



mrC:ža
volontiram!
mreža lokalnih volonterskih servisa u BiH
Veni, Vidi, Volontiraj

**Priručnik za razvoj
lokalnog volonterskog servisa**
VOLONTIRAJ



mrC:ža
volontiram!
mreža lokalnih volonterskih servisa u BiH
Venu, Vidi, Volontiraj

**Priručnik za razvoj
lokalnog volonterskog servisa**
VOLONTIRAJ

IMPRESUM

Izdavač	Art Print Banjaluka OKC Banjaluka Kralja Petra I Karađorđevića 113-115 78 000 Banjaluka Telefon/faks: 051 347 431 / 347 432 okcbl@okcbl.org www.okcbl.org www.volontiram.ba
Za izdavača	Milan Stijak Jugoslav Jevđić
Autor	Milijana Niškanović Nebojša Ratković Sabina Čano Sabina Sinanović Tanja Čakarević Jeftić Milka Mimić Jugoslav Jevđić
Grafički dizajn	Žarko Kecman
Štampa	Art Print Banjaluka

SADRŽAJ

09	O volontiranju i osnovnim vrijednostima volonterizma
11	Kategorije volontiranja
15	Motivacija volontera
21	Lokalni volonterski servis - LVS
22	Lokalni volonterski programi
25	Razvoj i uspostavljanje lokalnog volonterskog servisa
27	Strukturalni razvoj LVS-a
30	Programski razvoj LVS-a
30	Korak 1 - Ispitivanje potreba
33	Korak 2 - Kreiranje programa
34	Korak 3 - Rekrutacija i selekcija volontera
40	Korak 4 - Priprema i edukacija volontera
43	Korak 5 - Realizacija programa,
	monitoring i supervizija
52	Korak 6 - Evaluacija volonterskih programa
59	Lokalni volonterski servisi i marketing
67	Priznavanje volonterskog rada u okviru LVS-a
71	LVS i partneri
73	Volonteri u zakonu
75	Mreža lokalnih volonterskih servisa u Bosni i Hercegovini
	„Volontiram!“
79	ANEKS I
97	ANEKS II
101	ANEKS III
105	ANEKS IV
113	ANEKS V
121	ANEKS VI
125	ANEKS VII
140	Korištena literatura

UVOD

Juna 2007. godine, OKC Banjaluka objavio je Priručnik za razvoj lokalnog volonterskog servisa 'Volontiranje čini ljude sretnim'.

Tada smo pokušali dati odgovore na pitanja poput – zašto treba da postoje lokalni volonterski servisi, zašto je bitno volontiranje, koje su vrijednosti volontiranja i volontera u društvu danas, kako se odnositi prema motivaciji volontera, te uopšte na koji način organizovano raditi sa volonterima, organizatorima volontiranja, te drugim bitnim činionicima u društvu koji mogu uticati i na naš rad.

U protekle dvije godine postigli smo mnogo. Pomogli smo osnivanje i razvoj 10 lokalnih volonterskih centara, koji su (sa manje ili više uspjeha) proteklih godina uspjeli da funkcionišu u svojim sredinama kao resursni centri kada je u pitanju volontiranje.

OKC Banjaluka je bio jedan od veoma bitnih faktora prilikom rada na lobiranju za, a kasnije i formiranju prijedloga Zakona o volontiranju na nivou Republike Srpske, koji ove godine, 17. jula, puni svoj prvi rođendan. Takođe, zajedno sa lokalnim volonterskim servisima, drugim udruženjima, mrežama i međunarodnim organizacijama u BiH – učestvujemo i u procesu izrade i lobiranja za donošenje Zakona o volontiranju na nivou Federacije Bosne i Hercegovine i na državnom nivou, čime se nadamo jedinstvenoj pravnoj regulativi u zemlji do kraja 2010. godine.

Početkom ove godine, 7 lokalnih volonterskih servisa udružilo se u 'Volontiram!' – mrežu

lokalnih volonterskih servisa u BiH, čime smo se predodredili ne samo da radimo u svojim zajednicama, već i da pružamo pomoć i podršku i drugim udruženjima koja rade sa volonterima (prvenstveno ali ne i isključivo) u socijalnom sektoru, koja bi željela da se lokalni volonterski servis osnuje i u njihovoj zajednici, te da zajedno radimo na razvoju i promociji volontiranja u zemlji.

Tokom svih ovih procesa, suočavali smo se sa brojnim problemima – od prepoznavanja i priznavanja onoga što rade i ostvaruju volonteri u zajednicama u kojima LVS-ovi funkcionišu, pa do suočavanja sa nedostacima u samom radu i funkcionisanju lokalnih volonterskih servisa. Prvi Priručnik za razvoj lokalnog volonterskog servisa dao nam je jedan teorijski pristup organizovanom radu sa volonterima. No, iako naša alfa i omega u svakodnevnom radu, tokom proteklih godina on je morao da pretrpi i određene izmjene i dopune. U ovom izdanju nismo opovrgavali ranije iznesene teorijske pristupe. Ovaj put potrudili smo se da čujemo više priča o iskustvu koje su lokalni volonterski servisi tokom godina stekli napornim i predanim radom.

Dakle - šta je to motivacija kod volontera kod nas, kako ih motivisati, kako organizovati volonterske programe, kako i sa kim uspostaviti partnerstva u radu, gdje pronaći volontere, na koji način izvršiti regrutaciju i selekciju za specifična zaduženja, kako pripremiti volontere za aktivnosti, kako pratiti i vrednovati aktivnosti, kako priznati i prepoznati volontiranje i volontere, kako ih nagraditi, te kako promovisati ono što radimo danas neke su od tema sa kojima smo se sretali najprije na evaluacionim sastancima sa partnerima iz raznih lokalnih zajednica u BiH, a sada ih evo i ispred vas. Šta smo uradili? Kako smo postupili kod određenih problema? Šta smo uradili da bi unaprijedili neke od koraka organizovanog rada sa volonterima? Šta su nam to šapnuli volonteri i o sebi, ali i programima i korisnicima?

Odgovore na ova i mnoga druga pitanja – iz pozicije dosadašnjeg iskustva - pronaći ćete ako nastavite da okrećete stranice ovog priručnika.

Banjaluka, juni 2009.
Milka Mimić

O volontiranju i osnovnim vrijednostima volonterizma

01

Volontiranje se, u najširem smislu, definiše kao neprofitna i neplaćena aktivnost kojom pojedinci ili grupe doprinose dobrobiti svoje zajednice ili društva u cjelini. Ova aktivnost se javlja u različitim oblicima - od tradicionalnih običaja uzajamne samopomoći (moba), preko organizovanog djelovanja zajednice u kriznim periodima, sve do pokušaja pomoći u sprečavanju i zaustavljanju sukoba i suzbijanja siromaštva. Volontiranje je dio istorije gotovo svake civilizacije. Kako počiva na ideji da globalno ne završava, nego tek počinje sa lokalnim, ono zavrijeđuje i posebnu pažnju. Pažnja koja pravilno usmjerena dovodi do širenja pozitivnih ideja i akcija sa lokalnog na istorijski, da ne kažemo civilizacijski nivo.

Volonteri danas igraju važnu ulogu u dobrobiti i napretku u razvijenim zemljama, zemljama u razvoju, kao i unutar nacionalnih ili drugih programa za humanitarnu pomoć, tehničku saradnju i promociju ljudskih prava, mira i demokratije. Ponos i osnova mnogih nevladinih organizacija, javnih institucija, amaterskih i profesionalnih udruženja itd., predstavljaju upravo ljudi koji svoj rad dobrovoljno daju za blagostanje zajednice i društva u kojem egzistiraju.

Treba istaći i da volonterizam ne doprinosi samo društvu i rješavanju problema koji postoje u njemu. Veoma važna karakteristika volonterizma je zasigurno i lični razvoj osobe koja je angažovana kao volonter. Kroz volonterski rad, osobe mogu da razviju samopoštovanje i poštovanje prema drugima, kao i da primjene svoje vještine i znanja kroz različite tipove volonterskih aktivnosti. Pored toga, oni na ovaj način mogu steći i nove vještine i znanja, koji im kao praktično iskustvo u budućnosti mogu povećati šanse za zaposlenje ili društveno ispunjeniji život. Razna istraživanja sprovedena na ovu temu dokazala su da su osobe koje su volontirale ili još uvijek volontiraju mnogo fleksibilnije, otvorenije, tolerantnije, humanije i osvještenije nego oni koji nisu društveno angažovani. Bitno je da izgradnja upravo ovih pozitivnih vrijednosti među ljudima zasigurno ima dugoročni uticaj – kako na njih same, tako i na razvoj društva u cjelini.

Na kraju, možemo zaključiti da volontiranje ne daje samo doprinos razvoju društva, nego i razvoju pojedinca, tako da ova simbioza nikada ne prestaje, čime volonterizam i volontiranje dobijaju prefiks pozitivne i jedinstvene aktivnosti u našem današnjem društvu, u kojem još preovlađuju iskrivljene vrijednosti.

Kategorije volontiranja

02

GENERALNO

Kategorije volontiranja se razlikuju na osnovu tipova aktivnosti, korisnika volonterskih usluga, oblasti na koje je volonterski rad fokusiran, te uzrastu volontera ili geografskoj pokrivenosti jedne volonterske aktivnosti.

Postoje različite vrste volontiranja. Neke od njih su podučavanje, pomoć i zbrinjavanje ljudi, a neke su vezane za pitanja životne sredine, administrativni rad, renoviranje i izgradnju infrastrukture, javne kampanje, itd.

U okviru jedne vrste volonterskog programa, volonteri mogu raditi u različitim oblastima ili sa različitim grupama korisnika volonterskih usluga, kao što su marginalizovane grupe, osobe sa posebnim potrebama, mediji, vladine i javne institucije, organizacije koje se bave promocijom i zaštitom ljudskih prava, zdravstvom, životnom sredinom, obrazovanjem, itd.

Volontirati može bilo ko - od djece do starijih osoba. Veoma je važno da se volonterski programi kreiraju u skladu sa uzrastom, iskustvom i znanjem volontera, ali i u skladu sa potrebama korisničke grupe. Takođe je moguće i da cjelokupne porodice volontiraju, ukoliko postoje programi koji podržavaju ovakvo grupno angažovanje i ukoliko same izraze želju za volonterskim radom.

Profesionalna praksa na univerzitetima, profesionalna asistencija, projekti stipendiranja, itd. takođe su vrste volontiranja - ukoliko razmišljamo o korjenima volontiranja. Ali važno je napomenuti da se samo one aktivnosti, koje su slobodnom voljom izabrane od strane pojedinca, smatraju volonterskim aktivnostima. Pored toga, treba istaći i to da civilna služba mladih ljudi u nekim državama ne ulazi u definiciju volonterskog rada, jer su ljudi u ovom slučaju prisiljeni da biraju između vojne i civilne službe. Dakle, oni nisu svojevrijedno izabrali da volontiraju, već civilnom službom zamjenjuju vojnu obavezu.

NA OSNOVU MJESTA VOLONTIRANJA

Volonteri mogu volontirati na lokalnom, državnom i međunarodnom nivou. Osobe koje volontiraju na lokalnom nivou su one koje volontiraju u svojoj ulici, lokalnoj zajednici ili gradu. Ovi volonteri mogu najviše

doprinijeti svojim volonterskim radom, jer su već upoznati sa kulturom, tradicijom i ostalim potrebama i problemima svoje lokalne zajednice. Oni su i motivisani da volontiraju da bi doprinijeli pozitivnim promjenama u svojoj lokalnoj zajednici, jer su oni i prvi i posljednji korisnici tih promjena.

Volonteri takođe mogu volontirati na državnom nivou i to učešćem u volonterskim aktivnostima koje se realizuju u dijelovima zemlje u kojima oni ne žive ili borave. Ovo volontiranje je takođe interesantno, i to zato što volonteri mogu da razmjene pozitivna iskustva i znanja koja donose iz svojih lokalnih zajednica, te ih pri tome pokretati i širiti u drugim lokalnim zajednicama, koje se susreću sa sličnim potrebama i/ili problemima.

Na kraju, volontiranje na međunarodnom nivou je ponajviše fokusirano na vrijednosti interkulturnog učenja i razmjene, razmjenu iskustava i znanja, te izgradnju međurazumijevanja i prihvatanja različitosti među volonterima, najčešće mladima.

Jedna od ključnih karakteristika svih volontera jeste i njihovo uvjerenje da sve globalne promjene počinju na lokalnom nivou.

NA OSNOVU VREMENSKOG OKVIRA

Vremenski okvir volontiranja uključuje dva generalna tipa volontiranja: kratkoročno i dugoročno. Na osnovu nekih postojećih programa (npr. program Evropskog volonterskog servisa, RIVER SEE program, itd.), dugoročnim volonterima se smatraju oni koji na određenim volonterskim aktivnostima volontiraju više od 3 mjeseca u kontinuitetu, a njihov volonterski rad je uglavnom zasnovan na samoodrživim aktivnostima, koje su vezane za određene promjene u zajednici.

Kratkoročni volonteri su angažovani na period do 3 mjeseca ili samo u okviru kratkih aktivnosti organizacija, institucija ili udruženja, kao što su promocije, prezentacije, ljetni volonterski kampovi, itd.

Motivacija volontera

pripremila Sabina Sinanović, LVS Tuzla

03

Kada govorimo o volonterizmu, razvoju volonterskih programa i radu sa volonterima, nezaobilazno pitanje je predmet motivacije volontera. Kažemo predmet motivacije volontera jer, radeći sa volonterima i organizatorima volonterskih programa, ovo pitanje često je potcijenjeno, što nerijetko dovede u pitanje realizaciju čitavog programa/projekta.

Prilikom kreiranja volonterskog programa/projekta potrebno je: razmišljati o načinima motiviranja volontera (šta je to što ih pokreće, zašto su oni baš u vašoj organizaciji, kako održati visok nivo motivacije i sl.).

Kroz dugogodišnje vlastito volontersko iskustvo autora teksta, a kasnije i rad na volonterskom menadžmentu, dolazimo do zaključka da, pojedinci koji se nađu u priči o društvenom aktivizmu-volontiranju su tu da bi zadovoljili neke svoje potrebe. Što je i logično, jer ako se osvrnemo na teorijske osnove koje govore o ljudskim potrebama, onda ćemo dobiti i naučnu potvrdu o tome.

Kada je riječ o ljudskim potrebama, struka do danas nema jedinstven pristup u njihovom određenju i racionalizaciji. Međutim, većina teoretičara sve ljudske potrebe dijeli na osnovne, primarne potrebe (fiziološke potrebe čije zadovoljenje omogućava normalno funkcionisanje - glad, žeđ...) i izvedene, više ili sekundarne potrebe koje se javljaju kada su zadovoljene one prve potrebe.

Kada govorimo o našoj temi onda je posebno važna ova druga vrsta potreba, jer tek kada su zadovoljene osnovne potrebe čovjeka, možemo govoriti o potrebama koje navode čovjeka na volontiranje.

Kao sekundarne ili više potrebe Abraham H. Maslov navodi:

- Potreba za pripadanjem i ljubavlju (žudnja za toplim emocionalnim odnosima i adekvatnim položajem u porodici, grupi, zajednici);
- Potreba za cijenjenjem (visokom ocjenom u socijalnoj sredini);
- Potreba za samoostvarenjem (da stvara u skladu sa vlastitom prirodom);
- Estetske potrebe (za umjetničkom kreacijom i estetskim uživanjem).

E. From, opet, potrebe klasificira na slijedeći način:

- Potrebe pripadnosti (potreba za udruživanjem, jer se čovjek, kao društveno biće može ostvariti jedino u grupi);
- Potrebe prevladavanja (stvaralaštvo naspuprot destruktivnosti);
- Potrebe ukorijenjenosti (kroz historiju možemo pratiti težnju za ukorijenjenošću u prirodi putem raznih obreda, rituala, mitova);
- Potreba osjećaja identiteta;
- Potreba za okvirom orijentacije i vjerovanja.

Ljudske potrebe možemo definisati kao moduse (načine) ljudske egzistencije i samorealizacije. Potrebe su osnovni pokretači čovjeka na akciju za ostvarivanje određenog cilja.

Ako prihvatimo da su potrebe, tj. njihovo zadovoljenje, osnovni motivi čovjekovog djelovanja, onda je jasno da je neophodno poznavati koje potrebe navode pojedinca na društveno koristan rad.

To što je primaran cilj volontera zadovoljiti neku svoju potrebu, nije loše, niti pogubno za sam volonterski rad. Naprotiv, ako pretpostavimo ili znamo zašto je neki volonter tu u našoj organizaciji, to nam može pomoći da ga motiviramo da tu i dalje ostane, jer ako doprinosimo zadovoljavanju te potrebe, motiv volontera raste. Pri tome je važno da se lični motivi volontera poklapaju sa mogućnostima organizacije. Zbog toga je važan korak u angažovanju volontera intervju putem kojeg, između ostalog, ispituje motiv volontera. Često se dešava da volonteri imaju pogrešne informacije o volonterizmu, te kroz volontiranje nastoje zadovoljiti lične potrebe koje nikako ne mogu biti zadovoljene kroz volonterizam (steći materijalnu korist, zaposliti se u organizaciji, odraditi pripravnički staž i sl.).

