat za sve osobe koje su u dugoročnom volonterskom angažmanu, tj. volontiraju redovito i kontinuirano, na tjednoj osnovi u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida.

Na zahtjev volontera organizator volontiranja dužan je izdati potvrdu o kompetencijama stečenim volontiranjem, ukoliko se radilo o dugotrajnom volontiranju.

5. Podrška volonterima

Volonterske pozicije mogu biti nepredvidljive i nenamjerno stresne volonteru, posebno u kriznim situacijama. Organizator volontiranja dužan je pripremiti volontere na moguće izvore stresa uvodnim sastancima prije početka volontiranja te završnim sastancima na kojima se evaluira cjelokupni rad i odnose među volonterima i drugim sudionicima aktivnosti.

6. Evaluacija provedenih aktivnosti

Organizator volontiranja dužan je nakon završetka aktivnosti pripremiti evaluacijski obrazac ili održati sastanak sudionika volontiranja kako bi se zaključio ciklus projekta kroz evaluaciju volontera, ali i same aktivnosti u svrhu napretka u sljedećem projektnom razdoblju te poboljšanja rada s volonterima i drugim organizatorima volontiranja.

8.1. Psihosocijalna podrška za volontere

Međunarodna federacija razvila je mnoge strategije i smjernice koje naglašavaju važnost pružanja psihosocijalne podrške volonterima posebice onima koji sudjeluju u pružanju različitih oblika pomoći i podrške osobama pogođenim kriznim događajima. Smjernica o psihosocijalnoj podršci govori da Međunarodna federacija i nacionalna društva pružaju dugoročnu psihosocijalnu podršku korisnicima, volonterima i djelatnicima. U izvješću iz 2007. "Volontiranje u kriznim situacijama" navodi se da nacionalna društva moraju osigurati mogućnost volonterima da dobiju adekvatnu i sustavnu psihosocijalnu podršku a isto se zaključilo i u izvješću vezanom uz Politiku Međunarodne federacije o volontiranju. Strategija 2020 također ističe važnost pružanja psihosocijalne podrške u okolini koja svima pruža dobrodošlicu i koja brine o socijalnom uključivanju. Inter-Agency Steering Committee (IASC) smjernice o mentalnom zdravlju i psihosocijalnoj podršci postavljaju standard za

psihosocijalnu podršku u kriznim situacijama, a uključuju akcijski plan o tome kako da se spriječi pojava težih psihosocijalnih poteškoća i problema u mentalnom zdravlju i osigura psihosocijalna dobrobit djelatnika i volontera.

Prilikom obavljanja različitih volonterskih aktivnosti, posebice u kriznim situacijama, volonteri mogu biti izloženi razarajućim prizorima, smrti, teškim iskustvima korisnika te raditi u teškim i opasnim uvjetima. Tradicionalna herojska uloga volontera i djelatnika Crvenog križa uključuje očekivanja da su oni nesebični i neumorni. Zbog toga se djelatnici i volonteri često osjećaju kao da nisu dovoljno učinili za korisnike i zajednicu. Potrebe s kojima se suočavaju ponekad mogu biti prezahtjevne i premašivati njihove kapacitete za pružanje pomoći. Izloženost traumatskim događajima i ekstremnim uvjetima nije samo ono što uzrokuje stres kod volontera, to mogu biti radni uvjeti i organizacijska struktura. Zbog opasnosti od sagorijevanja Hrvatski Crveni križ ima obavezu brinuti o mentalnom zdravlju volontera prije, tijekom i nakon kriznog događaja, kao i tijekom obavljanja volonterskih aktivnosti koje nisu dio odgovora na krizne situacije.

Kako bi se umanjili potencijalni izvori stresa prilikom obavljanja volonterske aktivnosti potrebno je izvršiti odgovarajuću pripremu volontera što uključuje pružanje informacija o volonterskim zadacima, edukaciju o stresu i načinima nošenja s emocionalnim reakcijama na teške situacije.

Tijekom samog obavljanja volonterske aktivnosti, posebice prilikom pružanja pomoći nakon kriznih situacija, volonterima je nužno osigurati sustavnu podršku koja može uključivati: praćenje stresnih reakcija pojedinaca i volonterskih timova, održavanje redovitih timskih sastanaka, superviziju, dodatne treninge, razvijanje sustava podrške unutar samih timova ili upućivanje na stručnu pomoć.

Nakon završetka obavljanja volonterske aktivnosti ili povratka s terena volonterima je potrebno izraziti zahvalnost i pokazati da se njihov rad cijeni. Na sastancima psihološkog rasterećenja volonterima se treba pružiti prilika da razmijene i uobliče svoja iskustva te traže dodatnu pomoć ukoliko im je potrebna.

Sve mjere koje se poduzimaju ne služe samo u svrhu zaštite mentalnog zdravlja volontera, nego i za očuvanje njihove motivacije i uključenosti u daljnje volonterske aktivnosti.

Ukoliko su poduzete sve potrebne mjere za ublažavanje stresa kod volontera, oni će:

- Razviti pozitivne mehanizme nošenja sa stresom
- Učinkovito raditi u timu
- Tražiti pomoć ukoliko im je potrebna
- Zadržati otpornost tijekom obavljanja volonterske aktivnosti

Za planiranje psihosocijalne podrške usmjerene volonterima poželjno je koristiti smjernice i edukativne materijale razvijene od Referentnog centra za psihosocijalnu podršku Međunarodne federacije.