Kao najčešće potrebe, koje volonteri nastoje zadovoljiti kroz volonterske angažmane, spominju se:

1. Priznanje – neki volonteri vole da se prepozna njihov talenat, te uživaju u programima u kojima rezultati njihovog rada mogu biti zapaženi. Za ovu vrstu volontera najbolje su one volonterske pozicije čiji opis posla odgovara talentima koje već posjeduju.
2. Druženje - ova vrsta volontera prosto voli biti dio organizacije, kluba ili tima. Njih pokreće ideja da sa nekima mogu dijeliti ista vjerovanja, vrijednosti, stavove i sl. Za ovakve volontere najbolje pozicije su one na kojima je akcenat na saradnji, kontaktu sa ljudima (npr. rad na

grupnim projektima, predstavljanje organizacije u javnosti i sl.).

3. Dostignuća – volonteri iz ove grupe uživaju u konkretnim rezultatima svog rada, koji su mjerljivi i vidljivi. Oni takođe žele usvojiti nova znanja i steći iskustvo, te je za njih najbolja volotnerska pozicija ona koja ima jasne i konkretne zadatke (npr. direktan rad sa korisnicima), a nikako pozicije sa apstraktnim ili teško dostižnim ciljevima.
4. Moć (utjecaj) – satisfakcija volontera iz ove grupe je u ubjeđivanju drugih da stvari gledaju ili rade na njihov način, te je idealna pozicija za ove volontere ona koja će im omogućiti sudjelovanje u donošenju odluka (npr. član upravnog odbora ili učestvovanje u kampanji prikupljanja sredstava i sl), a nikako pozicija čiji poslovi zahtijevaju rutinu.

KAKO MOTIVIRATI VOLONTERE?

Kada imate grupu volontera koji počinju angažman u vašoj organizaciji na nekom programu, nastojte očuvati visok nivo njihove motivacije. Tu je veoma važan kontinuitet. Naime, često organizatori volonterskih usluga zaborave da volonter ne mora biti tu, a da bez tih volontera neki program može biti doveden u pitanje. To je čest slučaj kod dugoročnih angažmana, gdje vremenom osoblje organizacije volontere „uzima zdravo za gotovo“, ne radi na motiviranju istih, te se motivacija volontera smanjuje, grupa se počinje osipati, a program i aktivnosti trpe.

Evo nekoliko praktičnih savjeta koji motivišu:

1. Sitni znaci pažnje pomoći će da se volonteri osjećaju dobro (pohvalite njihov rad, poklonite im neku sitnicu, odnosite se prema njima kao prema članu tima, pitajte ih za mišljenje);
2. Ukoliko volonteri naprave neku grešku, ne uzimajte im za zlo, samo im objasnite i zamolite da uče iz tog u budućnosti;
3. Postarajte se da volonterima date više pozitivnih nego negativnih povratnih informacija;
4. U davanju povratnih informacija oslonite se na objektivne činjenice da biste izbjegli da budu shvaćene manje ozbiljno (prekomjerno davanje komplimenata);
5. Redovno informišite volontere o toku programa, pri tome vodite računa da ih ne opterećujete nepotrebnim informacijama (npr. organizujte redovne sedmične timske sastanke);

6. Obavezno odgovarajte na njihova pitanja (blagovremeno odgovorite na mail, telefonski poziv i sl.);
7. Organizujte druženja volontera (npr. redovna volonterska kafa jednom sedmično, izlet, zabava za volontere i sl.);
8. Osmislite sistem nagrađivanje volontera (kriteriji za nagrađivanje bi trebali biti jasno definisani i svima poznati);
9. Obavezno vodite evidenciju njihovog rada na osnovu kojeg ćete im izdati certifikat o učešću u programu, pohvalu, nagradu i sl);
10. Budite dosljedni;
11. Odnosite se prema volonterima kao prema članu tima;

Prilog

KRITERIJI ZA IZBOR NAJVOLONTERA LVS-a TUZLA 2008. GODINE

Asocijacija Margina je, u okviru obilježavanja Međunarodnog dana volontera, organizovala izbor najvolontera LVS-a 2008. godine. Izbor se vršio u dvije faze:

1. Od 160 volontera LVS-a, koordinator LVS-a je izvršila selekciju, te su u užu izbor ušli volonteri koji su zadovoljili kriterije. Selekcija se vršila na osnovu dva kriterija:
 - broj odrađenih volonterskih sati u zajednici tokom godine (minimalno 90),
 - broj volonterskih akcija u kojima je volonter učestvovao (minimalno dvije).

Volonteri koji su ušli u užu izbor bili su o tome obaviješteni i pozvani da u određenom roku dostave pismo motivacije u kojem bi istakli razloge zbog kojih bi upravo oni trebali biti odabrani kao najvolonter.

2. Konačnu odluku o izboru najvolontera donijela je komisija za izbor najvolontera, na osnovu sljedećih kriterija:
 - broj odrađenih volonterskih sati,
 - broj volonterskih akcija u kojima je učestvovao,
 - pismo motivacije,
 - ocjena/preporuka organizatora volonterskih usluga (opciono).

Komisija za izbor najvolontera je bila tročlana komisija u čiji sastav su ušla dva člana iz Asocijacije Margina i jedan eksterni član.

Lokalni volonterski servisi - LVS

04

LOKALNI VOLONTERSKI PROGRAMI

Lokalni volonterski programi su svi oni programi koji se realizuju na lokalnom nivou, a uključuju angažovanje lokalnih volontera i pružanje doprinosa u rješavanju postojećih problema u lokalnoj zajednici - volonterskim radom. Iako ih možda tako ne nazivaju u okviru svojih redovnih programa, sve omladinske-nevladine organizacije, udruženja ili javne institucije uključuju volontere u svoje aktivnosti, te tako razvijaju „lokalne volonterske programe“.

Kao što smo već objasnili, ovi programi mogu uključivati različite vrste aktivnosti, korisničke grupe, različit uzrast volontera, a sve to u skladu sa potrebama i/ili problemima kojima se bave ili ciljevima koje žele ostvariti.

Nažalost, kako omladinske, nevladine organizacije ili javne institucije ove programe uglavnom ne definišu u svojoj strukturi ili nekim drugim dokumentima, podrazumijevajući da su volonteri i volonterke dio njihovih programa, veoma mala pažnja se obraća kvalitetnom organizovanom radu sa volonterima.

Ovakav pristup značajno otežava razvoj volonterskih programa, jer njihova glavna pokretačka snaga – volonteri - nisu dovoljno priznati, pa se njihova masovnost i motivacija za volontiranjem smanjuju. Iz tih razloga, mnoge nevladine organizacije ili javne institucije imaju poteškoća u okupljanju (popularno zvanom regrutaciji) i angažovanju volontera.

Na osnovu ovih pokazatelja, kao i samog svog iskustva u radu sa volonterima, OKC Banjaluka je odlučio da radi na razvoju strukture koja bi doprinijela boljem organizovanom radu sa volonterima, te tako unaprijedila rad svih organizacija i javnih institucija koje angažuju volontere.

Dalje, željeli smo da razvijemo strukturu koja bi na odgovarajući način odgovorila i na problem nedovoljne informisanosti zajednice o volontizmu i mogućnostima za volontiranje u okviru različitih oblasti. Septembra 2005. godine uspostavili smo prvi lokalni volonterski servis u Bosni i Hercegovini, kao jedinstveni model koji odgovara na ove probleme i doprinosi razvoju volontiranja i volonterskih programa u našoj lokalnoj zajednici.

ŠTA JE TO LVS I KAKVA JE NJEGOVA ULOGA?

LVS je struktura koja već postoji u nekim zemljama, gdje su poznat i pod nazivom volonterski centri. Volonterski centri koji postoje u Velikoj Britaniji su najslićniji modelu koji je razvio OKC Banjaluka. Pored lokalnih, postoje i nacionalni volonterski centri, čija je uloga više zasnovana na pružanju informacija, izgradnji kapaciteta i pružanju neophodnih resursa za razvoj lokalnih servisa/centara i volonterskih programa. Njihova je uloga više koordinaciona, vezana za razvoj volonterizma na državnom nivou, nego što se odnosi na direktan rad sa volonterima i konkretnim volonterskim programima. Iako još nije definisan kao takav, OKC Banjaluka već obavlja i ovu ulogu, te je u bližoj budućnosti moguć i razvoj jednog nacionalnog volonterskog centra u okviru naše organizacije.

Osoblje OKC Banjaluka, koje je radilo na razvoju lokalnog volonterskog servisa, usaglasilo se sa slijedećom definicijom, koja najbliže pojašnjava šta je to lokalni volonterski servis:

„Lokalni volonterski servis (LVS) je struktura koja radi na razvoju i sprovođenju kvalitetno organizovanog rada sa volonterima (volonterski menadžment), te kroz taj sistem daje doprinos u rješavanju problema u lokalnoj zajednici i uspostavlja balans između ponude i potražnje za ljudskim resursima (volonterima).“

Kao što je vidljivo iz ove definicije, slijedeći njeni pojmovi pojašnjavaju oblasti rada jednog LVS-a:

- Razvoj i sprovođenje kvalitetnog i organizovanog rada sa volonterima – kao što smo već naveli u prethodnom tekstu, jedna od najvećih prepreka u razvoju volonterizma je nepostojanje sistema organizovanog rada sa volonterima u okviru organizacija ili javnih institucija, što u velikom broju slučajeva utiče na masovnost i motivaciju ljudi da volontiraju;
- Daje doprinos u rješavanju problema u lokalnoj zajednici – krenuvši od pretpostavke da uspješnost volonterskih programa zavisi od kvalitetnog i organizovanog rada sa volonterima, uspostavljanjem ovog sistema se povećavaju uticaj i doprinos volonterskog rada u rješavanju problema u lokalnoj zajednici;
- Uspostavlja balans između ponude i potražnje za ljudskim resursima (volonterima) – u svakoj lokalnoj zajednici postoji problem nedovoljne informisanosti javnosti o mogućnostima za volontira-

nje, tako da organizacije i institucije imaju problem u pronalaženju volontera. LVS kroz svoju strukturu spaja ove dvije strane, te na taj način doprinosi uspostavljanju balansa.

Kako su ove oblasti generalne, definisali smo i druge, konkretnije uloge ili zadatke:

- LVS, u saradnji sa javnim institucijama i nevladinim organizacijama, kreira i sprovodi kvalitetne lokalne volonterske programe na osnovu identifikovanih potreba lokalne zajednice i potencijalnih korisnika programa;
- LVS vrši regrutaciju volontera i njihovu evidenciju u bazi podataka, te po potrebi obezbjeđuje njihovu kvalitetnu pripremu, dodatnu edukaciju, superviziju, monitoring i evaluaciju realizacije programa, kao i zakonitost u angažovanju volontera;
- LVS podiže kapacitete javnih institucija i nevladinih organizacija sa ciljem uspostavljanja jedinstvenog i organizovanog rada sa volonterima (volonterski menadžment);
- LVS, u saradnji sa javnim institucijama i nevladinim organizacijama volonterske politike i mjera podrške.

Razvoj i uspostavljanje lokalnog volonterskog servisa

05

Bilo koja organizacija ili javna institucija koja želi da uspostavi LVS strukturu, kao prvi korak ka ostvarenju tog cilja treba da razmisli i odgovori na slijedeća bitna pitanja:

- Da li ste spremni da preuzmete odgovornost i vodeću ulogu za razvoj strukture, koja je otvorena prema svim građanima i drugim organizacijama i javnim institucijama koje bi htjele da ostvare saradnju sa LVS-om?
- Da li se LVS kao struktura uklapa u postojeće strategije ili druge strateški bitne dokumente organizacije (strateški planovi, statut, pravilnici, itd.), koji daju smjernice za razvoj volonterskih programa u okviru organizacije ili javne institucije?
- Da li postoje kapaciteti (ljudski i logistički) potrebni za razvoj i rad LVS-a, te da li ti ljudski kapaciteti imaju potrebna znanja i iskustvo vezano za organizovani rad sa volonterima i kreiranje lokalnih volonterskih programa?
- Da li već postoji saradnja sa drugim organizacijama i/ili javnim institucijama na polju razvoja volonterizma i realizacije volonterskih programa?
- Da li je vaša organizacija ili javna institucija prepoznata od strane lokalne zajednice kao strateški partner u razvoju volonterizma i volonterskih programa?

U daljem tekstu ćete saznati više informacija koje će vam pomoći da odgovorite na ova pitanja. Poželjno je da vaša organizacija ili javna institucija pozitivno odgovori na sva ova pitanja, ali ona nisu nužno i preduslov za pokretanje jednog LVS-a. Struktura i metodologija rada LVS-a se konstantno razvijaju i unapređuju, tako da je i nemoguće uspostaviti savršenu strukturu na samom početku.

Uspostavljanje i razvoj jednog LVS-a se odvijaju na slijedeća dva nivoa:

- razvoj strukture i
- programski razvoj.

Oba ova nivoa imaju svoje podnivoje, koje treba uspostaviti i razvijati, a koji svojom kvalitetnom realizacijom doprinose efikasnom radu jednog LVS-a.

Strukturalni razvoj LVS-a

OSOBLJE

Za kvalitetan razvoj jednog LVS-a najodgovornije je njegovo osoblje. Kojom će se brzinom razvijati LVS zavisi od stručnosti osoblja angažovanog u njemu.

Iako je poželjno da osoblje posjeduje potrebna znanja i vještine, ukoliko to nije slučaj - putem različitih seminara i treninga, kao i kroz konkretne aktivnosti, oni se mogu obučiti za rad. Pored toga, osoblje koje ima to znanje i vještine mora konstantno pratiti nove metodologije i pristupe u radu, te na taj način unaprijeđivati i rad samog LVS-a.

Moguće pozicije, odnosno osoblje potrebno za rad jednog LVS-a može da bude slijedeće:

1. Koordinator LVS-a

Za ovu poziciju vam je potrebna osoba koja ima iskustva u radu sa volonterima i kreiranjem volonterskih programa. Kako je ova osoba zadužena i za cjelokupni rad LVS-a i njegovu saradnju sa drugim organizacijama ili javnim institucijama, ova osoba bi trebala da posjeduje i određena iskustva iz menadžmenta i iskustva na uspostavljanju partnerskih odnosa. Za ovaj posao su savršeni takozvani volonterski menadžeri, tj. osobe koje su prošle određene edukacije vezane za organizovani rad sa volonterima, kao i oblasti menadžmenta.

2. Osoba za odnose sa javnošću

Kako biste kvalitetno promovisali LVS u lokalnoj zajednici, potrebna vam je osoba koja će planirati i realizovati strategiju promocije i medijske prezentacije. Ova aktivnost je izuzetno važna, jer putem promocije LVS-a, osim što prezentujete svoj rad, vi i privlačite zainteresovane ljude za volontiranje, kao i moguće partnere sa kojima ćete razvijati volonterske programe. Poželjno je da na ovoj poziciji angažujete osobu ili tim koji već ima iskustva na ovom polju.

3. Mentori i supervizori

Ove osobe su vam potrebne tokom realizacije volonterskih programa. Njihova uloga je da prate realizaciju programa, te da - kroz supervizijski rad - omoguće potpunu podršku volonterima tokom njihovog angažmana. Oni učestvuju i u procesu evaluacije nakon završetka programa, te u saradnji sa koordinatorom LVS-a daju smjernice za unapređenje postojećih i uspostavljanje novih volon-

terskih programa. Ovo osoblje može biti angažovano i od strane vaših partnera, tj. nevladinih organizacija i javnih institucija, koje su kreirale određene volonterske programe na kojima su angažovani volonteri.

4. Administrativni radnik

Kako LVS posjeduje svoju bazu podataka, u kojoj su evidentirani svi volonteri i organizatori volonterskih usluga, potrebna vam je osoba koja će redovno voditi upis novih volontera, promjene u dosijeu svakog volontera (koje se tiču njegovog volonterskog angažmana i drugih promjena), unos podataka u volonterske knjižice, te vođenje generalne administracije LVS-a.

5. Finansijski službenik ili knjigovođa

Kako je LVS struktura koja ima i finansijske rashode i prihode, kao i svaka druga struktura u okviru organizacije ili javne institucije, neophodno je obezbjediti i kvalitetan finansijski menadžment, koji će na jedan potpuno otvoreni način prikazivati finansijsko poslovanje LVS-a. Za potrebe LVS-a ne morate angažovati posebnu osobu za ovaj posao, već možete koristite već postojeće osoblje. Potrebno je samo da obratite pažnju da ne preopterete ovu poziciju.

Krajnja struktura ljudskih resursa u okviru LVS-a će zavisi od nivoa razvijenosti LVS-a, kao i njegovih potreba, te je tako moguće da se ova struktura širi i sa drugim pozicijama - osobljem koje će pratiti i unaprijedivati metodologiju rada i postojeće resurse po pitanju različitih oblasti organizovanog rada (superivizija i monitoring, evaluacija, istraživanje potreba, itd.).