9. PREPOZNAVANJE VRIJEDNOSTI VOLONTERA I PROMOCIJA VOLONTERSTVA

Volontiranje u Hrvatskom Crvenom križu nedvojbeno stvara društvenu vrijednost za zajednicu, organizaciju i same volontere.

Volontiranjem se unaprijeđuje kvaliteta života u zajednici, povećava se solidarnost društva, raste društvena osjetljivost, razina društvene uključenosti, integracija i osjećaj da se može doprinijeti općoj dobrobiti zajednice.

Hrvatski Crveni križ putem svoje mreže volontera može pružiti znatno veći broj usluga nego što bi bilo moguće bez njihove potpore.

Prilika da upoznaju ljude iz zajednice, sudjeluju na različitim vrstama edukacija, stječu nova znanja i vještine, da razviju vlastite potencijale, a ujedno doprinesu rješavanju konkretnih problema u zajednici, ali i osnaživanju civilnog društva i građanskog angažmana te da imaju osjećaj pripadnosti najvećoj humanitarnoj organizaciji na svijetu samo su neke od vrijednosti koje volonteri ističu kao vlastitu dobrobit od volontiranja. Volonteri Međunarodne federacije svake godine pomažu oko 30 milijuna ljudi pogođenih katastrofama, ali i još veći broj ljudi putem programa pomoći lokalnim zajednicama kojima se svakodnevno pruža humanitarna pomoć.

Osim društvene vrijednosti, bitno je istaknuti i ekonomsku vrijednost volontiranja koja se može mjeriti udjelom BDP-a. Volontiranje ima izuzetnu ekonomsku vrijednost, koja se često zanemaruje jer nema sustavnog načina za njeno mjerenje. Znanstvenici procjenjuju ukupnu ekonomsku vrijednost volontiranja na svjetskoj razini na gotovo 1,4 trilijuna dolara, odnosno više od 2 posto globalnog bruto dohotka (BDP).

U prilog činjenici da ekonomska vrijednost volontiranja nije zanemariva govori izvještaj Međunarodne federacije u kojem je navedeno kako su tijekom 2009. godine u svijetu volonteri Pokreta izvršili volonterske usluge u vrijednosti 6 milijardi američkih dolara, odnosno oko 90 američkih centi za svaku osobu u svijetu.

Volonteri Crvenog križa su motivirani, entuzijastični, svjesni da najviše dobivaju kada najviše daju, na usluzi ljudima u potrebi i pokretani humanošću.

Motivirani slobodnom voljom ne očekuju materijalnu ili novčanu naknadu za svoj rad, ali minimum koji možemo i moramo učiniti je dati im priznanje za njihov rad kao organizacija, djelatnici i korisnici kojima su pružene usluge. Prepoznavanje vrijednosti rada volontera osim što ih motivira na nastavak volontiranja i ostanak u organizaciji, daje im osjećaj zadovoljstva i uspjeha.

9.1. Nagrađivanje volontera

Nagrađivanje volontera Hrvatskog Crvenog križa ne bi trebao biti ishod, već kontinuirani proces tijekom trajanja volontiranja, integrirana komponenta kvalitetnog volonterskog programa. Kad govorimo o nagrađivanju volontera, bitno je naglasiti da je tim procesom potrebno zadovoljiti i unutarnje potrebe koje volontere motiviraju na nastavak rada, kao što su osjećaj uspjeha, doprinos izgradnji boljeg društva, ponos, pripadnost, ali im je istovremeno bitno dati opipljiv, vidljiv i prepoznatljiv znak zahvalnosti kao što su priznanja Hrvatskog Crvenog križa.

Volonterima možemo odati priznanje formalno i neformalno. Jedna od najučinkovitijih načina prepoznavanja rada volontera je jednostavna riječ „hvala“ od korisnika, koordinatora volontera, djelatnika i vodstva organizacije. Neformalan način vrednovanja volonterskog rada, jednostavan je, besplatan i treba postati nezaobilazan u ophođenju sa volonterima. Djelatnici Hrvatskog Crvenog križa trebaju znati imena volontera, objavljivati fotografije volontera na web stranicama i društvenim mrežama, drugim promotivnim materijalima i dijeliti s njima sve informacije kako bi se osjećali ravnopravnim partnerima u zajedničkoj humanitarnoj misiji. Svaki volonter je jedinstvena osoba, a kako bi ostvarili dugotrajne i dublje odnose sa volonterima potrebno im je odati osobna priznanja, znati njihove želje, htjenja i uzeti ih u obzir pri odabiru načina zahvaljivanja za njihov volonterski doprinos.

Formalni oblici nagrađivanja volontera uključuju dodjeljivanje priznanja, zahvalnica i nagrada. Za dugotrajno volontiranje Hrvatski Crveni križ dodjeljuje priznanja «VOLONTER GODINE» i «VOLONTERSKI TIM GODINE». Priznanje «VOLONTER GODINE» dodjeljuje se volonteru pojedincu koji je aktivno sudjelovao u provedbi programa Crvenog križa najmanje godinu dana. Priznanje «VOLONTERSKI TIM GODINE» dodjeljuje se grupi volontera okupljenih u klubovima mladih, interventnim jedinicama ili drugim oblicima zajedničkog djelovanja u organizacijskim jedinicama društva Crvenog križa koji su aktivno sudjelovali u provedbi programa Crvenog križa najmanje godinu dana. Priznanja se dodjeljuju jedanput godišnje, a uručuju u Tjednu Crvenog križa od 8. do 15. svibnja.

Primjer dobre prakse:

Hrvatski Crveni križ je 2016. Godine po prvi put dodijelio godišnje priznanje za volontiranje u kategorijama „Volonter godine“ i „Volonterski tim godine“. Volonterka iz Gradskog društva Crvenog križa Sisak, **Ivona Rogina** dobitnica je priznanja u kategoriji „Volonter godine“.

U kategoriji „Volonterski tim godine“ priznanje je dodijeljeno **Volonterskoj jedinici na distribuciji hrane, higijene i odjeće za potrebe stanovnika poplavljenih područja istočne Slavonije** iz Gradskog društva Crvenog križa Županja.

9.2. Promocija volonterstva

Promicanje volonterstva ujedno je i promicanje društvene odgovornosti, a bitno je u svrhu senzibiliziranja javnosti o vrijednostima volontiranja, podizanja svijesti o važnosti prepoznavanja volontera i njihovog doprinosa zajednici te motiviranju javnosti za volontiranje.

Hrvatski Crveni križ ima dugogodišnje iskustvo u promicanju volonterskih vrijednosti i zagovaranja volontiranja kao izraz građanskog sudjelovanja. Hrvatski Crveni križ organiziranjem javnih kampanja u svrhu promicanja volonterskih aktivnosti odgovara na nedostatak znanja i razumijevanja javnosti o važnosti aktivnog sudjelovanja u društvu i opće dobrobiti i pozitivnog učinka koje volontiranje ima na socijalnu koheziju.

Promicanje volonterstva bitno je kako bi se motivirao veći broj osoba na volontiranje, nego kako bi se motiviralo organizatore volonterskih aktivnosti za razvoj kvalitetnih i inovativnih

volonterskih programa jer broj zainteresiranih pojedinaca za volontiranje prelazi broj dostupnih volonterskih programa i mogućnosti za volontiranje. Iako je prisutan trend volontiranja, tek nešto manje od 7% populacije obavlja neki oblik dobrovoljnog neplaćenog rada, dok u zemljama Europske unije u dobrovoljnom radu sudjeluje oko 23% Europljana iznad 15 godina starosti.

Primjer dobre prakse:

U sklopu projekta "Vol.UP (Volume UP for Volunteering)" sufinanciranog od Europske unije u sklopu natječaja "Podrška programima organizacija civilnog društva aktivnih u području volonterstva za jačanje gospodarske i socijalne kohezije iz IV. Komponente IPA-a Operativnoga programa Razvoj ljudskih potencijala" i Ureda za udruge Vlade republike Hrvatske, organiziran je Festival volonterstva u Puli. Na Festivalu je sudjelovalo 36 organizacija civilnog društva, državnih institucija i društava Crvenog križa s područja Istarske županije koje su na "Burzi volonterskih pozicija" prezentirale svoje aktivnosti te volonterske pozicije unutar svoje organizacije. Volonterske pozicije svih organizacija objavljene su u brošuri koja se dijelila posjetiteljima Festivala te su upisane u bazu Volonterskog Centra Istra. Kako bi se privukao što veći broj građana organiziran je i zabavni dio programa (nastupi različitih vrsta izvođača, koncerti), a korištene su i inovativne metode s ciljem podizanja javne svijesti o značaju volontiranja, odnosno kvalitetnijeg korištenja slobodnog vremena, aktivnostima kojima bi se pridonijelo povećanju općeg dobra u zajednici - umjetnička instalacija/performans "12 sati" na temu volonterstva. Osim toga, građani su mogli dobiti informaciju o upisu u bazu volontera Hrvatskog Crvenog križa namijenjenu uključivanju regrutaciji volontera za djelovanje u kriznim situacijama.

Na Festivalu volonterstva bilo je prisutno više od 250 sudionika iz različitih organizacija kao i više od 1000 građana različitih dobnih skupina od kojih su mnogi bili zainteresirani za uključivanje u volonterske aktivnosti organizacija koje su sudjelovale u prezentaciji svojih programa i aktivnosti. Festival je bio iznimno dobro popraćen od lokalnih i nacionalnih medija.

10. VOLONTIRANJE U KRIZNIM SITUACIJAMA

10.1. Ovlast za djelovanje u kriznim situacijama

Prirodne katastrofe i katastrofe izazvane ljudskim faktorom dovode do tragedija velikih razmjera, koje naglašavaju potrebu razvoja i usavršavanja službi za pripremu i odgovor na krizne situacije.

Organiziranje i djelovanje sustava zaštite i spašavanja u Republici Hrvatskoj regulirano je Zakonom o sustavu civilne zaštite (NN 82/15), Procjenom ugroženosti Republike Hrvatske od prirodnih i tehničko-tehnoloških katastrofa i velikih nesreća i Planom zaštite i spašavanja (NN96/10). Uloga Hrvatskog Crvenog križa u sustavu zaštite i spašavanja pobliže je određena Zakonom o Hrvatskom Crvenom križu (NN 71/10), Statutom Hrvatskog Crvenog križa, Pravilnik o ustroju, pripremi i djelovanju hrvatskog crvenog križa u kriznim situacijama i Strategijom 2020 Međunarodne federacije.

Hrvatski Crveni križ sastavni je dio sustava zaštite i spašavanja u Republici Hrvatskoj. Predstavnici Hrvatskog Crvenog križa članovi su kriznih stožera na nacionalnoj, županijskim, gradskim i općinskim razinama. Hrvatski Crveni križ sudjeluje u aktivnostima vezanima uz krizne situacije, tijekom svih faza krize, od pripreme preko odgovora na kriznu situaciju i pomoći u oporavku po završetku krize.