Možemo reći da je ovo idealna struktura koja može u potpunosti zadovoljiti početak rada jednog LVS-a, iako nije i nužno da se ova struktura mora ispoštovati. Neke od ovih pozicija mogu se obavljati i na volonterskoj osnovi, ali sigurno je da profesionalno osoblje može doprinijeti bržem razvoju LVS-a.

LOGISTIKA

Ako već posjedujete određene ljudske kapacitete, logično je da isti moraju imati obezbjeđen i prostor za rad. Kako je LVS servis na nivou lokalne zajednice, nije potrebno napominjati da je prostor bitan, kako bi svi oni koji su zainteresovani za usluge LVS-a mogli doći na jedno mjesto, gdje mogu dobiti konkretne informacije.

Jedna od veoma bitnih komponenti logistike jednog LVS-a je funkcionalna baza podataka volontera i organizatora volonterskih usluga. OKC Banjaluka je razvio poseban računarski program baze podataka u okviru kojeg svaki volonter ima otvoren dosije u koji se unose sve bitne informacije o volonteru, kao i istorija njegovog volonterskog angažmana. Baza podataka pruža i mogućnost otvaranja dosijea organizatora volonterskih usluga, tj. drugih nevladinih organizacija i javnih institucija koje traže i angažuju volontere preko LVS-a.

Ova baza podataka podiže rad LVS-a na profesionalniji nivo, jer u svakom trenutku možete dobiti informacije o svakom volonteru i organizatoru volonterskih usluga, a pogotovo u onom trenutku kada volonteri traže pisma preporuke ili potvrde o svojim volonterskim angažmanima. Ovi podaci unose se i u volonterske knjižice, koje se nakon prvog volonterskog angažmana izdaju volonterima. Volontersku knjižicu koju je razvio OKC Banjaluka možete pronaći kao dodatak ovom priručniku.

PRATEĆA DOKUMENTACIJA

LVS mora imati uporište u strukturi svake nevladine organizacije ili javne institucije koja želi da ga pokrene. Ovo uporište se može definisati kroz dokumenta strateškog razvoja ili dokumenata koje definišu unutrašnju organizaciju i strukturu. Međutim, jedan od najbitnih dokumenata koje je razvio OKC Banjaluka jeste Pravilnik o radu LVS-a.

Ovaj Pravilnik definiše slijedeće bitne oblasti potrebne za rad jednog LVS-a:

- šta je volontiranje,
- ko je volonter,
- ko je organizator volonterskih usluga,
- ko je korisnik volonterskih usluga,
- koje su aktivnosti LVS-a,
- način registrovanja volontera i volonterskih usluga,
- opšta prava i obaveze volontera i organizatora volonterskih usluga,
- prava i obaveze LVS-a,
- struktura volonterskog ugovora,
- disciplinske mjere.

Primjerak Pravilnika o radu LVS-a, koji koristi OKC Banjaluka, možete

pronađu u sekciji Aneksi. Nije nužno da Pravilnik koji ćete vi uspostaviti bude formulisan na isti način, ali definisanje gore navedenih oblasti će vam pomoći u vašem radu, posebno kada je u pitanju odnos volontera i organizatora volonterskih usluga. Naravno, ako osjećate potrebu, možete u okviru Pravilnika definisati i druge oblasti za koje smatrate da je potrebno, te koje će podržavati kvalitetniji rad vašeg LVS-a i odnose sa volonterima i partnerima.

Programski razvoj LVS-a

Programski razvoj svakog LVS-a je, ustvari, uspostavljanje efektivno organizovanog rada sa volonterima. Ovakav rad je takođe poznat i kao volonterski menadžment, a osobe koje realizuju ovaj program - rade direktno sa volonterima – nazivaju se volonterskim menadžerima. Organizovani rad sa volonterima je cjelina koja uključuje korake koji - ako se ispoštuju i realizuju na kvalitetan način - doprinose „profesionalnoj“ realizaciji jednog volonterskog programa. Interesantno je navesti da je ovaj sistem primjenljiv na bilo koju kategoriju volontiranja navedenih u prethodnom tekstu.

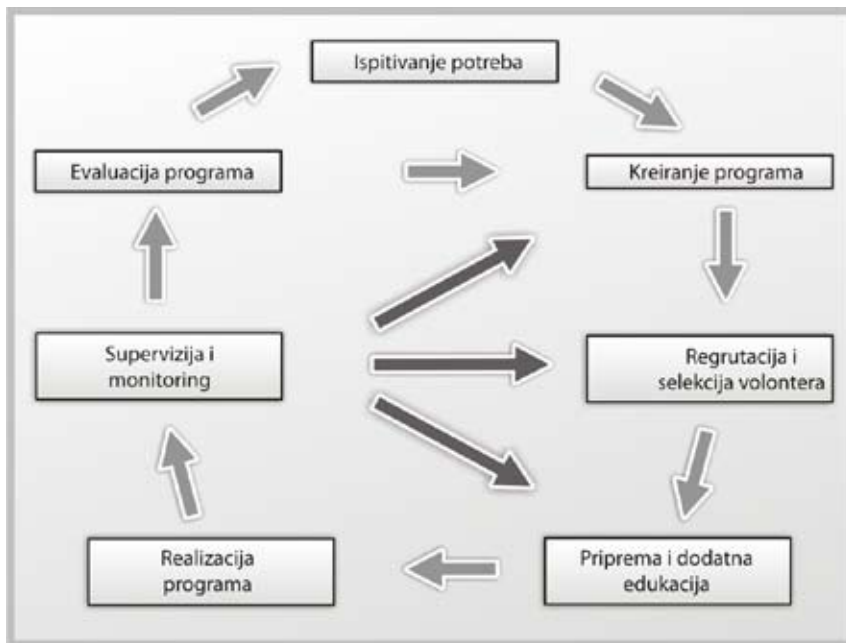
Ovaj sistem ima kružni tok i, ako se realizuje na ispravan način, on nikad i ne prestaje, te ga iz tog razloga i nazivamo kružnim ciklusom organizovanog rada sa volonterima.

Na sljedećoj stranici možete vidjeti i šematski (grafikon 1) prikaz ovog ciklusa, a svaki korak ćemo pojasniti u tekstu koji slijedi.

Korak 1 – Ispitivanje potreba

Prije konkretnog planiranja i kreiranja svakog programa, potrebno je realizovati kvalitetno ispitivanje potreba. Ovaj proces treba da identifikuje smjernice, koje će vas voditi ka kreiranju vašeg volonterskog programa. Na ovaj način, u velikom broju slučajeva možete izbjeći kreiranje nekvalitetnih programa koji jednostavno neće postići ciljeve koje ste sebi postavili ili jednostavno neće ispuniti očekivanja volontera, korisnika i vas kao organizatora volonterskog programa.

Ovaj proces može biti realizovan na mnogo načina, a sam način se bira na osnovu ciljeva koje želite da ostvarite angažovanjem volontera.



GRAFIKON 1

Ispitivanje potreba se može vršiti:

- kroz analizu potreba i očekivanja grupe koja će imati direktne koristi od volonterskih usluga (korisnici volonterskih usluga)
- kroz analizu potreba i očekivanja grupe koja će vršiti volonterske usluge (volonteri)
- kroz analizu potreba i očekivanja grupe koja kreira i realizuje cjelokupni volonterski program (organizatori volonterskih usluga)
- kroz analizu potreba i očekivanja cjelokupne lokalne zajednice.

Ove analize se mogu realizovati pojedinačno ili kombinovano, a u zavisnosti od vaše procjene - koje će vam sve smjernice biti potrebne prilikom izrade jednog volonterskog programa.

Sigurno je da kombinacija svih gore navedenih analiza može da pruži najširu sliku, ali u nekim slučajevima vam nisu potrebne sve ove analize. Ako već posjedujete rezultate raznih istraživanja (npr. različita istraživanja i/ili evaluacije prethodno realizovanih programa), oni vam daju dovoljno smjernica za početak planiranja volonterskog programa.

Bez obzira o kojem ispitivanju potreba je riječ, svaka od njih mora biti fokusirana na rezultate koji će dati tačnu i jasnu sliku o vrsti potrebnih volonterskih usluga, profilu volontera i drugih aktivnosti podrške, koji će na najefikasniji način doprinijeti rješavanju postojećeg problema ili postizanju planiranog cilja.

Kao što smo već spomenuli, ovaj proces nije bitan samo u toku planiranja i izrade volonterskog programa, nego i drugih programa koje realizuju nevladine organizacije ili javne institucije. Ovaj proces se najčešće i ne realizuje, što je veoma često i razlog neuspješnosti programa, a samim tim i uzaludnog korištenja vrijednih resursa (ljudskih, materijalnih i finansijskih).

Prilikom ispitivanja potreba može se koristiti nekoliko metoda, kao što su:

- a) ispitivanje putem intervjua,
- b) korištenje upitnika,
- c) korištenje anketa,
- d) organizovanje fokus grupa, itd.

Kad je u pitanju LVS, njegova uloga je da ovaj proces stimuliše među svojim partnerima, kao i prije kreiranja sopstvenih volonterskih programa. LVS teži ka kreiranju efektivnog volonterskog programa, pa tako veliku pažnju mora fokusirati i na ovaj proces. U samom početku može se činiti da ovaj proces oduzima mnogo energije ili vremena, ali treba shvatiti i da neuspjeh volonterski program oduzima i više od toga.

LVS Banjaluka bio je u situaciji da mu se obrati predstavnik Doma penzionera sa zahtjevom za volonterima, ali bez specifične ideje šta bi oni u toj instituciji radili. Koordinator LVS-a je sa predstavnicima ove institucije obavio dva sastanka na kojem ih upoznao sa načinom rada LVS-a ali je takođe dobio i niz informacije o tome koje su potrebe ove institucije. Na kraju se iskristalisalo da Dom penzionera ima neophodne instrumente, a i da su njegovi korisnici - penzioneri, najviše zainteresovani da im se na redovnoj bazi mjere krvni pritisak i nivo šećera u krvi. Utvrdili smo da volonteri/učenici medicinske škole, kao i studenti medicine, mogu da obavljaju ove usluge. Nakon toga su se definisali volonterski angažman: period volontiranja, broj volontera i najbolji termin njihovog dolaska u ovu instituciju.

Korak 2 – Kreiranje programa

Ako ste ispitivanje potreba realizovali na kvalitetan način, onda ste uspjeli dobiti i konkretne smjernice, koje će vam pomoći u kreiranju volonterskog programa.

Šta jedan volonterski program tačno definiše?

- a) Cilj programa, mjesto i vrijeme njegove realizacije;
- b) Korisničku grupu pokrivenu programom;
- c) Potreban broj volontera i njihov profil (profil podrazumjeva određeno obrazovanje, vještine, iskustva, uzrast, itd.);
- d) Potreban broj i profil ostalog osoblja (treneri, mentori, supervizori, itd.);
- e) Opis volonterskih pozicija;
- f) Opis drugih aktivnosti podrške – ukoliko su potrebne (trening i priprema volontera, priprema promotivne kampanje, plan aktivnosti supervizije i evaluacije rada volontera i dr.);
- g) Materijalna i finansijska sredstva potrebna za realizaciju programa (budžet).

Ovdje želimo opisati i konkretnu volontersku poziciju, koja tačno definiše odnose organizatora volonterskih usluga, volontera i LVS-a, ali i aktivnosti koje će se realizovati u okviru programa. Mnogi volonteri i biraju konkretan program upravo na osnovu ovog opisa.

Opis svake volonterske pozicije treba da sadrži slijedeće informacije:

- a) Naziv volonterske pozicije, njena svrha, vrijeme i mjesto trajanja;
- b) Opis ciljne grupe – korisnika - kojima će volonter pružati svoje usluge;
- c) Mjesto na kojem će se odvijati volontiranje i opis aktivnosti koje će volonter realizovati;
- d) Opis aktivnosti podrške volonteru (npr. priprema i trening, supervizija i monitoring);
- e) Tačno definisano potrebno vremensko angažovanje volontera na sedmičnoj ili mjesečnoj bazi (koliko sati je volonter angažovan);
- f) Tačno definisana prava i dužnosti volontera u okviru pozicije;
- g) Tačno definisana prava i dužnosti organizatora volonterske usluge u okviru pozicije;
- h) Tačno definisan novčani iznos koji pokriva osnovne troškove volontera ili vrste troškova koji mogu biti pokriveni na sedmičnoj ili mjesečnoj bazi.

Primjer opisa volonterske pozicije možete pronaći u aneksima ovog priručnika.

Korak 3 - Rekrutacija i selekcija volontera

pripremila Milijana Niškanović, LVS Banjaluka

Rekrutacija i selekcija volontera su faze koje prethode angažovanju volontera i provode se nakon što su se istražile potrebe zajednice i kreirao program u kojem je pretpostavljeno učešće volontera. Ovi koraci ujedno predstavljaju i preduslove za provođenje uspješne rekrutacije.

Lokalni volonterski servisi su specifične strukture čiji je osnovni cilj kreiranje i provođenje kvalitetnih volonterskih programa, bez obzira da li su namjenjeni matičnoj organizaciji ili nekoj drugoj organizaciji koja želi da angažuje volontere. Za uspješnu rekrutaciju važno je da, sa organizacijom koja nam se obratila sa zahtjevom za volontere, definišemo u kojem dijelu njihovog programa su neophodni volonteri, te koji je tačno njihov opis posla. Ovo kasnije olakšava proces traženja adekvatne osobe za datu poziciju, jer nam jasno određuje kakve osobine, vještine i znanja potencijalni volonter treba da ima i gdje ga kao takvog trebamo tražiti, dok potencijalnom volonteru olakšava donošenje odluke o volontiranju jer je jasno predočeno šta se očekuje, u kojem vremenskom periodu i šta od volontiranja može da očekuje.

U tu svrhu LVS-ovi posjeduju kreirane upitnike namjenjene volonterima i organizacijama koje žele da ih angažuju. Popunjavanjem upitnika namjenjenog volonterima, dobijaju se osnovni podaci o osobi, njeni kontakti, te informacije bitne za moguće volontersko angažovanje: stručna sprema, oblast interesovanja, dotadašnja iskustva, znanja i vještine, te informacije o dužini vremenskog perioda i broju sati na sedmičnoj bazi koje je osoba spremna da provede volontirajući. Kada se pojavi partnerska organizacija koja želi preko servisa da angažuje volontere, ona takođe popunjava upitnik pomoću kojeg dobijamo specifične podatke o volonterskom angažmanu: broj potrebnih volontera, njihov uzrast, stručnu spremu ili specifična znanja i vještine koje treba da posjeduju. Podaci dobijeni popunjavanjem upitnika unose se u softversku bazu podataka čijom jednostavnom pretragom se skraćuje proces početne rekrutacije i selekcije odgovarajućih volontera za određeni volonterski angažman.

Stvar je u velikoj mjeri olakšana i kada imate veći broj prijavljenih i zainteresovanih osoba za volontiranje u vašoj bazi podataka, međutim šta ako ste se tek osnovali i želite da zainteresujete što više građana da se

jave u vaš lokalni volonterski servis?

Promotivna kampanja je sastavni dio početne faze razvoja LVS-a, a kojom se obezbjeđuje regrutacija volontera i potencijalnih organizacija zainteresovanih za usluge volontera. Kratko ćemo navesti nekoliko načina na koje možete promovisati LVS:

1. Štampanjem brošure/vodiča, letaka i postera koji će se podijeliti na mjestima za koje procijenimo da bi mogla zainteresovati građane;
2. Prezentovanjem LVS-a na mjestima gdje procijenimo da možemo pronaći najveći broj volontera ili organizacija koje koriste usluge volontera (fakulteti, škole, strukovna udruženja, ustanove i organizacije koje se bave različitim vidovima socijalne zaštite ili organizovanjem različitih sportskih i kulturnih događaja od značaja za zajednicu);
3. Slanjem informacija medijima, pri čemu one treba da sadrže tekst o LVS-u;
4. Organizovanjem volonterskih akcija.

Postoje tri osnovna oblika regrutacije koja ćete obuhvatiti početnom promotivnom kampanjom, a koja ćete i u daljem razvoju LVS-a biti prinuđeni da primjenjujete (Priručnik za rad sa volonterima, 2007):

1. regrutacija bez ciljne grupe
2. regrutacija sa ciljnom grupom
3. regrutacija u okruženju

Regrutacija bez ciljne grupe je regrutacija kojoj pristupamo kada nam je prioritet da zainteresujemo što veći broj građana na volontiranje. Oni će se javiti u naš LVS bilo da nam je cilj da dobijemo što veći broj osoba u našoj bazi ili nemamo dovoljan broj volontera od onih koji su nam se već prijavili, a zainteresovani su za određenu aktivnost.

Dakle, kod ovog tipa regrutacije ne postoji specifična ciljna grupa, već nam je cilj da se javi što veći broj građana. Ovdje ćemo primjeniti sve oblike promocije lokalnog volonterskog servisa (oglašavanje u medijima, leci, bilbordi, prezentacije i organizovanje različitih događaja). Suština regrutacije je jasna poruka koja treba da sadrži slijedeće informacije: čemu služi LVS, koji je značaj volonterizma za razvoj zajednice, šta volontiranjem volonter dobija za sebe i na koji način se može prijaviti.