Operativne snage Hrvatskog Crvenog križa su operativna snaga sustava civilne zaštite u velikim nesrećama i katastrofama i izvršavaju obveze u sustavu civilne zaštite sukladno posebnim propisima kojima se uređuje područje djelovanja Hrvatskog Crvenog križa i planovima donesenih na temelju posebnog propisa kojim se uređuje područje djelovanja Hrvatskog Crvenog križa, odredbama Zakona i Državnom planu djelovanja civilne zaštite. (Zakon o sustavu civilne zaštite NN 82/15).

Djelovanje Operativnih snaga Hrvatskog Crvenog križa u sustavu civilne zaštite nadovezuje se na ciljeve Strategije 2020 te na osnovne ciljeve Hrvatskog Crvenog križa navedene u Zakonu o Hrvatskom Crvenom križu.

<i>Primjer dobre prakse:</i>

Tijekom trajanja izbjegličke krize (2015. – 2016.) u Republici Hrvatskoj Hrvatski Crveni križ imao je ulogu koordinatora nevladinih i međunarodnih organizacija koje su djelovale na terenu.

10.2. Sustav uključivanja volontera u krizne situacije

U obavljanju aktivnosti u kriznim situacijama Hrvatski Crveni križ se u znatnoj mjeri oslanja na volontere.

Krizne situacije predstavljaju izazov svim nacionalnim društvima Crvenog križa za pružanjem usluga ranjivim skupinama osoba u otežanim uvjetima. Sposobnost mobiliziranja i upravljanja većim brojem volontera predstavlja ključni preduvjet u pružanju tih usluga. Prilikom odgovora na krizne situacije često su volonteri prvi na mjestu događaja. Često i sami volonteri dolaze iz pogođenih zajednica te predstavljaju koristan izvor lokalnih kontakata i donose znanja i sposobnosti kojima pomažu pri dugoročnom pružanju usluga i pomaganju pogođenog stanovništva. Iznenadna priroda i kompleksnost kriznih situacija zahtijeva razvijene sustave uključivanja i upravljanja volonterima. Hrvatski Crveni križ čini i nastavit će činiti sve što može za promicanje i potporu volontera.

Primjeri dobre prakse:

U gotovo 7 mjeseci trajanja izbjegličke krize, od 16. rujna 2015. do 12. travnja 2016. godine u Republiku Hrvatsku ušlo je 654 224 migranata. U pružanju pomoći ranjivim osobama ostvareno je 192 852 volonterska sata. Hrvatski Crveni križ provodio je aktivnosti na 17 različitih lokacija te u prihvatnom centru za strance i prihvatilištima za tražitelje azila.

Prilikom volontiranja u kriznim situacijama susrećemo se s dva oblika volontiranja: educirani volonteri koji su prošli određenu izobrazbu za djelovanje u kriznim situacijama i spontani volonteri, koji nemaju profesionalnih znanja i iskustva niti formalne obuke, ali su motivirani željom da pomognu drugima.

Ovisno o situaciji, razlikuju se pristupi uključivanja volontera u krizne situacije.

Volonteri koji su od prije uključeni u rad Hrvatskog Crvenog križa već su obučeni i razina koordinacije među njima je veća te će se Hrvatski Crveni križ u većoj mjeri oslanjati na njihovo uključivanje u odgovor na krizne situacije.

Punoljetne osobe osposobljene za djelovanje u kriznim situacijama prema programima Hrvatskog Crvenog križa, na lokalnoj ili nacionalnoj razini, mogu biti zaposlenici i/ili volonteri Hrvatskog Crvenog križa organizirani u :

1. Krizne stožere - stalno radno tijelo Hrvatskog Crvenog križa koje koordinira aktivnostima vezanim za otklanjanje posljedica kriznih situacija.
2. Interventne timove - ustrojavaju se na razini Hrvatskog Crvenog križa iz redova zaposlenika i/ili volontera koji su osposobljeni za djelovanje u kriznim situacijama sukladno Smjernicama o ustroju, zadaćama i obuci Operativnih snaga Hrvatskog Crvenog križa. Članovi interventnih timova trebaju usvojiti osnovna znanja pružanja prve pomoći, osnovne psihosocijalne pomoći (nestručna, prva razina), poznavati osnovne postupke povezivanja odvojenih članova obitelji, vladati znanjima oko organizacije smještaja, higijene i podjele hrane, pitke vode, odjeće i obuće i ostalih potrepština i poznavati osnove skladišnog poslovanja i dokumentacije, skladištenje , pakiranje i čuvanje različitih artikala.
3. Timove podrške - čine svi zaposlenici i volonteri Hrvatskog Crvenog križa koji su aktivirani u kriznoj situaciji sukladno Smjernicama o ustroju, zadaćama i obuci Operativnih snaga Hrvatskog Crvenog križa.

Obzirom na dosadašnje potrebe i praksa osim općih – interventnih, potrebni su i slijedeći specijalistički timovi: Tim za prvu pomoć ,Tim za psihosocijalnu podršku, Tim službe traženja, Tim za osiguranje pitke vode , Tim za spašavanje iz vode u otežanim uvjetima i Tima za pripremu hrane u terenskim uvjetima. Članovi specijalističkih timova trebali bi odslušati sve module osnovnog treninga za interventni tim, te posjedovati specijalističku edukaciju za svoj tim.

U slučaju krizne situacije oni mogu biti upotrijebljeni samo u tom timu i na tom poslu. Izuzetak su osobe koje uz edukaciju i uvjete za opći interventni tim imaju još i dodatnu edukaciju u nekom od specijalističkih područja. Posebnost je u tome da specijalistički timovi mogu djelovati i kod pojedinačnih nesreća, a ne samo u kriznim situacijama. Najbolji članovi

interventnih timova pozivaju se na dodatne obuke za djelovanje u međunarodnim misijama pomoći.

U vrijeme krize često na lice mjesta dolaze spontani volonteri spremni pomoći. Samim time što nisu povezani s bilo kojim dijelom postojećeg sustava odgovora na krizne situacije, njihova pomoć je nedostatna.

Uključivanje spontanih volontera što može biti izazov za Hrvatski Crveni križ. Potrebno je utvrditi opće standarde koji će poslužiti kao smjernice kod regrutiranja i odabira spontanih volontera.

Ponekad je situacija takva da nije preporučljivo prihvatiti spontane volontere zbog njihove vlastite sigurnosti, ali i zbog mogućnosti da ugroze druge. Poneseni entuzijazmom i željom da pomognu, spontani volonteri ponekad teško prihvaćaju takvu situaciju. Kako ih se ne bi obeshrabrilo od daljnjeg volontiranja potrebno im je ponuditi jednostavnije zadatke čije izvršavanje ne može nikoga ugroziti.

U kriznim situacijama često su potrebna specifična znanja (npr. poznavanje arapskog jezika u migrantskoj krizi) zbog kojih je nužno uključiti spontane volontere. U tom slučaju obavezno napraviti procjenu rizika i koristi. Korist koju dobijemo uključivanjem spontanog volontera koji nije prošao niti jednu vrstu edukacije o Hrvatskom Crvenom križu niti iz područja djelovanja u kriznim situacijama mora biti znatno veća od rizika u koji stavljamo tu osobu i ostale s kojima je u kontaktu. Ukoliko je nužno koristiti spontane volontere, potrebno im je u najkraćem mogućem roku pružiti osnovnu obuku o djelovanju i načelima Pokreta i upoznati ih s njihovim pravima, obvezama i načinima samozaštite.

Na temelju iskustva djelovanja u kriznim situacijama u više od 20 nacionalnih društava preporuka je da se u kriznim situacijama koriste samo educirani i punoljetni volonteri, također zbog zaštite njihove sigurnosti.

Maloljetni volonteri mogu biti dio tima podrške ukoliko imaju suglasnost roditelja ili skrbnika te volontiraju pod supervizijom, sukladno članku 8. Pravilnika o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu. U kriznim situacijama volonteri mlađi od 18 godina ne mogu biti u direktnom kontaktu s korisnicima podrške. Maloljetne volontere može se uključiti u izvršavanje jednostavnijih zadataka (npr. slaganje odjeće) u kojima nisu direktno izloženi kriznoj situaciji.

Hrvatski Crveni križ podjednako je odgovoran za rad volontera i dobrobit korisnika i ima pravo ne prihvatiti osobe koje ne udovoljavaju specifičnim potrebama posla i korisnika.

Volonteri koji ne odgovaraju zahtjevima pozicije na koju su se prijavili vjerojatno imaju puno potencijala koji se mogu iskoristiti u drugim aktivnostima te im treba ponuditi neki drugi angažman koji će bolje odgovarati i njima i organizaciji.

Bitni elementi u radu s volonterima su supervizija i evaluacija. Provođenje supervizije, s jedne strane omogućuje praćenje rada i mentoriranje volontera, a s druge pružanje podrške i jačanje motivacije. Kontinuirano provođenje evaluacije kao standarda rada s volonterima omogućuje procjenu rada i radne učinkovitosti volontera, kao i njihova osobnog razvoja.

Tijekom krizne situacije, glavna veza Hrvatskog Crvenog križa s volonterima su koordinatori volontera. Koordinator volontera je odgovoran za provedbu volonterskih aktivnosti i njegova je uloga brinuti o procesima vezanima uz provođenje aktivnosti. Koordinator volontera treba imati dobre komunikacijske vještine, ali i interes i sklonost za razvoj voditeljskih vještina, osobito u delegiranju zadataka. Što je veća razina osposobljenosti samih koordinatora, to je vjerojatnije da će volonteri djelovati organiziranije i učinkovitije.

Praksa je pokazala da nedostatak koordinatora volontera u kriznim situacijama dodatno otežava obavljanje aktivnosti zbog kojih su se volonteri okupili na određenom području.

Povećanjem broja educiranih volontera i koordinatora volontera unaprijediti će se područje volontiranja u kriznim situacijama.

Uloga volontera u kriznim situacijama sve je složenija. Oni su često izloženi velikim traumama, stresu, gubitku, ozljedama, pa ponekad i smrti. Često volonteri i sami potječu iz zajednica pogođenih tragedijom, pa su i osobno pogođeni.

U situacijama koje traže hitnu intervenciju, volonteri često rade stavljajući na stranu svoje potrebe i dobrobit. Čak i ako ne riskiraju svoje živote za vrijeme krize, satima rade u stresnim uvjetima. Neki od volontera trebat će zato psihosocijalnu podršku. Krizne situacije predstavljaju traumatično iskustvo, a pomagači su ranjivi kao i svi ostali u zajednici. Dugotrajno izlaganje stresu povezanom s poslom može dovesti do izgaranja. Važno je prepoznati znakove koji upućuju na prekomjernu izloženost stresu. Hrvatski Crveni križ ima odgovornost osigurati podršku volonterima prije, za vrijeme i poslije kriznih situacija.

Prije krizne situacije važno je dobro upoznati volontera sa zadacima i zahtjevima koji će biti postavljeni pred njega.