Ovaj oblik regrutacije primjenjuju i organizacije u situacijama kada su im za volonterski program potrebni volonteri koji, uz osnovne informacije koje im se pruže, mogu da obave određeni zadatak. Uglavnom su to kampanje u kojima su volonteri potrebni kao promoteri, anketari

ili učesnici specifičnih kampanja. To su i situacije jednostavnih fizičkih poslova i zaduženja za akcije humanitarnog, sportskog ili kulturnog karaktera, hitnih situacija u slučaju nesreća ili elementarnih nepogoda, javnih radova gdje je neophodno dobrovoljno učešće građana.

Ciljana regrutacija se primjenjuje kada su nam potrebni volonteri sa specifičnim znanjem i vještinama, a kojih nemamo dovoljno u našoj bazi podataka volontera. Zavisno od karakteristika koje traženi volonteri treba da posjeduju, odrediće se mjesta na kojim se može pronaći taj tip volontera, te na kojima će se oglašavati poziv na volontiranje. Npr. ako su nam potrebni volonteri sa znanjem i vještinama potrebnim za pružanje različitih oblika psiho-socijalne podrške, regrutacija će se raditi u školama i fakultetima pomagačkih struka. Naravno, regrutacija se ne obavlja samo u školama i fakultetima, njome se može ciljati i na ustanove u kojima rade profesionalci koji imaju potreban obrazovni profil. Zabluda je da osobe koje su zaposlene ne žele da volontiraju. Ne zaboravite da ima onih koji na taj način žele da svoje slobodno vrijeme provedu na koristan i human način.

Dalje, kada se odrede mjesta na kojima možemo naći osobe sa specifičnim znanjem i vještinama, potrebno je sastaviti regrutacijsku poruku u kojoj će se jasno navesti: cilj programa u okviru kojeg će se volontirati, vremenski period volontiranja, jasan opis posla volontera, beneficije koje se dobijaju volontiranjem i, naravno, specifična znanja i vještine koje je potrebno da ima potencijalni volonter (završen razred, položen ispit, praksu/iskustvo). Posebnu pažnju posvetite definisanju beneficija koje će se volontiranjem steći: specifična obuka, sticanje iskustva u radu sa određenom populacijom, bolje poznavanje određene problematike, karakteristika i način rada u određenoj ustanovi ili organizaciji, preporuka, putni troškovi, hrana i osvježanje itd. Ovi podaci mogu dodatno motivisati osobu da se prijavi.

Regrutacija u okruženju se odnosi na regrutovanje osoba koje mogu istovremeno biti i korisnici rezultata rada volontera i akcija koje se angažuju. To su obično aktivisti određene organizacije koji se pozivaju da učestvuju u kampanjama ili su pak na razne načine učestvovali u dosadašnjem radu organizacije. Na početku osnivanja LVS-a obično su ovo i prvi volonteri baze podataka.

Dakle, nezaobilazan segment regrutacije je oglašavanje. Bez obzira na

to koji tip regrutacije koristite, prilikom oglašavanja je važno da obratite pažnju na slijedeće (T-KIT: Međunarodni volonterski servis, 2002.):

1. Poruka kojom pozivate volontere da vam se jave treba da bude jasna i kompletna. Obično poruka ima tri dijela: navođenje potreba ili problema koji volontiranjem treba da bude riješen (povod), šta volonter može da uradi u vezi s tim (zadatak) i šta će volonter i drugi ljudi dobiti iz toga (beneficija).

2. Procedura prijavljivanja treba da bude jasno određena. Potencijalni volonteri mogu da odustanu od prijavljivanja ako im ne obezbjedite neophodne informacije kako, kada i kome mogu da se prijave.

Najbolje je da u svom LVS-u odredite ko je zadužen za pružanje informacija, u kojem periodu i koje informacije je neophodno da se daju, zajedno sa pratećim promotivnim materijalom.

Radi ilustracije gore navedenog, ukratko ćemo opisati sam proces regrutacije volontera LVS-a Banjaluka.

OKC-ov lokalni volonterski servis je osnovan u sklopu Volonterskih programa u oktobru mjesecu 2005. godine. U okviru faze promocije LVSA, odrađeno je slijedeće:

1. Štampanje vodiča i postera LVS-a;
2. Bilbord kampanja;
3. Prezentacija LVS-a u različitim organizacijama i institucijama;
4. Gostovanje na medijima i oglašavanje na istim;
5. Organizovanje akcije „Jedan slatkiš - jedno dijete“.

Svaka od navedenih aktivnosti je doprinijela prijavljivanju zainteresovanih osoba u Lokalni volonterski servis: vodič je omogućio bolje upoznavanje građana o tome šta je Lokalni volonterski servis, zašto je osnovan, koji je njegov značaj za volontere, potencijalne organizacije i širu zajednicu, na koji način se neko može obratiti ukoliko želi da postane volonter ili koristi volonterske usluge, koja su prava i obaveze volontera i organizacija koje angažuju volontere, šta volonter dobija volontiranjem, a šta organizacija koja angažuje volontere; bilbord kampanja je obezbjedila da što veći broj građana bude upoznata sa LVS-om; prezentacije su obezbjedile ciljanu regrutaciju i volontera i organizacija koje koriste usluge volontera. Međutim, akcija „Jedan slatkiš - jedno dijete“ je obezbjedila regrutaciju i angažovanje najvećeg broja volontera.

Važno je naglasiti da je OKC svake godine, dakle tradicionalno, organi-

zovao humanitarno-volontersku akciju „Jedan slatkiš - jedno dijete“. Cilj ove akcije je da se animira što veći broj građana za prikupljanja slatkiša za novogodišnje paketiće namjenjene djeci iz socijalno ugroženih porodica, kao i djeci sa posebnim potrebama. I te, kao i prethodnih godina, imali smo ključne partnere za njenu realizaciju: Republičko-pedagoški zavod sa osnovnim i srednjim školama, studentske organizacije, Centar za predškolsko vaspitanje i obrazovanje sa svim vrtićima, te Centar za socijalni rad. Akcija je obuhvatala dva vida regrutacije. Štampali su se posteri i leci koji su podijeljeni po fakultetima, školama, vrtićima i štandovima smještenim na najfrekventnijim lokacijama u gradu. Ovi posteri i leci su istovremeno pozivali građane da daruju slatkiše ali i da se uključe kao volonteri u realizaciju akcije. Pored letaka, regrutacija se obavljala i kroz sastanke sa profesorima u srednjim školama, predsjednicima savjeta učenika srednjih škola i predsjednicima studentskih organizacija. Kroz sastanke sa pratnerima promovisan je LVS i način na koji se može postati volonter ovog servisa. Svi zainteresovani za volontiranje su popunjavali upitnike i lično ili preko svojih predstavnika donosili ih u OKC. Rezultat akcije je bio prikupljenih 2000 paketića i preko 100 volontera u našoj bazi.

Intervju

Važan segment regrutacije volontera je intervju. Intervju nam služi da se kroz razgovor bliže upoznamo sa osobom koja je zainteresovana za volonterski angažman radi što uspješnijeg procesa selekcije najadekvatnijeg kandidata za taj angažman. Osnovni uslovi koje treba obezbjeđiti za intervju je odvojiti adekvatno vrijeme za razgovor, prostor i prijatnu atmosferu.

U lokalnim volonterskim servisima je preporučivo obaviti intervju sa osobom kada se prijavljuje u LVS, bez obzira da li postoji odmah mogućnost za angažman ili će se volonter angažovati na aktivnosti koja tek treba da se pojavi.

Ovaj ulazni intervju je neophodan kako bi se ispitala motivacija osobe za prijavljivanje, te način na koji je dobila informaciju. Po našem dosadašnjem iskustvu, dešavalo se da osoba koja želi da se prijavi u LVS nema ni minimum informacija o čemu se radi ili ima sasvim drugačija očekivanja od volontiranja od onog koje mi razvijamo - npr. očekuje da se kroz ovaj tip volontiranja reguliše pripravnički staž ili učestvuje u programu pripravničkog staža koji provodi vlada, a koji nisu imali nikakvih dodirnih tačaka sa programima koje smo mi razvijali; ili je oso-

ba dobila informaciju da je servis namjenjen za traženje posla i slično. Takođe, volonter se prilikom ovog intervjua bliže upozna sa načinom na koji je organizovan LVS, načinom na koji se angažuju volonteri kao i o svojim pravima i obavezama te zakonskom regulativom volontiranja. Ovo je prilika da se osobi da i promotivni materijal koji imamo u sklopu servisa.

Drugi tip intervjua se u LVS-u organizuje nakon početne selekcije koju obavimo preko baze podataka ili nakon što nam se volonter obrate putem ciljane regrutacije, a kada već postoji konkretan volonterki angažman. Na ovom intervjuu je veoma važno da procijenite da li su očekivanja osobe u skladu sa onim što ona može da dobije datim volonterskim angažmanom te da li osoba koja se prijavila može odgovoriti na zahtjeve koji će se pred nju postaviti. Pod ovim se podrazumjeva nivo poznavanja posla koji treba da obavi, dosadašnje iskustvo iz te oblasti, motivacija za volontiranje na datoj poziciji i raspoloživo vrijeme za volontiranje.

Važno je tokom intervjua dobiti informacije o dotadašnjem iskustvu osobe bitnom za volontersku poziciju. Ono je dragocjeno jer omogućava detaljniji uvid u njeno iskustvo, njena interesovanja, vještine, način na koji je rješavala probleme sa kojim se susretala. Kao što je već rečeno, važno je ispitati motivaciju za volontiranje, jer često se desi da je osoba pristala da volontira iz dosade i nema jasnu predstavu šta se sve od nje očekuje tokom volontiranja. Ovo je prilika u kojoj se zainteresovanoj osobi detaljno obrazloži opis posla, nivo odgovornosti, detaljnije ispituju vještine neophodne za volontiranje. Ovo možete uraditi tako što ćete predstaviti neku karakterističnu problemsku situaciju i pitati osobu kako bi u njoj postupila. Ukoliko je u pitanju rad sa specifičnom populacijom, predoče se osnovne specifičnosti date populacije i rada sa njima i ispita šta osoba misli o tome. Detaljno se razgovara o vremenu koje treba da se posveti volontiranju na datoj poziciji i vidi sa osobom da li je - pored ostalih tekućih obaveza - u mogućnosti da bude angažovana onoliko koliko se to od nje očekuje. Možda zvuči nebitno, važno je sa osobom vidjeti da li joj odgovara lokacija volontiranja u smislu udaljenosti, jer se dobar dio vremena izgubi u transportu. Ovom prilikom se osobi predoče i beneficije koje su planirane za volontere kako bi se vidjelo šta ona o tome misli. Trudite se da postavljate što više otvorenih pitanja kojima ćete dobiti više informacija i ohrabrite osobu da vas pita šta god joj nije jasno - ovo je najbolji način za otklanjanje nedoumica. Naravno, i zahvalite joj se na učešću i vremenu odvojenom

za intervju, te obavezno dajte informaciju o načinu i periodu u okviru kojeg će joj biti javljen ishod selekcije.

Često se već tokom razgovora može steći utisak o osobi - da li je odgovarajuća ili ne za datu poziciju, ali ne žurite sa donošenjem odluke. Kad obavite intervju sa svim kandidatima, prikupite sve neophodne informacije, ostavite sebi dovoljno vremena da na miru razmislite, konsultujte se sa kolegom ukoliko je potrebno i tek onda pristupite odabiru.

U aneksu ovog priručnika pronaći ćete Upitnik za volontere i Upitnik za organizatore volonterskih usluga.

Korak 4 - Priprema i edukacija volontera

pripremila Tanja Čakarević - Jevtić, LVS Dobo

Volonterski menadžment ili menadžment volontiranja podrazumijeva efektivan i organizovan rad sa volonterima. Taj rad uključuje korake koji, ako se ispoštuju i realizuju na kvalitetan način, doprinose uspješnoj i "profesionalnoj" realizaciji jednog volonterskog programa. Ovaj sistem ima kružni tok i zbog toga ga nazivamo kružnim ciklusom organizovanog rada sa volonterima. Kružni tok se sastoji iz 7 koraka a priprema i edukacija su 4 korak. Njima prethodi ispitivanje potreba, kreiranje programa, regrutacija i selekcija volontera.

Prije svakog početka realizacije volonterskog programa, potrebno je izvršiti pripremu i edukaciju volontera.

Priprema i edukacija veoma su bitan faktor uspješne realizacije određene volonterske aktivnosti, bilo da traje jedan dan ili više mjeseci. Kroz dobro organizovanu pripremu i edukaciju umanjuje se mogućnost pojave nepredviđenih okolnosti ili grešaka tokom rada.

Dok god je priprema i edukacija sistematično sprovedena nećemo se susretati sa problemima u radu sa korisnicima i organizatorima volonterskih aktivnosti jer će svako znati "gdje mu je mjesto". Svaka karika u lancu volontiranja će znati koji su joj zadaci tako da će biti malo prostora za greške i nezadovoljstvo.

U nekim slučajevima ova aktivnost je jednostavna, organizuje se sastanak sa organizatorima volonterskih usluga i volonterima. Volonteri se upoznaju sa njihovom pozicijom i korisničkom grupom, strukturom i osobljem organizatora volonterskih usluga i njegovih internih pravi-

la. Komplikovanije pripreme uključuju usko specijalizovane edukacije koje će pružiti volonterima potrebno znanje za realizaciju planiranih aktivnosti (edukacija za rad sa osobama sa posebnim potrebama, dječom iz dječijeg doma, itd.).

Obzirom da su se dva gore navedena modela u praksi pokazala kao nepotpuna, u pripremi i edukaciji volontera potrebno je proširiti opseg pripreme i obratiti pažnju na slijedeće:

- prije angažovanja volontera potrebno ih je upoznati sa osnovnim pojmovima o volontiranju (iako imaju veliku želju za radom veliki broj volontera ne znaju šta je u stvari volonter/klasične zablude, volonter = pripravnik); vidi poglavlje regrutacija i selekcija;
- upoznati ih sa pravima i obavezama (zakonska regulativa)
- podijeliti im adekvatan promotivni materijal koji sadrži gore navedene teme;
- tzv. "volonterska etika" o čuvanju tajnosti podataka i informacija do kojih mogu doći u svom radu;
- kodeks ponašanja i oblačenja (osobito u radu sa specifičnim kategorijama ljudi) jer bez obzira koliko odgovorni u radu bili, svojim ponašanjem i oblačenjem mogu odavati pogrešan utisak ("modna pista").

U praksi se priprema i edukacija može prilagođavati potrebama i okolnostima. Obzirom da je LVS Doboj u svom radu vrlo specifičan, priprema i edukacija volontera je drugačija. LVS Doboj radi na "dva nivoa", bira i priprema volontere u skladu sa potražnjom drugih NVO-a, organizacija/ustanova i angažuje volontere u akcijama i aktivnostima koje sam LVS inicira.

I) U prvom slučaju radimo dvije pripreme i to prvi sastanak radi koordinator LVS-a odmah nakon što je odabrao potreban broj volontera sa određenim profilom. Ukoliko se angažuje grupa volontera koji po prvi put volontiraju obavezan je dio u kojem dobivaju informacije o osnovnim pojmovima i karakteristikama volontiranja. Na sastanku volonteri takođe dobiju servisne informacije o organizatoru volonterskih usluga i aktivnosti u kojoj će učestvovati kao i o korisnicima ukoliko su obuhvaćeni. Angažovanje volontera ne znači nužno i rad samo sa korisnicima. Veliki broj volontera učestvovao je u aktivnostima koje nisu podrazumijevale rad sa različitim kategorijama korisnika nego su drugačijeg profila (kulturne akcije, edukativne, promotivne, itd.).

Nakon ovog uvodnog dijela, organizuje se drugi sastanak koji provodi organizator volonterskih usluga. Ovaj sastanak se organizuje u prostorijama LVS-a (u slučaju da se angažuje veliki broj volontera a organizator nema dovoljno prostora) ili prostorijama organizatora. Tom prilikom volonteri dobivaju sve potrebne informacije i obuku za konkretnu aktivnost. Takođe, određuje se i osoba ispred organizatora koja je odgovorna za komunikaciju sa volonterima i njihovu koordinaciju.

Ovo je idealan primjer koji se u praksi ponekad teško postiže. Nerijetko imamo slučaj da organizacija koja angažuje volontere LVS-a od nas očekuje da odradimo cjelokupan posao, počevši od pripreme, edukacije, supervizije i evaluacije. Zaboravljaju da od momenta kada volonter bude angažovan na nekoj aktivnosti koju ta organizacija sprovodi, da su oni odgovorni za superviziju. Zato je veoma bitno da prilikom ugovaranja volonterskog angažmana sa organizatorom budu jasno predstavljene obaveze svih učesnika.

Kao primjer slabe komunikacije između LVS-a i organizatora volonterske usluge, kao i nezainteresovanost za upoznavanje sa procesom angažmana i praćenja rada volontera je primjer organizacije sa kojom smo sarađivali. Navedenoj organizaciji bilo je potrebno 10 volontera. Nakon sastanka u LVS-u volonteri su upućeni u dotičnu organizaciju. Na sastanku u organizaciji volonteri su toplo primljeni i upoznati sa svojim obavezama i zadacima. Tom prilikom dobili su i poklone (njihov način da ih motivišu). Međutim, već poslije izvjesnog vremena pojavili su se prvi problemi. Predstavnica organizacije očekivala je od koordinatora LVS-a da vrši superviziju rada volontera zanemarujući činjenicu da je to njihova obaveza kao i da su oni dužni odabrati osobu odgovornu za rad volontera. Takođe, predstavnica organizacije jasno je navela koje se obaveze volontera, ali propustila je da to učini kada je riječ o korisnicima. Korisnici su imali prevelika i nerealna očekivanja u pogledu aktivnosti koje su volonteri "dužni" da odrade za njih. Na sreću volontera i korisnika saradnja je uspješno završena iako su nakon toga i volonteri i korisnici bili pomalo nezadovoljni.

II) U drugom slučaju koordinator LVS-a organizuje mini radionice sa volonterima za svaku konkretnu aktivnost. Obzirom da su te aktivnosti uglavnom dio određenog projekta, pred realizaciju svake od njih vrši se potrebna priprema i edukacija. To podrazumijeva da svi volonteri bez obzira da li imaju volonterskog iskustva ili ne moraju obavezno prisustvovati. U slučaju da je akcijom obuhvaćena određena katego-

rija ljudi (npr. djeca sa posebnim potrebama ili osobe sa tjelesnom invalidnošću) dodatno se angažuje neko od predstavnika organizacije koja obuhvata tu kategoriju ljudi da pojasni bitne karakteristike njihovog stanja, potreba i ponašanja. Na taj način preventivno djelujemo i prema volonterima i korisnicima.

Upravo iz tog razloga do sada nismo imali problema sa volonterima kao ni sa korisnicima.

Priprema i edukacija volontera je aktivnost koja se mora detaljno planirati tokom kreiranja samog volonterskog programa kada, na osnovu potreba, treba tačno identifikovati koje su to aktivnosti pripreme i edukacije koje će se realizovati sa volonterima. Tokom ovih aktivnosti volonteri treba da dobiju odgovore na sva pitanja i nedoumice koje imaju prije angažovanja. Najvažnije je da što je bolja priprema i edukacija izvršena, to će volonter bolje sprovesti planirane aktivnosti.

Takođe, važno je napomenuti da LVS ne može u svim slučajevima pripremati i realizovati ove edukacije (nedostatak vremena, prostora i stručnog kadra za sve specifične kategorije korisnika). Planiranje i priprema ove aktivnosti podrazumijeva od početka aktivno učešće organizatora volonterskih usluga, odnosno onih koji imaju potrebu za volonterima/volonterskim radom jer su oni stručni za pružanje obuke i za realizaciju predviđene aktivnosti.

LVS može pružiti savjetodavnu ili drugu vrstu podrške tokom realizacije pripreme i edukacije volontera, ali je uloga organizatora volonterskih usluga ključna.

Korak 5 – Realizacija programa, monitoring i supervizija

Pripremila Sabina Čano, LVS Sarajevo

Nakon istraživanja potreba, kreiranja programa, regrutacije i selekcije volontera za određeni program te pripreme i edukacije volontera za određenu volontersku poziciju ukoliko je potrebna, možemo pristupiti realizaciji programa.

Realizacija programa je važan dio u organizovanom radu sa volonterima, stoga mu treba posvetiti posebnu pažnju.

Pored realizacije planiranih aktivnosti, potrebno je periodično vršiti monitoring i superviziju rada volontera koji su bitan segment za uspješnu realizaciju programa.

Monitoring

Monitoring znači "redovno provjeravanje, snimanje, praćenje i kontrolisanje nečega". Tokom monitoringa provjeravamo da li aktivnosti postižu planirane rezultate - provjeravamo njihovu uspješnost.

Monitoring se obavlja kroz program, kada je još moguće uvesti promjene, promijeniti kurs i prilagoditi se bolje na realnu situaciju.

Putem monitoringa stičemo uvid u tok realizacije planiranih aktivnosti i njihovu uspješnost. Tokom monitoringa uviđamo eventualne poteškoće koje treba otkloniti i dajemo korisne savjete i smjernice volonterima o tome kako da poboljšaju svoj angažman.

Specifičnost monitoringa jeste da se vrši u vrijeme i na mjestu same realizacije aktivnosti. To omogućava supervizoru / koordinatoru programa da direktno uvidi eventualne poteškoće koje ometaju realizaciju aktivnosti, eventualno nezadovoljstvo ili nesnalaženje volontera ili korisnika volonterskih usluga u programu. U toku monitoringa na osnovu rezultata se može i direktno ukazati volonterima kako da poboljšaju svoje angažovanje na određenoj volonterskoj poziciji ili korisniku volonterskih usluga na koji način može pomoći volonteru da što uspješnije i lakše obavlja rad na određenom programu.

U toku monitoringa obratite pažnju na slijedeće :

- U toku realizacije programa važno je da volonteri znaju kome i na koji način se mogu obratiti za pomoć (koordinator LVS-a, supervizor) ukoliko se problem pojavi ili ukoliko imaju dodatna pitanja. Potrebno je skrenuti pažnju volonterima da su odgovorni da prijave nastali problem;
- U toku monitoringa dobit će se potrebne informacije o tome koliko je često potrebno obavljati monitoring, jer svaka osoba ima različit stil rada, pa stoga neki trebaju više podrške i češće monitoringe od drugih;
- Pomozite u motivaciji volontera i iskažite svoju sigurnost u njihove sposobnosti da završe dati zadatak na kvalitetan način;
- Podstaknite kreativnost kod volontera i budite tolerantni prema mogućim greškama prilikom realizacije programa, dok volonteri još uvijek stiču iskustva i znanja o načinu rada;
- Naglasite važnost učenja novih vještina, naročito ukoliko se volonter osjeća neugodno ukoliko drugi članovi u grupi imaju veće znanje

- u praktičnom radu na određenom programu;
- Ukoliko se radi o programu koji uključuje grupu volontera osigurajte da oni pojedinačno budu upoznati da su odgovorni grupi za obavljanje zadatka koji su preuzeli. Ukoliko su u nemogućnosti da obavljaju određeni zadatak - pitajte ih za rješenje koje će dovesti do realizacije zadatka. Ukoliko se zadatak ne obavi, saznajte što prije razlog za to i tražite da objasne razloge za neispunjenje zadatka koji su preuzeli.
 - Davanje aktivnim volonterima odgovornosti i izazova kroz ulogu voditelja grupe ili koordinatora na određenom zadatku će im omogućiti rast i razvoj samopouzdanja.
 - Osigurajte da korisnici volonterskih usluga budu upoznati sa pravima volontera i na to ih podsjećajte ukoliko u toku monitoringa primjetite da su prava volontera ugrožena.
 - Volonter treba biti angažovan na programu koji je u skladu sa njegovim interesovanjima, pa stoga osigurajte mogućnost volonteru da ukoliko se pokaže da se volonter ne snalazi dobro na određenom programu – on može da ga zamijeni nekom drugom aktivnošću koja će mu više odgovarati. Monitoring nam omogućava da uočimo da li su volonteri u dovoljnoj mjeri savladali potrebne vještine, da li povjereni posao zaista odgovara osobi koja ga radi.

Supervizija

Supervizija ima za cilj da periodično okupi volontere angažovane u okviru jednog ili više volonterskih programa, te da volonterima tako pruži potrebnu podršku i pomoć u rješavanju poteškoća sa kojima se susreću tokom volontiranja.

Supervizija je dio upravljanja volonterskim radom koji služi i kontroli procesa i motivaciji volontera.

Za superviziju je odgovorna jedna osoba – to je koordinator za volontere, ako takve osobe nema, onda osoba kojoj je taj dio odgovornosti povjeren.

Jedan od načina da obavite superviziju jeste taj da organizujete jedan ili više sastanaka (u zavisnosti od dužine volonterske pozicije) sa volonterima u grupi ili pojedinačno ili obje vrste sastanaka u slučaju dugoročnog volontiranja.

Sastanke supervizije u okviru Lokalnog volonterskog servisa periodično je potrebno organizovati za sve volontere ukoliko to broj volontera kao i prostor za održavanje sastanka omogućavaju. Na ovaj način se

omogućava volonterima cjelokupni uvid u aktivnosti Lokalnog volonterskog servisa što im daje osjećaj pripadnosti samom servisu i grupi, kao i informacije o drugim volonterskim pozicijama na koje se mogu uključiti i dati svoj doprinos. Na ovaj način se razmjenjuju ideje, informacije i iskustva između samih volontera, što doprinosi dodatnom neformalnom obrazovanju volontera.

Za grupu volontera koji su angažovani na jednom dugoročnom programu, potrebno je organizovati zasebne sastanke supervizije na kojima će oni iznijeti svoja iskustva u radu na programu, eventualne probleme na koje nailaze, iznijeti svoje mišljenje i neke nove ideje o mogućem poboljšanju i unaprijeđivanju samog programa, i naravno dobiti odgovore sa rješenjima za probleme na koje nailaze.

Ukoliko se ukaže potreba, moguće je organizovati i pojedinačne sastanke supervizije za volontere angažovane na dugoročnim programima.

Sastanci služe u svrhu:

- evaluacije volonterske pozicije generalno;
- upoređivanja očekivanja ili ciljeva sa konkretnim rezultatima;
- identifikovanja glavnih negativnih i pozitivnih rezultata;
- pružanja pomoći volonteru da se izbori sa negativnim iskustvima na konstruktivan način
- pomoć volonterima sa posebno teškim problemima reintegracije;
- davanja mogućnosti volonteru da podijeli svoje iskustvo sa drugim volonterima koji su prošli kroz slično iskustvo;
- informisanja volontera o drugim mogućnostima volontiranja ili angažmana u okviru iste ili drugih organizacija;
- davanja mogućnosti volonteru za iskazivanje ličnih ideja o mogućnosti unaprijeđenja volonterske pozicije na kojoj se nalazi, kao i uvođenja nekih novih kreativnih ideja u volontersku poziciju ili tim u kojem radi.

Na sastancima supervizije potrebno je:

- da supervizor ima vještine facilitiranja, koje će doprinijeti konstruktivnom, interesantnom i korisnom sastanku;
- da svi učesnici imaju mogućnost da daju svoje mišljenje i ideje o programima na kojima su angažovani. Vrlo često i sama razmjena iskustava među volonterima pruža potencijalna rješenja za nastale probleme;

- da supervizija na efikasan način strukturira stečeno iskustvo koje volonter može na dugoročnoj osnovi koristiti za svoja lični i profesionalni razvoj.
- da se obezbijede sigurni uslovi u kojima će volonteri osjećati slobodu da otvoreno iznose i diskutuju probleme sa kojima se susreću, te da dobiju adekvatne odgovore i savjete za njihovo rješavanje.
- da supervizor podstakne i uključi diskusiju i one učesnike koji su neaktivni u diskusiji, te voditi računa o širini diskusije sa fokusom na bitno;
- da se uključe, ukoliko za to postoji mogućnost, i izlaganje plana akcije za određene dugoročne akcije ili pozicije, koji bi obezbijedio informacije o aktivnostima - ko je za njih zadužen i u kojem vremenskom roku se trebaju implementirati. Ovakav vid rada je koristan kod dugoročnih akcija u koje je uključen veći broj volontera jer daje preglednost, jasan tok aktivnosti i određenu odgovornost volonterima da izvrše zadani zadatak - jer je za svaku aktivnost određen volonter imenom i prezimenom. Takođe bi trebalo ispisati informacije o novim volonterskim pozicijama sa svim neophodnim podacima;
- da, bez obzira na ozbiljnost koju treba da nosi sa sobom, bude interesantan tj. da se ne sastoji samo od deligiranja. Potrebno je uključiti različite igre kao što su „imenoigre“ koje bi doprinjele upoznavanju volontera, čime bi se obezbijedilo zbližavanje članova grupe. Dalje, poželjne su „igre zagrijavanja“ koje utiču na dinamičnost sastanka, zbližavanje grupe, povećanje koncentracije i daju zabavan karakter sastanku;
- da se volonterima da priznanje, ukoliko je posao dobro obavljen, ali i istaknite ukoliko neki posao nije obavljen. Ukoliko se radi o problemu koji je vezan za ličnu prirodu samog volontera u tom slučaju o problemu razgovarajte sa volonterom individualno.

Ova supervizija je neophodna, naročito u radu volontera sa posebnim grupama korisnika (npr. osobe sa posebnim potrebama, licima ome-tenim u mentalnom razvoju, itd.), zato što je rad sa ovom populacijom stresan i zahtjeva veliku emotivnu uključenost. Da bi volonteri adekvatno odgovorili na ove zahtjeve, potrebna im je pomoć i podrška supervizora, po mogućnosti osoba sa iskustvom u radu sa datom korisničkom grupom. U ovom slučaju na sastancima supervizije je neophodno uključiti i stručno osoblje (npr. defektologe ako se radi o osobama sa posebnim potrebama) koji će volonterima, ukoliko se ukaže potreba davati korisne informacije, upute za rad te literaturu.

U ovakvim slučajevima je potrebno uključiti stalnu i dodatnu edukaciju volontera ukoliko se za to ukaže potreba.

U radu sa ovim i sličnim korisničkim grupama volonterima se treba skrenuti pažnja na važnost zadržavanja ličnih informacija o korisnicima i njihovim porodicama, te o eventualnim situacijama sa kojima se susreću.

Na kraju, a što je vidljivo iz prikazane šeme organizovanog rada sa volonterima, rezultati supervizije nas mogu vratiti i nekoliko koraka unazad, i to na slijedeći način:

- a) supervizija i monitoring mogu pokazati da naš volonterski program nije adekvatno kreiran, te da je potrebno izvršiti njegovu reviziju, a u nekim ekstremnim slučajevima i njegovu kompletnu promjenu
- b) supervizija i monitoring mogu pokazati da pojedini ili svi volonteri ne zadovoljavaju potrebe volonterske pozicije ili ne žele biti dalje angažovani, te je potrebno izvršiti njihovu zamjenu putem ponovne regrutacije i selekcije volontera
- c) supervizija i monitoring mogu pokazati da je volonterima potrebna dodatna specijalizovana edukacija, koja im može pružiti znanje i iskustvo koje ne posjeduju, a potrebno im je za realizaciju njihovih aktivnosti.

Možemo samo zaključiti da su monitoring i supervizija bitne aktivnosti svakog volonterskog programa, jer na osnovu njih vršimo evaluaciju uspješnosti, te po potrebi prilagođavamo sam program, angažujemo nove volontere ili vršimo dodatne edukacije. Na ovaj način cjelokupni program se unapređuje, te naučene lekcije u potpunosti pomažu kreiranje budućih programa i naš rad sa volonterima i korisnicima.

Monitoring i supervizija doprinose da se volonteri angažovani na određenom programu / volonterskoj poziciji ne osjećaju sami pri realizaciji određenog programa, da su zadovoljni kroz podršku, koja im na neki način pruža sigurnost i smjernice u njihovom radu, što dalje utiče na njihovo dugočno angažovanje na programu.

Na kraju želimo da napomenemo da su za ovaj rad podjednako odgovorni i LVS i organizator volonterskih usluga.

Upravljanje konfliktima

Konflikt je sukob spor ili rasprava u kojoj postoje suprotna zbivanja i tendencije, ponašanja i osjećaji. Većina autora dijeli konflikte na one

koji se odvijaju na individualnom planu (sukobi motiva unutar same osobe, odnosno sukobi sa samim sobom) te na sukobe između dvoje ili više ljudi.

Jedna od češćih podjela konflikata je na one konstruktive i destruktivne.

Konstruktivni sukobi pomažu cjelovitom sagledavanju problema i potiču pronalaženje učinkovitih rješenja, oni razvijaju kreativnost i unutar komunikaciju. U konstruktivnim sukobima sudionici vode računa o svojim potrebama i željama ali i o potrebama i željama druge strane s ciljem obostranog zadovoljstva. Stoga, ukoliko postoji sukob u toku realizacije nekog programa, unutar organizacije i LVS-a, treba nastojati da on bude konstruktivan.

Destruktivni sukobi, nasuprot tome, unose nemir u rad organizacije, tima, ustanove. Oni utiču na komunikaciju koja nerijetko postaje „teška“, krizna pa čak i djelimično obustavljena. Sve to uzrokuje pad motivacije, i naravno, produktivnosti rada.

Zbog same činjenice da se rad LVS-a odvija uz učešće velikog broja ljudi (volontera, korisnika) sa različitim pogledima na život, neminovno je i nastajanje konflikata. Stoga je posebno važno raditi na razvijanju i unaprijeđenju pojedinačnih kvaliteta, kao i međusobnih odnosa, komunikacija i saradnje unutar radnog okruženja.

Važnu ulogu u procesu participativnog donošenja odluka, interkulturalnog dijaloga, komunikacije, tolerancije, kao i realizacije kvalitetnog programa ima supervizor ili koordinator LVS-a koji radi na prevenciji, intervenciji i razrješavanju u situacijama sukoba koji mogu nastati između volontera, i sa korisnicima volonterskih usluga.