Tijekom kriznih situacija važno je imati na umu da su potrebe volontera često slične potrebama onih koje podržavaju. Oni također imaju koristi od potpore koja smanjuje vjerojatnost razvoja problema sa stresom. Poticajno okruženje jedan je od mnogih presudnih čimbenika u smanjenju stresa. Nakon krizne situacije, volonterima je potrebno dati do znanja da je njihov doprinos prepoznat kao važan. Od pomoći je i razgovor o iskustvima koja su imali za vrijeme trajanja krizne situacije.

Primjeri dobre prakse: Hrvatski Crveni križ organizirao je supervizijske sastanke i pružao je podršku djelatnicima i volonterima koji su sudjelovali u izbjegličke krize (2015. godine) u suradnji sa Studijskim centrom socijalnog rada

10.3. Pravni okvir za zaštitu volontera u kriznim situacijama

Osnovni zakon koji regulira volontiranje u Republici Hrvatskoj je Zakon o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) koji predstavlja prvi normativni akt koji volonterstvu u Hrvatskoj prilazi na cjelovit i obuhvatan način. Etički kodeks volontera usvojen u svibnju 2008. godine propisuje pravila ponašanja volontera, organizatora volontiranja i korisnika volontiranja sukladno načelima volontiranja iz Zakona.

Zakon o volonterstvu u st.5. čl.3. definira volontiranje u kriznim situacijama kao volontiranje koje volonter obavlja u situacijama koje nalažu hitnost i u izvanrednim društvenim situacijama. Njime su propisani općeniti zaštitni mehanizmi za volontere poput prava na primjerene i sigurne uvjete rada, prava na zaštitnu opremu u skladu s naravi volonterskih aktivnosti koje obavlja, obavezu upoznavanja s opasnostima vezanima uz specifični oblik volontiranja te obavezu osiguranja od profesionalne bolesti i posljedica nesreće za vrijeme volontiranja u slučaju volontiranja u uvjetima opasnim za život i zdravlje volontera. U praksi se događa da se ovakve odredbe zbog određenih razloga u kriznim situacijama ne primjenjuju ili ne primjenjuju u potpunosti te je potrebno djelovati u smislu jačanja pravne zaštite volontera.

Zakonom o radu (NN 93/14) kao ni podzakonskim propisima još nisu propisani mehanizmi koji bi volonteru omogućili izostajanje s posla radi volontiranja u kriznim situacijama te je potrebno poduzeti mjere u svrhu unaprjeđenja postojeće zakonske regulative.

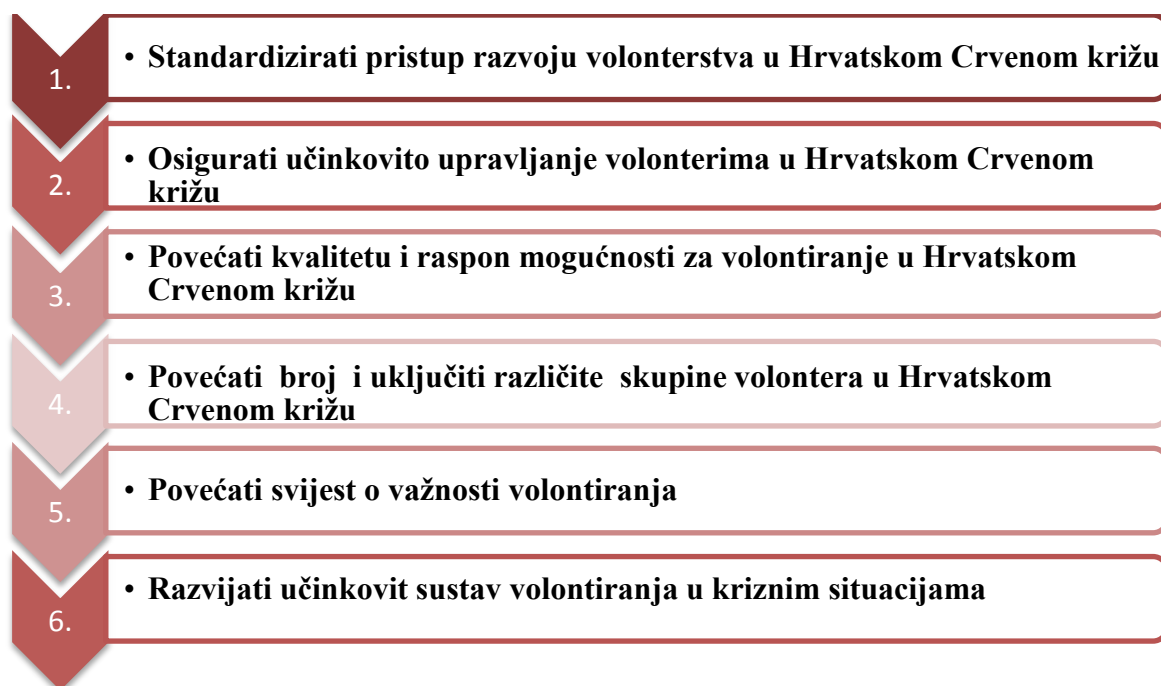
Hrvatski Crveni križ može zagovarati promjenu postojeće zakonske regulative i osvješćivati poslodavce o postojećoj problematici.

Uz samo unaprjeđenje zakonodavne regulative, potrebno je i sustavno praćenje kako bi se odredbe propisane radi zaštite volontera zaista i primjenjivale.

Od velike važnosti pri uspostavi sustava uključivanja volontera u krizne situacije je i izrada i ažuriranje baze podataka raspoloživih volontera. Uspostava jedinstvene baze podataka omogućuje uvid u raspoložive volontere, razinu njihove osposobljenosti i iskustva te olakšava uključivanje volontera u intervencije.