Odnosi supervizora/koordinatora i volontera trebali bi funkcionirati kao i svaki dobro usklađen tim čiji bi krajnji rezultat trebao biti uspješan i dobro organiziran program. Sami odnosi unutar organizacije i LVS-a je nešto što volonteri pri prvom kontaktu analiziraju i primjećuju, te dalje usklađuju svoje ponašanje prema tome. Zato je izuzetno važno dati dobar primjer.

Na neke od uzroka sukoba možemo utjecati osobnim stavom prema drugim ljudima i situacijama. Naime, ako i ne možemo uvijek utjecati na situaciju u kojoj se nalazimo – možemo i moramo u najvećoj

mogućoj mjeri utjecati na našu reakciju – tj. izabrati manje konfliktnan način njenog rješavanja.

Rješenje postoji, a zove se asertivno ponašnje ili korištenje asertivnosti u komunikaciji i ono se stiče vježbanjem.

Asertivno ponašanje znači zauzeti se za svoja prava, izraziti svoje ciljeve i očekivanja, a pritom ne ugroziti prava druge osobe, što lijepo zvuči ali nije jednostavno. To znači da treba razmisliti o situaciji s kojom niste zadovoljni, a da pritom ne nastupate agresivno, ako ste jači i moćniji na hijerarhijskoj ljestvici, manipulativno ili ponizno i pasivno, ako ste slabiji. Stoga ukoliko se u toku realizacije programa desi problem - potrebno je pronaći adekvatan način na koji ćemo odreagovati na datu situaciju.

Dakle, pokušat ćemo jasno i neposredno razgovarati, reći što mislimo i pokušati pronaći zajedničko rješenje ako je to moguće.

Cilj asertivne komunikacije jest razgovor kojim se pokušava otkriti šta je dobro a što loše, a ne ko je u pravu. U asertivnoj komunikaciji podrazumijeva se da su obje strane odgovorne za svoje ponašanje te da znaju svoja prava i cijene svoje sposobnosti. Asertivna osoba je spremna informirati se, objasniti, izraziti svoje ciljeve i očekivanja. Njezino je ponašanje čvrsto, ali nije neprijateljsko.

Primjer različitog pristupa u asertivnoj, agresivnoj i pasivnoj komunikaciji:

Asertivnost:

"Molim te da slijedeći put dođeš na vrijeme ili da javiš ukoliko nisi u mogućnosti doći."

Agresija:

"Ne znam kako ti je palo na pamet da zakasniš!"

Pasivnost:

"Znam... Sigurno je moja greška, nisam bio jasan... Ima li ikakve šanse da slijedeći put dođete na vrijeme?"

Smatra se da su vještine kvalitetnog komuniciranja jedan od osnovnih atributa dobrog lidera, koordinatora, supervizora. Takođe, dobar koordinador treba da posjeduje potencijal da vodi ljude kao i jasno

definisan cilj i pravac kojim će doći do njega, visoko razvijenu intuiciju i saosjećanje. On treba da je problemski orijentisan, da ne negira, obezvrijeđuje, odlaže ili izbjegava probleme.

U radu sa volonterima u cilju izbjegavanja konflikata i problema potrebno je:

- komunicirati neposredno;
- komunicirati dvosmjerno;
- aktivno slušati;
- koristi znanje (i iskustvo) volontera;
- prihvatati sugestije i ideje;
- slati jasne poruke;
- dobro organizirati posao/ program/ akciju/ volontersku poziciju;
- pružati podršku;
- rješavati probleme;
- razvrstavati zadatke i znati prioritete;
- biti dobar mentor;
- imati jasne ciljeve;
- poštovati razlike među ljudima;
- biti samopouzdan i poštovati sebe i druge.

Komunikacija

Komunikacija je sredstvo i način razmjene ideja, stavova, vrijednosti, mišljenja, činjenica i sl. Uopšteno gledano, to je prenos informacija i značenja od jedne do druge osobe uz pomoć razumljivih simbola.

Za komunikaciju se može reći da ona predstavlja onaj osjetljivi poligon ljudskih odnosa na kojem se sukobi rješavaju ali i često nastaju. Svjedoci smo brojnih nesporazuma, konflikata i neuspjeha u radu zbog loše komunikacije, iskrivljivanja informacija, lošeg slušanja, neadekvatnog izražavanja itd.

Zbog ovih i mnogih drugih razloga, potrebno je više se zadržavati na komunikaciji da bi pravili manje grešaka, izbjegli nesporazume a sve to da bi svaku aktivnost učinili produktivnijom. Stoga možemo reći da je komunikacija vještina koju nije lako dostići i koju treba usavršavati.

Neki od osnovnih preduslova za stvaranje kvalitetne komunikacije sa drugima su :

- vještine pravog / aktivnog slušanja;
- korištenje neoptužujućih ili JA poruka u obraćanju sa drugima;
- rad na otklanjanju "šumova" u komunikaciji.

Aktivno slušati drugoga znači staviti u zagradu sve spoljašnje i unutrašnje ometajuće sadržaje kao npr. pretpostavke, lična iskustva, osjećanja, životne filozofije i sl. i otvoriti se prema drugome da bi saznali i razumjeli šta je to što on u stvari hoće. Aktivno slušanje podrazumijeva da se više pažnje posveti slušanju sagovornika kao i razumijevanje potreba i osjećanja sagovornika.

Postoji čitav niz faktora od kojih zavisi nečija sposobnost, spremnost i volja da se slušaju drugi. Aktivno slušanje podrazumijeva postavljanje otvorenih pitanja, razumijevanje činjenica i osjećanja, parafraziranje, sumiranje i drugo. Za kvalitetno aktivno slušanje veoma veliki značaj ima neverbalna ekspresija.

Kvalitetna komunikacija je bitan segment u prevenciji konflikta, dobrom timskom radu i kvalitetnoj realizaciji planiranih programa, pa se razvijanju iste treba posvetiti posebna pažnja.

6. Evaluacija volonterskih programa

Pripremila Milijana Niškanović, LVS Banjaluka

Volonteri i volontiranje kao pozitivna društvena vrijednost, predstavljaju snagu i resurs društva kojim može da se uradi više i postigne bolje od onog što je trenutno na snazi. Volonterskim programima se obezbjeđuju aktivnosti koje imaju specifičan kvalitet za korisnike i zajednicu u cjelini. Istovremeno, volontiranjem se omogućava ljudima da daju svoj doprinos zajednici i u okviru toga dobiju nešto za sebe.

Evaluacija predstavlja bitan segment organizovanja volonterskih programa i rada volontera jer predstavlja skup metoda i tehnika kojima se mjeri uticaj volonterskog programa nakon njegove realizacije. Da bi volonterski programi bili u skladu sa potrebama zajednice, korisnika kojima su namjenjeni, te samih volontera, koji kao bitan faktor učestvuju u njihovoj realizaciji, pored početnog istraživanja potreba, neophodno je evaluirati postojeće aktivnosti, te - u skladu sa dobijenim rezultatima - unaprijediti ih i kreirati nove.

Dakle, evaluacija se može definisati kao proces sistematskog prikupljanja informacija o aktivnostima, karakteristikama i rezultatima programa, kako bi se dobijeni podaci iskoristili za otklanjanje postojećih prepreka i problema, te tako unaprijedio program i donijeli zaključci o njegovim rezultatima i efektima.

Prije nego što počnete sa provođenjem evaluacije, bilo bi dobro da razmislite o slijedećem: koji uticaj ili rezultat se želio postići volonterskom akcijom ili programom - kakve promjene biste željeli da vidite kada su u pitanju volonteri, organizacija u kojoj se volontira i korisnici.

Evaluacija se planira i realizuje u skladu sa njenom namjenom. Svrha evaluacije će diktirati to na šta će se najviše usmjeriti pažnja, odnosno šta će se mjeriti, na koji način, te kome ili čemu su namjenjeni dobijeni rezultati.

U tom smislu postoji slijedeća klasifikacija evaluacije, kao načina mjerenja efekata volonterskog programa:

1. Sumirajuća evaluacija podrazumjeva sumiranje svega onog što je postignuto u volonterskom programu ili jednom njegovom dijelu. Može biti provedena na kraju programa ili na kraju jednog njegovog dijela. Suština ove evaluacije je da je fokusirana na produkte, odnosno rezultate programa ili volonterskih zadataka. Osnovna pitanja kojim se ovakav tip evaluacije rukovodi su: kad, gdje i koliko često. Ova evaluacija je bazirana na kvantitativnim istraživanjima koja se mogu statistički analizirati i sadrže podatke koji se odnose na broj volontera koji su volontirali, vrijeme provedeno na volontiranju, njihovu starosnu strukturu, pol, porijeklo.

Dobijeni podaci iz ovakvog tipa evaluacije mogu poslužiti u svrhu procjene postignuća/rezultata, te uticaja koji su ostvareni nakon provođenja volonterskog programa. Na ovakav način dobijeni rezultati se uglavnom koriste kao polazna osnova u kreiranju kampanja za podizanje svijesti javnosti o značaju određenog volonterskog programa ili volontiranja uopšte, ali i zagovaračkim aktivnostima usmjerenim prema ključnim osobama za kreiranje politika i donošenja odluka u vezi sa finansiranjem volonterskih programa.

Sumirajućom evaluacijom postignutih rezultata LVS-a Banjaluka u 2008. godini dobijeni su slijedeći podaci:

- angažovano 157 volontera

- *organizovano 7 dugoročnih i 15 kratkoročnih angažmana*
- *sa zahtjevom za volonterske usluge nam se obratilo 17 organizacija i institucija (13 NVO i 4 javne ustanove)*
- *odvolontirano 2 300 sati.*

2. Formativna evaluacija se fokusira na proces programa. Ova evaluacija traga za povratnim informacijama svih učesnika volonterskog programa koje mogu da posluže identifikovanju postignutih rezultata, nivou zadovoljstva svih učesnika programa, problemima koji su iskrslili - kako bi se na osnovu dobijenih rezultata program u budućnosti mogao unaprijediti. Kod ove vrste evaluacije više se traga za odgovorima na pitanja: kakav je bio odnos između volontera i zaposlenog osoblja, čime su zadovoljni, šta nije bilo kako treba, kakva je bila koordinacija volontera i supervizija, da li su vrijeme i zadaci koji su se trebali obaviti bili dobro isplanirani, itd.

Koji god da tip evaluacije planirate, da bi se volonterski program mogao u potpunosti evaluirati neophodno je obuhvatiti sve njegove elemente: volontere, organizaciju u kojoj volonteri volontiraju, te direktne korisnike volonterskih usluga.

Metode koje vam mogu poslužiti za prikupljanje podataka uključuju bazu podataka, upitnike, izvještajne forme i fokus grupe.

Baza podataka vam na brz i lak način u najvećoj mjeri obezbjeđuje kvantitativne podatke: broj prijavljenih potencijanih volontera, broj angažovanih volontera (po polu, uzrastu, interesovanjima), broj volonterskih angažmana i sl.

Upitnici vam takođe omogućavaju da za kratko vrijeme prikupite što više informacija. Ove informacije možete da dobijete slanjem upitnika putem pošte, mejla ili kroz sastanke sa pojedincem ili grupom. Upitnici sadrže listu pitanja otvorenog ili zatvorenog tipa.

Izvjestajne forme vam mogu obezbjediti i kvantitativne i kvalitativne podatke: broj angažovanih volontera, period volontiranja, različite volonterske pozicije, satnicu volontiranja, probleme koji su se pojavljivali u volonterskom angažmanu i načine na koje su se rješavali.

Fokus grupe se mogu provoditi umjesto popunjavanja upitnika. Ovo je više neformalan pristup koji može da oslobodi osobe da vam daju

više informacija nego preko upitnika. Takođe, u grupi od više učesnika koji se nalaze istovremeno na istom mjestu, mogu se dobiti raznovrsnije informacije, koje se zbog povratnih odgovora ostalih članova mogu detaljnije izanalizirati. Takođe u fokus grupama možete da dobijete više informacija i detalja vezano za specifičan aspekt koji vas interesuje, možete da prezentujete nalaze koje ste dobili upitnicima i na taj način ih validirate na osnovu povratnih reakcija učesnika, prezentujete određene poteškoće i dobijete odgovore na njihova moguća rješenja.

U radu lokalnih volonterskih servisa, koji su organizovani na način da se volonterski programi kreiraju u skladu sa zahtjevima organizacija ili institucija koje žele da se angažuju volontere, više se koristila formativna evaluacija od sumirajuće, kako bi se jedna od osnovnih aktivnosti LVS-a, a to je kreiranje volonterskih angažmana, kontinuirano razvijala i tako kreirale nove. Naravno, sumirajuća evaluacija je neophodna kako bi se odredila efikasnost i korisnost samog LVS-a unutar njegove matične organizacije. Međutim, ne treba izgubiti iz vida i probleme vezane za samoodrživost većine LVS-ova, koja zahtjeva jake promotivne i zagovaračke aktivnosti vezane za politiku i finansiranje LVS-a, tako da je neophodno provoditi sumirajuće evaluacije za dobijanje rezultata koji će poslužiti i u zagovaračke svrhe.

Nakon osnivanja i tokom samih početaka razvoja LVS-ova, prioritet je kreiranje odgovarajućih volonterskih aktivnosti koje su osnova uspješnog rada servisa kojim će biti zadovoljni i korisnici volonterskih usluga, a i sami volonteri.

Evaluacije koje se rade u LVS-u Banjaluka su uglavnom formativnog karaktera i baziraju se na procjeni stepena u kojem su se volonterske aktivnosti realizovale u odnosu na početno dogovoreni plan, da li su volonteri obavljali svoje zadatke odgovorno i kvalitetno i da li su organizatori volonterskih usluga dosljedno ispoštovali organizaciju rada volontera. U tu svrhu organizovali su se **završni sastanci** na kojima su se sumirali utisci i popunjavao evaluacioni upitnik.

Na završnim sastancima, koji se održavaju krajem volonterskog angažmana, vrše se i pismena i usmena evaluacija, čija težišta su na mjerenju stepena zadovoljstva i organizacije i volontera i krajnjih korisnika po svim segmentima volonterskog menadžmenta: regrutacije, selekcije, realizacije aktivnosti, supervizije, međusobne komunikacije i onim što je urađeno u cjelini. Ovi dobijeni rezultati će nam ukazati ko-

liko su program ili aktivnost bili korisni i efikasni, da li ima potrebe za njenim nastavkom, da li su neophodne određene dorade i izmjene ili je program loš i nepotreban.

Evaluacija koja je fokusirana na volontere će nam pružiti informacije o tome da li su im ispunjena očekivanja koja su imali od volonterskog angažmana, da li su volontiranjem dobili nešto za sebe, naučili ili bolje razumjeli problem kojim su se bavili i pomogli u njegovom rješavanju, da li su zadovoljni organizacijom u kojoj su volontirali, aktivnostima koje su obavljali i da li bi ponovo radili to isto.

S aspekta organizacije u kojoj volonteri volontiraju, evaluacija pruža podatke o uticaju i rezultatima koje volonteri postižu, a koji mogu poslužiti kao polazna osnova za ostalo osoblje organizacije o njihovom uticaju i značaju. Takođe, rezultati evaluacije mogu da unaprijede način na koji se volonteri uključuju u rad organizacije kako bi program bio što efikasniji.

Evaluacija korisnika nam nudi najznačajnije informacije o korisnosti volonterskog programa i onog što su volonteri uradili: o opravdanosti volonterskih aktivnosti sa aspekta njihovih potreba, kvaliteti izvršenog posla, njihovom zadovoljstvu volonterima i onim što su radili, te sugestije i preporuke za naredne korake.

Na kraju projekta „Uspostavljanje i jačanje lokalnih volonterskih servisa u BiH“ koji je raalizovan 2007. godine provedena je sumirajuća evaluacija. Cilj projekta je bio da kroz podizanje kapaciteta nevladinih organizacija i centara za socijalni rad inicira partnerstvo potrebno za uspostavljanje i podršku 6 lokalnih volonterskih servisa. Evaluacija je obuhvatala završni sastanak predstavnika nevladinih organizacija i njihovih partnerskih centara za socijalni rad iz 6 lokalnih zajednica, te evaluaciju angažovanih volontera tokom projekta u uspostavljenim lokalnim volonterskim servisima.

Evaluacioni sastanci kojima su prisustvovali predstavnici nevladinih organizacija u okviru kojih se uspostavljao LVS i njihovih partnera bili su organizovani kako bi se:

- 1. definisali rezultati razvoja LVS-a u zajednicama;*
- 2. identifikovale prepreke i problemi u razvoju LVS-a u zajednici;*
- 3. identifikovali načini na koje je program LVS-a uticao na razvoj kapaciteta organizacije i zajednice;*
- 4. procijenio stepen saradnje LVS-a sa vodećom organizacijom;*

5. dale smjernice za dalji razvoj i unaprijeđenje postignutog.