Značajan korak uspostavi jedinstvene baze volontera predstavlja i osnivanje Nacionalnog interventnog tima Hrvatskog Crvenog križa, kojeg čine educirani volonteri i profesionalci za djelovanje u kriznim situacijama.

11. STRATEGIJA RAZVOJA VOLONTERSTVA HRVATSKOG CRVENOG KRIŽA: OPERATIVNI PLAN



STVARANJE POTICAJNOG OKRUŽENJA

Strateška smjernica 1: Jačati kapacitete Hrvatskog Crvenog križa, organizacijsku infrastrukturu za razvoj volonterstva unutar Hrvatskog Crvenog križa i uspostaviti ujednačen sustav praćenja volontera Hrvatskog Crvenog križa.

Prijedlozi djelovanja:

1. Strukturirati organizaciju rada s volonterima implementacijom odredbi o organizaciji rada volontera Pravilnikom o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu.
2. Izraditi ujednačene programe edukacije za koordinatore volontera i voditelje volonterskih timova.
3. Poticati koordinatore volontera i voditelje volonterskih timova na uključivanje u edukacije i provoditi edukacije za koordinatore volontera i voditelje volonterskih timova
4. Osigurati tehnološku podršku za ujednačen sustav evidencije volontera.
5. Osnovati Povjerenstvo za razvoj volonterstva Hrvatskog Crvenog križa.

Strateška smjernica 2: Osigurati volonterima dostupnost i raznolikost volonterskih programa uključivanjem različitih skupina volontera i identificiranjem prepreka za uključivanje novih volontera.

Prijedlozi djelovanja:

1. Analizirati postojeće volonterske programe Hrvatskog Crvenog križa te ih prilagoditi trenutnim uvjetima i mogućnostima za volontiranje.
2. Analizirati postojeće prakse i mogućnosti financiranja volonterskih programa u Hrvatskom Crvenom križu te dati prijedloge za poboljšanje sustava financiranja.
3. Osmišljavati nove volonterske programe koji podrazumijevaju volontiranje u inovativnim i netradicionalnim oblicima, usmjeravanjem na one koji nisu uključeni.
4. Razvijati partnerstva s relevantnim organizacijama u svrhu širenja volonterskih usluga i poboljšanja pružanja volonterskih usluga.

Strateška smjernica 3: Donošenje smjernica za provedbu volonterskih programa Hrvatskog Crvenog križa.

Prijedlozi djelovanja:

1. Razviti smjernice za provedbu volonterskih programa Hrvatskog Crvenog križa.
2. Učiniti dostupnim i promovirati smjernice za provedbu volonterskih programa Hrvatskog Crvenog križa.
3. Razviti sustav praćenja o primjeni smjernica za provedbu volonterskih programa Hrvatskog Crvenog križa.

ODGOJ ZA HUMANOST

Strateška smjernica 1: Motivirati i uključivati volontere u Hrvatski Crveni križ.

Prijedlozi djelovanja:

1. Identificirati grupe i pojedince koji žele volontirati u Hrvatskom Crvenom križu.
2. Prepoznavati i priznavati napore volontera pri uključivanju u rad Hrvatskog Crvenog križa.

3. Pružati sustavnu podršku i mentorstvo volonterima koji su već uključeni u rad Hrvatskog Crvenog križa u svrhu preuzimanja zadataka s većim stupnjem odgovornosti.

Strateška smjernica 2: Promicati Odgoj za volontiranje kroz odgojno obrazovne sadržaje i organizirati aktivnosti usmjerene na razvoj volontiranja kroz neformalno obrazovanje.

Prijedlozi djelovanja:

1. Provoditi Odgoj za humanost u okviru školskog kurikulumu kroz građanski odgoj i obrazovanje.
2. Poticati provođenje Odgoja za volontiranje izvan školskog sustava uključivanjem djece i mladih u organizirane volonterske akcije.
3. Zagovarati provođenja Odgoja za volontiranje od vrtićke dobi.

Strateška smjernica 3: Osigurati edukaciju, obuku i razvoj volontera u svrhu podizanja kvalitete pružanja volonterske usluge.

Prijedlozi djelovanja:

1. Izraditi standardizirane programe edukacija i obuke volontera Hrvatskog Crvenog križa.
2. Provoditi standardizirane edukacije i obuke za volontere Hrvatskog Crvenog križa.
3. Poticati volontere na sudjelovanje u edukacijama Hrvatskog Crvenog križa.

ZAŠTITA I PODRŠKA

Strateška smjernica 1: Osiguravati sigurnosti i zaštitu mentalnog i fizičkog zdravlja volontera Hrvatskog Crvenog križa.

Prijedlozi djelovanja:

1. Omogućiti volonterima kvalitetnu pripremu za provođenje programa i akcija Hrvatskog Crvenog križa kako bi očuvali svoje zdravlje, minimalizirati izvore stresa kojima volonteri mogu biti izloženi te ih pripremiti na nošenje sa stresom kako bi razvili osobnu otpornost.
2. Policom osiguranja osigurati volontere koji sudjeluju u akcijama Hrvatskog Crvenog križa i provode aktivnosti Hrvatskog Crvenog križa.

3. Volonterima Hrvatskog Crvenog križa omogućiti superviziju u svrhu zaštite mentalnog zdravlja, poboljšavanja profesionalnih kompetencija i poboljšavanja kvalitete usluga koje se pružaju korisnicima.