Nakon usmenog i pismenog prezentovanja rezultata koji su obuhvatali podatke o broju partnera sa kojima je uspostavljena saradnja u vezi sa angažovanjem volontera, brojem angažovanih volontera, prirodom volonterskih angažmana, brojem obuhvaćenih korisnika volonterskih usluga, učesnici evaluacije su usaglasili slijedeće zaključke o postignutim rezultatima:

- stvoreni su uslovi u lokalnoj zajednici za organizovan rad sa volonterima;*
- korisnicima volonterskih usluga je skraćen put do angažovanja volontera;*
- povećan broj volonterskih sati na nivou lokalne zajednice;*
- LVS prepoznat i priznat kao generator-pokretač promjena i volonterskih aktivnosti u lokalnoj zajednici;*
- u budućim aktivnostima LVSa potrebno koristiti monitoring aktivnosti za dodatnu edukaciju prema potrebama i željama partnerskih organizacija;*
- potrebno je raditi na umrežavanju i uspostavljanju komunikacije među svim LVS-ovima u BiH;*
- potrebno je raditi više na podizanju kapaciteta partnerskih organizacija i javnih institucija koje koriste usluge LVS-a, ponajviše iz oblasti volonterskog menadžmenta.*

Evaluacija volontera koja je izvršena organizovanjem sastanka na kojem su se obrađivala određena pitanja, te popunjavanjem ankete od strane 128 volontera, dobijeni su slijedeći rezultati:

- 63% volontera se izjasnilo da su dobro informisani o radu i aktivnostima LVS-a;*
- 80 % ih se izjasnilo da im je uvijek obezbijedena informacija o uslovima volontiranja;*
- 60% volontera se izjasnilo da su upoznati sa svojim pravima;*
- 82% volontera se izjasnilo da su bili upoznati sa svojim obavezama;*
- 87% se izjasnilo da im je volontiranje bilo pozitivno iskustvo;*
- 90% se izjasnilo da bi nastavili ponovo da volontiraju.*

Ono što je važno naglasiti jeste da - htjeli vi to ili ne - evaluacija će se provoditi sama. Ako volonterski programi nisu od koristi organizacije će vam se prestati javljati a volonteri početi osipati, a ako jesu - trajaće još dugo. U aneksu priručnika pronaći ćete primjer pitanja za evaluacioni upitnik namjenjen volonterima, korisnicima i organizatorima volontiranja.

Lokalni volonterski servisi i marketing

Pripremio: Nebojša Ratković, LVS Trebinje

06

U najširem smislu, marketing se bavi potrebama ljudi i iznalaženjem načina zadovoljenja tih potreba. Marketing pronalazi potrebe kojih ljudi u datom trenutku još nisu svjesni, te pomaže pri poboljšanju kvaliteta života. Možda je najbolji primjer to da lokalne zajednice u prvi mah uglavnom ne prepoznaju potrebu za lokalnim volonterskim servisima. Kreativnim i planskim akcijama LVS-ovi treba da obezbijede što veću podršku lokalne zajednice, kao i stvaranje materijalne baze za uspješan rad.

Za uspješno uspostavljanje i razvoj LVS-a jako je bitan marketing kojim se može uticati na slijedeće:

- prikupljanje sredstava;
- upoznavanje sredine sa LVS-om, njegovim aktivnostim i rezultatima;
- stvaranje zajedništva kod volontera;
- iskazivanje zahvalnosti volonterima, sponzorima, donatorima, važnim pojedincima i organizacijama sa kojima LVS sarađuje;
- zakonodavnu vlast i lokalnu upravu;
- odnose sa javnošću.

Komunikacija LVSa sa volonterima, javnim institucijama, nevladinim organizacijama, orgnizatorima volonterskih usluga, korisnicima volonterskih usluga, sponzorima, lokalnim organima vlasti i drugim partnerima mora biti uspostavljena, dvosmjerna, održavana i stalno unaprijeđivana. Načini komunikacije mogu biti:

- sastanci;
- okrugli stolovi;
- saopštenja za medije;
- konferencije za novinare;
- reklame.

SASTANCI

Sastanci predstavljaju najčešći vid komunikacije LVS-a sa volonterima i partnerima. Da bi sastanci bili učinkoviti, potrebno je da budu kvalitetno pripremljeni i vođeni. Sastanci sa volonterima se održavaju u prostorijama LVS-a. Prilikom pozivanja volonteri trebaju biti upoznati sa temom sastanka, mjestom i vremenom održavanja. Ukoliko postoje potreba i mogućnost, dobro je prilikom pozivanja dostaviti materijale i informacije sa kojima će se volonter predhodno upoznati, kako se na

sastanku ne bi gubilo vrijeme i kako bi isti bili produktivni.

Sastanci sa partnerima (NVO-ima, javnim institucijama, sponzorima, loklanim organima vlasti i dr.) trebaju se predhodno zakazati. Putem dopisa je potrebno naglasiti potrebu za određivanjem tačnog termina sastanka.

Dopis treba da sadrži tačan naziv organizacije, njene kontakt podatke, funkciju i (poželjno) ime i prezime osobe sa kojom želimo održati sastanak; predmet i temu sastanka; mjesto i datum; funkciju, ime i prezime, telefon lica koje upućuje dopis i svojeručan potpis. Primjer dopisa dat je u prilogu.

Uz dopis se mogu dostaviti propagandni materijali i sve ono sa čime bi željeli da predhodno upoznate sagovornike. U pripremi sastanka, potrebno je prethodno se upoznati sa osnovnim podacima o partneru putem promotivnih materijala, interneta ili na druge načine, jasno definišući cilj sastanka i mogućnosti saradnje.

OKRUGLI STOLOVI

Okrugli stolovi se organizuju kada se o nekoj temi želi ravnopravna diskusija od strane različitih aktera. Prilikom organizacije okruglog stola, posebnu pažnju treba obratiti na izbor učesnika. Učesnici se pozivaju na vrijeme, putem poziva, na kojem (osim tačnog mjesta i vremena održavanja) treba jasno odrediti temu okruglog stola i okvirnu satnicu. Ukoliko je to potrebno, šalje se i pripremljen materijal (na primjer ukoliko se okrugli sto odnosi na Zakon o volonterizmu, potrebno je učesnicima poslati primjerak Zakona uz pozivnicu). Po završetku okruglog stola, potrebno je izvesti zaključke i preporuke koji će biti dostavljeni svim učesnicima, organizacijama, institucijama i medijima.

SAOPŠTENJA ZA MEDIJE

Saopštenja za medije su kraći pisani tekstovi u kojima LVS želi istaći svoje aktivnosti, promovisati programe i informisati javnost. Saopštenja se pišu, slično novinarskim vijestima, u obliku «obrnute piramide». Prvi odlomak je uvod i sadrži najvažnije informacije, dok odlomci koji slijede proširuju te informacije i daju dodatne pojedinosti po redoslijedu njihove važnosti. Saopštenje za javnost odgovara na pitanja: ko, šta, kada, gdje, zašto i kako. Ko je subjekt priče? O čemu je riječ? Kada se to dogodilo ili kada će se dogoditi? Zašto je to važno? Koji je značaj?

Odgovori na ova pitanja moraju se naći već u prvom odlomku.

Posebno treba voditi računa da:

- rečenice i odlomci budu sažeti i jezgroviti;
- isti budu bez suvišnih i emotivnih pridjeva;
- se naznači vrijeme objavljivanja (naznačiti da se ne smiju objaviti prije određenog roka («NE OBJAVITI PRIJE...»)) ili ako se mogu objaviti odmah («MOŽE SE OBJAVITI ODMAH»)

Saopštenje za medije treba biti dio strategije razvijanja pozitivnih i produktivnih odnosa sa medijima. LVS-ovi se trebaju potruditi da izgrade ove odnose, pozivajući reportere na događaje, kao i obavještavajući medije o svojim aktivnostima. Uspjeh ovakvih aktivnosti često zavisi od ličnog prijateljstva sa novinarima koji su angažovani u medijima. Nažalost, nema garancija da će saopštenje biti objavljeno na vrijeme, kao što je to slučaj sa plaćenim oglasima.

KONFERENCIJA ZA NOVINARE

Ukoliko se aktivnosti LVS-ova posredstvom masovnih medija žele predstaviti javnosti i procjeni se da je najbolje rješenje u direktnoj komunikaciji sa novinarima, organizuje se i saziva konferencija za novinare. Mjesto održavanja konferencije treba pažljivo odabrati, tako da odgovara predstavnicima štampe, a najprikladnije mjesto je u prostorijama LVS-a, (po mogućnosti sa logom LVS-a u pozadini), a pod uslovom da je takvo mjesto pristupačno i pogodno za održavanje konferencija za štampu.

NEKOLIKO SAVJETA

Konferenciju treba održati u dvorani koja je manja od stvarnih potreba, pa su novinari prinuđeni i da stoje sa strane, što daje dojam prisustva velikog broja novinara i psihološki djeluje da akteri prisustvuju većem događaju nego što on ustvari jeste. Uobičajno je da se konferencije zakazuju za 11:00 ili 11:30 sati prije podne, jer je to vrijeme koje odgovara većini novinara. Veoma je važno da se odredi tema o kojoj će se govoriti i nikako ne treba govoriti o više tema istovremeno.

REKLAMA

Od svih načina komunikacije sa javnošću, reklama zahtjeva najveću konciznost – količina teksta, tj. informacija koje ona može prenijeti

je minimalna, te je stoga potrebno ograničiti se na udarnu poruku ili samu suštinu informacije.

Kod reklama razlikujemo:

- Plakate raznih dimenzija (od minimalnih A4 formata do tzv. Maksibilda, koji dostižu širine i dužine od više metara);
- Radio spot (u trajanju od nekoliko sekundi - tzv. «džingl» - pa do tridesetak sekundi najduže), a koji sadrži tekst i muziku ili drugu, odgovarajuću zvučnu podlogu;
- TV spot (igrani ili animirani materijal) koji predstavlja najzahtjevniju ali i najefikasniju formu reklamne komunikacije;
- Drugi štampani materijal (brošure, prospekti, flajeri) koji mogu sadržavati više teksta, te imati promotivni i informativni karakter;
- Promotivni materijal (kape, majice, privjesci za ključeve, rokovnici, kalendari, upaljači i sl.);
- Internet stranice ili reklame.

DIREKTNi MARKETING

Direktni marketing je metod direktnog identificiranja i komunikacije sa ciljnom populacijom. Ovo se generalno radi kroz telemarketing, slanjem poštom direktno na adresu, ili dostavljanjem na kućna vrata. Direktni marketing se sve više radi putem interneta.

Direktni marketing može biti vrlo korisna strategija za aktivnosti namicanja sredstava organizacije. Usmjeravanjem na organizacije i pojedince koji će vjerovatno donirati novac (generalno se određuju na osnovu spiskova donatora), organizacije mogu fokusirati napore na pripremanje materijala koji efektivno mogu uvjeriti čitaoca da da svoj doprinos.

Ključna prednost ove opcije je da su vaši napori usmjereni na populaciju koja će vjerovatno biti zainteresovana za aktivnosti LVS-a. Ljudi često više vole da odgovore na direktne apele koji su namijenjeni lično njima nego da odgovore na apele emitovane kroz masovne medije.

PROMOTIVNE AKTIVNOSTI

Organizacija promotivnih aktivnosti, kao što su koncerti, sajmovi, obilježavanje međunarodnog dana volontera, ekološke aktivnosti, socijalne aktivnosti u zajednici i dr. dobar su način da se poveća vidljivost LVS-a u zajednici. Ove aktivnosti privlače puno ljudi zbog njihovog održavanja na prometnim mjestima, daju direktan pristup korisnicima,

što predstavlja šansu da se odmah dobije povratno mišljenje. Ovim aktivnostima se poboljšava reputacija LVS-a i ohrabruju ljudi da značajnije učestvuju u volonterskim aktivnostima.

Aktivnosti trebaju biti kreativne, u skladu sa misijom i ciljevima LVS-a, tako da učesnici mogu napraviti mentalnu vezu između samog događaja i LVS-a. Na promotivnim aktivnostima se koriste različite marketinške tehnike istovremeno – saopštenja za medije, reklame i direktni marketing.

Konferencije, seminari, sajmovi, sportski događaji i druga masovna okupljanja građana u jednoj lokalnoj zajednici pružaju mogućnost promocije i samog LVS-a i volontiranja. Ukoliko je moguće, potrebno je učestvovati u događaju i iskoristiti priliku za distribuciju informativnih i propagandnih materijala.

Primjer promotivne aktivnosti je humanitarno-volonterska akcija «Jedan slatkiš – jedno dijete» gdje je uključen veliki broj volontera koji su dijelili letke i informisali građane o akciji, dežurali na štandu i prikupljali slatkiše, animirali sponzore direktnim obraćanjem, organizovali i učestvovali u priredbama na kojima su dijelili novogodišnje paketiće.

PUBLIKACIJE

Još jedna marketinška aktivnost vrijedna razmatranja (iako često nedovoljno iskorištena) jeste i publikovanje. Pod ovim se podrazumijeva bilo koja aktivnost u kojoj stručnjaci iz organizacije predstavljaju javnosti svoja mišljenja, rezultate istraživanja ili iskustva, kroz slanje članaka uredniku lokalnih novina ili kroz pripremanje i objavljivanje članka ili eseja u časopisu ili novinama. To takođe može uključivati i kreiranje vlastitih novina, koje će se distribuirati na klasičan način ili mejlom (ekonomičniji način).

Ovakve aktivnosti su vrlo dobre, zato što nude priliku za ilustrovanje znanja koje je LVS stekao kroz svoj rad na polju razvoja volontiranja. Time se LVS predstavlja kao ekspert na polju volontiranja.

Donatori najčešće cijene prijedloge da se - nakon završetka projekta kojeg su finansirali - napravi cjelokupna procjena i da se rezultati objedine i predstave javnosti upravo putem jedne publikacije. Oni imaju koristi od ovakvog vida aktivnosti iz dva osnovna razloga: njihovo ime (finansijeri projekta) će biti u svim objavljenim člancima, pa tako i informacije i iskustva stečena putem projekata koje su finansirali mogu imati efekat na čitaoce.

Jedini nedostatak ove tehnike jeste taj da ona oduzima puno vremena i truda. Pisanje članka je intelektualni posao koji oduzima dosta vremena. Možda ćete morati poslati članke raznim novinama i časopisima i bićete vjerovatno odbijeni od mnogih, ali publikovanje uvijek zahtijeva upornost. S druge strane - troškovi su mali, a korist (i za LVS i za autora članka) je velika.

DA ZAKLJUČIMO

LVS mora biti spreman da udovolji potrebama i željama zajednice i korisnika kada je u pitanju razvoj volonterizma. Mora olakšati ljudima pristup uslugama, kao i to da postoji adekvatna informacija u zajednici o volonterskim programima. Kvalitetni volonterski programi obezbjeđuju osnovu za jak LVS i povjerenje korisnika i donatora. Marketing koji odgovara na potrebe korisnika i donatora osiguraće uzajamnu satisfakciju LVS-ova, lokalnih zajednica, kao i trenutnih i potencijalnih donatora.

*Priznavanje volonterskog
rada u okviru LVS-a*

07

Na kraju svakog volonterskog angažmana, mnoge organizacije ili javne institucije zaboravljaju važnost priznavanja volonterskog rada i važne uloge volontera u realizaciji nekog volonterskog programa. Ovo često direktno utiče na dalju motivaciju volontera i njihovu satisfakciju. S druge strane, neke organizacije nagrađuju ili priznaju angažovanje volontera kroz dodjelu različitih plaketa, zahvalnica, pa čak i odlascima na omladinske razmjene ili seminare / treninge.

LVS na jednostavan način priznaje volonterski rad i to putem volonterskog ugovora, volonterske knjižice, preporuke i nadoknadom osnovnih troškova volontiranja. Pored ovih, svaka organizacija koja angažuje volontera putem LVS-a ili na drugi način, je obavezna da kontinuirano gradi pozitivnu atmosferu u organizaciji koja će davati volonteru do znanja da je njegov rad cijenjen i prepoznat.

UGOVOR O VOLONTIRANJU

Nažalost, u cijeloj Bosni i Hercegovini ne postoji zakon koji reguliše volontiranje i odnose volontera i organizatora volonterskih usluga onako kako to reguliše Zakon o volontiranju Republike Srpske.

Međutim, svaki LVS, na osnovu Zakona o obligacionim odnosima (a koji omogućava regulisanje odnosa između potpisnika ugovora), može iskoristiti ovaj Zakon kao zakonsko uporište za sklapanje Ugovora o dobrovoljnom radu. Ovim ugovorom se mogu definisati svi odnosi između volontera i organizatora volonterskih usluga, te se na taj način sam volonterski angažman podiže na viši i profesionalniji nivo, čime i sam volonter dobija na važnosti i legitimitetu unutar organizacije ili institucije. Primjerak ovog ugovora možete pronaći u aneksima ovog priručnika, a bitno je napomenuti da je uz svaki ugovor, kao aneks, potrebno priložiti i opis volonterske pozicije, ako isti nije dio samog ugovora.