PREPOZNAVANJE VRIJEDNOSTI VOLONTERA I PROMOCIJA VOLONTERSTVA

Strateška smjernica 1: Uspostaviti i unaprijediti sustav prepoznavanja vrijednosti volontera.

Prijedlozi djelovanja:

1. Poticati volontere na osmišljavanju i poboljšanje volonterske aktivnosti koju obavljaju.
2. Omogućiti volonterima da sudjeluju u procesima donošenja odluka.
3. Pružati prilike za jačanje kapaciteta u svrhu preuzimanja budućih uloga unutar Hrvatskog Crvenog križa.

Strateška smjernica 2: Unaprijediti sustav nagrađivanja volontera.

Prijedlozi djelovanja:

1. Analizirati postojeći i unaprijediti sustav nagrađivanja volontera i osoba zaduženih za organizaciju rada volontera u Hrvatskom Crvenom križu.
2. Prepoznati i nominirati pojedince koji su aktivno sudjelovali u provedbi akcija i programa Hrvatskog Crvenog križa.
3. Prepoznati i nominirati volonterske timove koji su aktivno sudjelovali u provedbi akcija i programa Hrvatskog Crvenog križa.

Strateška smjernica 3: Podizanje svijesti o važnosti prepoznavanja volontera i njihovog doprinosa zajednici uspostavljanjem mehanizama za promociju volonterstva.

Prijedlozi djelovanja:

1. Poticati organiziranje volonterskih akcija i podržavati postojeće volonterske programe Hrvatskog Crvenog križa koji doprinose podizanju stupnja kvalitete življenja u lokalnim zajednicama.

2. Zagovarati volontiranje kao izraza građanskog sudjelovanja i promicanja volontiranja kroz suradnju s lokalnom zajednicom.
3. Osmišljavati i poticati provođenje nacionalnih kampanja s ciljem promocije vrijednosti volontiranja.

VOLONTIRANJE U KRIZNIM SITUACIJAMA

Strateška smjernica 1: Razvijati sustav volontiranja u kriznim situacijama

Prijedlozi djelovanja:

1. Promovirati volontiranje u kriznim situacijama i uspostaviti sustav uključivanja volontera.
2. Unaprijediti standarde odabira i obuke volontera za volontiranjem u kriznim situacijama.
3. Osigurati edukaciju za koordinate volontera u kriznim situacijama.
4. Osigurati kvalitetnu izobrazbu volontera s ciljem pripreme za djelovanje u kriznim situacijama.
5. Osigurati psihosocijalnu podršku volonterima prije, tijekom i nakon kriznih situacija.
6. Unaprijediti pravni okvir za volontiranje u kriznim situacijama.
7. Uspostaviti bazu podataka volontera u kriznim situacijama.

PREDSJEDNIK GLAVNOG ODBORA

Prim. Josip Jelić, dr. med.

**Strategiju razvoja volonterstva u Hrvatskom Crvenom križu izradili članovi Radne skupine za izradu Strategije razvoja volonterstva u Hrvatskom Crvenom križu i pripadajućeg Operativnog plana*

12. Izvori:

1. Caring for Volunteers A Psychosocial Support Toolkit, The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC)
2. Europski kodeks ponašanja za partnerstvo (u okviru europskih strukturnih i investicijskih fondova)
3. Europska povelja o volonterstvu (1998.)
4. Etički kodeks volontera
5. Forčić, G. (2007.): *Kako unaprijediti volontiranje?* Udruga Smart. Rijeka
6. Global Review on Volunteering Report, The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC)
7. Managing spontaneous volunteers in times of disaster: the synergy of structure and good intentions FEMA
8. National strategy for the creation of an enabling environment for civil society development from 2012 to 2016, Government of the Republic of Croatia
9. Pravilnik o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu
10. Protect. Promote. Recognize. Volunteering in emergencies, The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC)
11. Statut Hrvatskog Crvenog križa (NN 56/16)
12. Strategija 2020 Međunarodne federacije društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca
13. Strategija uključivanja mladih Hrvatskog Crvenog križa
14. The legal framework for volunteering in emergencies, The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC)
15. Volunteering in emergencies, Practical guidelines for Red Cross and Red Crescent Societies managing volunteers in emergency situations, The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (IFRC)
16. Volunteering in the European Union - An Overview; Working paper no. 2 of the Observatory for Sociopolitical Developments in Europe (July 2010)
17. Zakon o Hrvatskom Crvenom križu (NN 71/10)
18. Zakon o radu (NN 93/14)
19. Zakon o strancima (NN 130/11, 74/13)
20. Zakon o sustavu civilne zaštite (NN 82/15)
21. Zakon o volonterstvu (NN 58/07,22/13)

22. www.civilno.hr
23. www.civilnodrustvo.hr
24. <http://www.duzs.hr/page.aspx?PageID=571>
25. www.element.hr
26. www.kulturistra.hr
27. <http://www.liderpress.hr/>
28. www.MojPosao.net
29. www.programsalter.hr
30. <http://www.roda.hr/media/attachments/udruga/projekti/vizije/Brosura-volonteri-vizije.pdf>
31. <https://udruge.gov.hr/istaknute-teme/savjet-za-razvoj-civilnoga-drustva/europska-godina-volontiranja/255>
32. http://vcos.hr/files/pdf/rezultati_volonteri_2014..pdf
33. http://vcos.hr/files/pdf/rezultati_organizatori_2014..pdf
34. http://vcos.hr/files/pdf/rezultati_volonteri_2014..pdf
35. www.volontiram.info/vazno/svijet-volontera/poslovni-sektor/item/449-poslovni-sektor-i-volontiranje
36. www.vcz.hr