VOLONTERSKA KNJIŽICA I PREPORUKE

Volonterska knjižica je lični dokument svakog volontera, a koji uredno izdaje LVS. Osim osnovnih podataka o volonteru, u ovu knjižicu se upisuju svi volonterski angažmani volontera, koji prikazuju period

angažovanja i vrsta poslova koje je volonter obavljao. Svaki volonterski angažman ovjerava organizator volonterskih usluga koji je angažovao volontera, uz potpis nadležnog lica, u našem slučaju.

Pored volonterskih angažmana, u knjižicu se mogu evidentirati i treninzi ili edukacije koje je volonter pohađao, a koji su organizovani od strane LVS-a ili organizatora volonterskih usluga. Na ovaj način se ima uvid i u usavršavanje volontera po specifičnim oblastima.

Uz volontersku knjižicu, LVS i organizatori volonterskih usluga mogu izdati i pismene preporuke koje detaljnije opisuju volonterski angažman volontera i njegov lični razvoj. Ove preporuke se izdaju na zahtjev volontera. Zakon o volontiranju Republike Srpske nam kaže da je organizator volontiranja dužan izdati volonteru potvrdu o volontiranju, a više informacija o njenom sadržaju saznacete ako pročitate član 29. Zakona o volontiranju.

NADOKNADA OSNOVNIH TROŠKOVA VOLONTIRANJA

Osnovni princip svakog LVS-a treba da bude takav da volonteru treba biti pokriveni svi troškovi koji su direktno nastali tokom njegovog volontiranja. Ti troškovi mogu biti različiti, u zavisnosti na kakvom su volonterskom programu angažovani (putni troškovi, troškovi ishrane i osvježenja, materijalni troškovi, itd). Ako dozvolite da volonter pokriva neke od ovih troškova, onda njegov status više nije volonterski, nego i donatorski. Volonteri kroz volonterski rad već odvajaju svoje slobodno vrijeme i stavljaju na raspolaganje svoja znanje i vještine, a koje možda mogu unovčiti putem profesionalnog angažovanja, te im se ne smije stavljati na teret i finansijski trošak njihovog volontiranja. Više informacija o troškovima volontiranja i načinu na koji ih Zakon o volontiranju Republike Srpske tretira možete pronaći u članu 21 Zakona.

IZGRADNJA POZITIVNE ATMOSFERE U RADU SA VOLONTERIMA

U radu s volonterima važno je svakodnevno osigurati atmosferu u prostorijama, projektu, itd. na način na koji će se volonter osjećati cijenjen i da je njegov rad prepoznat i priznat. Uz pomoć malih, ali snažnih riječi

hvale, preko redovne povratne informacije o kvaliteti obavljenog rada do uključivanja volontera u bitnije redovne sastanke, itd. organizator volonterskih usluga trebao bi osigurati potrebnu atmosferu i potaknuti ju među svojim zaposlenima. Na ovaj način ćete nagraditi volontera za njegov rad, kao i podići njegovu motivaciju za buduće aktivnosti i zadatke.

LVS partneri

08

LVS nije jedina struktura koja može kreirati i realizovati lokalne volonterske programe. Kako je važna uloga LVS-a u razvoju jedinstvenog i organizovanog rada sa volonterima u okviru drugih nevladinih organizacija i javnih institucija, njegov fokus treba biti i na uspostavi partnerskih odnosa sa njima.

LVS je servis otvoren za sve nevladine organizacije ili javne institucije, te samim tim ne postoje ograničenja u broju partnerstava koje možete uspostaviti. Što više partnerskih odnosa uspostavite, više raznolikih volonterskih programa će biti kreirani, te će više volontera različitih interesovanja biti angažovani.

Princip LVS-a treba da bude njegova ravnopravna uključenost u cjelokupnom procesu kreiranja jednog volonterskog programa od strane nevladine organizacije ili javne institucije. Razlog tome je taj što LVS može pružiti savjetodavni rad i druge konkretne informacije koje su potrebne za kreiranje programa. Na ovaj način se podižu i kapaciteti partnera u oblasti kreiranja volonterskih programa i organizovanog rada sa volonterima. Kad je u pitanju konkretna realizacija volonterskog programa vaših partnera, takođe je bitno da LVS identifikuje svoju ulogu u tom procesu, te da njegovo osoblje bude angažovano u tom periodu kroz aktivnosti monitoringa, supervizije i evaluacije programa.

Drugi princip LVS-a je da ne uspostavlja saradnju sa profitnim sektorom zbog moguće zloupotrebe volontera. Vaš fokus mora biti apsolutno okrenut ka iznalaženju partnera u neprofitnom ili vladinom sektoru (javne institucije kao što su penzionerski domovi, centri za socijalni rad, domovi za djecu bez roditeljskog staranja, dnevni centri za osobe sa posebnim potrebama, itd.). Partnerska saradnja sa profitnim sektorom može biti moguća samo u okviru njihovih fondova ili drugih načina podrške, koje oni možda mogu pružiti LVS-u i volonterskim programima. Poželjno je da LVS sa svim partnerima potpiše Memorandum o saradnji koji ne mora detaljno opisivati prava i obaveze potpisnika, nego bi trebao definisati ciljeve saradnje i međusobno razumjevanje i rad na razvoju volonterizma u lokalnoj zajednici. U aneksima možete pronaći primjer Memoranduma o saradnji koji je OKC Banjaluka potpisao sa Domom za djecu bez roditeljskog staranja „Rada Vranješević“ Banjaluka.

Na kraju, bitno je navesti da partnersku saradnju treba konstantno održavati i unaprijeđivati putem redovnih sastanaka, okruglih stolova i drugih aktivnosti putem kojih se promovišu rezultati volonterskog rada, a i čiji rezultati mogu doprinijeti saradnji LVS-a i partnera.

Volonteri u zakonu

09

Svaki LVS treba da bude upoznat i sa zakonskim regulativama koje definišu volontiranje. Nažalost, kada je u pitanju Bosna i Hercegovina, moramo naglasiti da još uvijek ne postoji zakonska regulativa u oblasti volontiranja na državnom nivou.

Međutim, veliki pozitivni pomaci postoje – Narodna skupština Republike Srpske 17. jula 2008. godine usvojila je Zakon o volontiranju, kojim se definišu termini volontiranje i volonter, kao i druga važna pitanja, kao što su odnosi između volontera i organizatora volonterskih usluga, priznavanje volonterskog rada i nadoknada troškova volontera nastalih tokom volontiranja.

U trenutku pisanja ovog priručnika u toku je i proces lobiranja za donošenje pravne regulative o volontiranju i na nivou Federacije Bosne i Hercegovine i na državnom nivou, što je proces u koji su zajednički uključena brojna udruženja, mreže organizacija u BiH, kao i međunarodne organizacije koje podržavaju jačanje i razvoj građanskog društva, a time i volontiranja.

Ono što lokalni volonterski servisi i druga udruženja koja angažuju volontere u Federaciji BiH mogu da urade jeste da koriste definisane pravilnike, ugovore, ali da iste prilagode svojim zakonima o radu i obli-gacionim odnosima.

Među aneksima ovog priručnika pronaći ćete tekst važećeg Zakona o volontiranju Republike Srpske.

*Mreža lokalnih volonterskih servisa u
Bosni i Hercegovini „Volontiram!“*

10

Prvi LVS u Bosni i Hercegovini je osnovan u okviru OKC Banjaluka u septembru 2005. godine. Ovaj LVS je pokazao odlične rezultate i ukazao na potrebu osnivanja servisa u drugim lokalnim zajednicama uopšte.

OKC Banjaluka je pokrenuo projekat „Uspostavljanje i jačanje lokalnih volonterskih servisa u Bosni i Hercegovini“ čime je pokrenut proces uspostavljanja LVS-ova u još 10 opština u BiH, kojih su najbolje rezultate i najveći stepen samostalnosti i samoodrživosti pokazali oni koji danas čine i osnivače 'Volontiram!' - mreže lokalnih volonterskih servisa u Bosni i Hercegovini. Ovaj projekat su finansijski podržali CIDA LIP program, SIDA/Medunarodni centar Olof Palme iz Švedske i VSO iz Velike Britanije. Ovdje možete pronaći kontakte LVS-ova u BiH:

BANJALUKA

OKC Banjaluka

LVS Banjaluka – Mreža lokalnih volonterskih servisa u BiH 'Volontiram!'
Kralja Petra I Karađorđevića 113 – 115

78 000 Banjaluka

Telefon / Faks: +387 (0)51 34 74 31

Telefon / Faks: +387 (0)51 34 74 32

okcbl@okcbl.org

www.okcbl.org

Koordinator LV-Sa: Milijana Niškanović

BUGOJNO

NVO „Sunce“ – LVS Bugojno

Ul. Bosanska br. 32

70230 Bugojno

Telefon / Faks: +387 (0)30 25 19 98

sunce_bugojno@hotmail.com

Koordinator LVS-a: Elmedina Šabić

DOBOJ

Udruženje paraplegičara, oboljelih od dječije paralize
i ostalih tjelesnih invalida regije Doboj

Ul. Vojvode Mišića br. 32

74 000 Doboj

Telefon / Faks: +387 (0)53 22 12 84

parap_do@teol.net

Koordinator LVS-a: Tanja Čakarević - Jevtić

SARAJEVO

Savez udruženja za pomoć osobama sa mentalnom
retardacijom FBiH SUMERO – LVS Sarajevo

Sutjeska 18

71 000 Sarajevo

Telefon / Faks: 033 268 640 / 641

info@sumero.ba

www.sumero.ba

Koordinator LVS-a: Sabina Čano

SREBRENICA

Udruženje mladih i žena Sara Srebrenica - LVS Srebrenica

Ul. Srebreničkog odreda bb

75 430 Srebrenica

Telefon / Faks: 056 440 542 / 620

sarasreb@teol.net

Koordinator LVS-a: Redžija Tehić

TREBINJE

Odred izviđača „Trebinje” – LVS Trebinje

Sjeverni logor bb

89 101 Trebinje

Telefon / Faks: +387 (0)59 22 30 70

oit@teol.net

Koordinator LVS-a: Nebojša Ratković

TUZLA

Asocijacija Margina

Ulica 15. maja

(Trgovinsko-zanatski centar, lokal 230)

75 000 Tuzla

Telefon / Faks: 035 255 065

margina_bih@yahoo.com

lvs_tuzla@live.com

Koordinator LVS-a: Sabina Sinanović

Aneks I

11

OMLADINSKI KOMUNIKATIVNI CENTAR (OKC)
PRAVILNIK O RADU
LOKALNOG VOLONTERSKOG SERVISA - BANJA LUKA

I
OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Pravilnik o radu Lokalnog volonterskog servisa (u daljem tekstu Pravilnik) definiše osnovne pojmove vezane za Lokalni volonterski servis (u daljem tekstu LVS), volontiranje, uslovima volontiranja, osnovnim principima volontiranja, prava i dužnosti volontera, organizatora volontiranja i LVS-a, uslovi zaključivanja ugovora o volontiranju, izdavanje potvrde o volontiranju, te pravila i procedure rada LVS-a sa volonterima i organizatorima volontiranja.

Gramatički izrazi upotrijebljeni u ovom Pravilniku za označavanje muškog ili ženskog pola podrazumijevaju oba pola.

Pravilnik je u potpunosti usklađen sa Zakonom o volontiranju Republike Srpske (u daljem tekstu Zakon).

Član 2.

Volontiranje je aktivnost od interesa za Republiku Srpsku kojom se doprinosi poboljšanju kvaliteta života, aktivnom uključivanju građana u društvene procese i razvoju humanijeg i ravnopravnijeg demokratskog društva.

Dugoročno volontiranje je obavljanje volontiranja dužeg od 20 sati sedmično najmanje tri mjeseca bez prekida.

Volonter je u skladu sa odredbama ovog Pravilnika i Zakona radno sposobno lice koje volontira u Republici Srpskoj.

Maloljetni volonter je lice od 15 do 18 godina na koga se primjenjuju posebni principi zaštite maloljetnih volontera u skladu sa članom 8. ovog Pravilnika.

Organizator volontiranja organizuje volontiranje. Organizator volontiranja može biti:

- a) svako pravno lice registrovano u skladu sa Zakonom o udruženjima i fondacijama („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 52/01 i 42/05), čije je područje djelovanja u Republici Srpskoj,
- b) republički organi uprave Republike Srpske,
- c) organi jedinica lokalne samouprave,
- d) javne ustanove i
- e) javne i privatne visokoškolske ustanove.

Korisnik volontiranja je fizičko lice koje prima usluge volontera u skladu sa definicijom volontiranja navedene u ovom članu.

LVS je struktura koja radi na razvoju i implementaciji kvalitetnog sistema volonterskog menadžmenta i koja kroz ovaj sistem daje doprinos u rješavanju problema u lokalnoj zajednici kroz uspostavljanje balansa između ponude i potražnje za ljudskim resursima (volonterima).

Član 3.

Volontiranjem se u smislu ovog Pravilnika ne smatra:

- a) stručno osposobljavanje bez zasnivanja radnog odnosa (volonterski rad) uređeno Zakonom o radu – Prečišćeni tekst („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 55/07) ili drugim propisima,
- b) obavljanje usluga ili aktivnosti koje je jedno lice obavezno da pruži drugom licu na osnovu zakona ili drugih propisa,
- c) izvršavanje posebnih obaveza u skladu sa sudskim odlukama i presudama,
- d) obavljanje usluga ili aktivnosti koje su uobičajene u porodičnim, prijateljskim ili komšijskim odnosima i
- e) obavljanje usluga ili aktivnosti koje se odnose na besplatno i nepovratno davanje imovine, novca i besplatno davanje na upotrebu pokretne i nepokretne imovine.

II OSNOVNI PRINCIPI VOLONTIRANJA

Član 4.

Volontiranje se obavlja dobrovoljno slobodnom voljom volontera iz razloga solidarnosti, a u skladu sa definicijom volontiranja navedene u članu 2. ovog Pravilnika.

Obavljene aktivnosti ili usluge koje nisu učinjene slobodnom voljom volontera ili na način predviđen ovim Pravilnikom ne smatraju se volontiranjem.

Član 5.

LVS i organizator volontiranja dužni su da postupaju prema volonteru u skladu sa principom jednakih mogućnosti za sva lica bez obzira na: uzrast, rasu, boju kože, jezik, vjeru, pol, polnu orijentaciju, rod i rodno izražavanje, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno porijeklo, imovinsko stanje, obrazovanje, društveni položaj, bračno stanje, porodične obaveze, članstvo ili nečlanstvo u političkoj stranci, udruženju ili sindikatu, fizičke ili duševne poteškoće ili oboljenja i druge lične karakteristike ako drugačije ne proizlazi iz prirode volonterske aktivnosti, mogućnosti samog volontera ili ako nije drugačije uređeno ovim Pravilnikom.

LVS, organizator volontiranja i volonter dužni su da postupaju prema korisnicima volontiranja prema principu jednakih mogućnosti za sva lica bez obzira na: uzrast, rasu, boju kože, jezik, vjeru, pol, polnu orijentaciju, rod i rodno izražavanje, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno porijeklo, imovinsko stanje, obrazovanje, društveni položaj, bračno stanje, porodične obaveze, članstvo ili nečlanstvo u političkoj stranci, udruženju ili sindikatu, fizičke ili duševne poteškoće ili oboljenja i druge lične karakteristike.

Član 6.

LVS i organizatori volontiranja dužni su da posvete naročitu pažnju odabiru i edukaciji volontera koji volontira sa sljedećim grupama korisnika volontiranja: djecom, licima sa invaliditetom, licima sa teškoćama

u razvoju, starim i nemoćnim licima, bolesnim licima ili licima koja su potpuno ili djelimično lišena radne sposobnosti, uz posjedovanje ličnih znanja, iskustava i sposobnosti za rad sa tim grupama korisnika volontiranja.

Volontiranje kojim se pružaju usluge djeci, licima sa invaliditetom, licima sa poteškoćama u razvoju, starim i nemoćnim, bolesnim licima ili licima koja su potpuno ili djelimično lišena radne sposobnosti zabranjeno je:

- a) licu kojem traje mjera bezbjednosti obaveznog psihijatrijskog liječenja ili obaveznog liječenja od ovisnosti ili zabrane obavljanja zvanja, djelatnosti ili dužnosti koja je u vezi sa djelatnošću volontiranja i
- b) pravosnažno osuđenom licu za krivično djelo protiv života i tijela, protiv sloboda i prava građana, protiv polnog integriteta, protiv braka i porodice, protiv zdravlja ljudi, te licima prema kojima je izrečena prekršajno-pravna sankcija Zakonom o zaštiti od nasilja u porodici („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 118/05)

Član 7.

Zabranjeno je volontiranje kojim se zamjenjuje rad koji obavljaju radnici zaposleni u skladu sa Zakonom o radu, kao i volontiranje koje zamjenjuje poslove koje obavljaju izvršioci poslova na osnovu ugovora o djelu.

Zabranjeno je volontiranje u trajanju dužem od 40 sati sedmično u periodu dužem od šest mjeseci bez prekida.

Zabranjeno je volontera iskorištavati i zloupotrebljavati u svrhu sticanja ili povećanja profita.

Član 8.

Maloljetno lice sa navršenih 15 godina i starije maloljetno lice može sklopiti ugovor o volontiranju i volontirati samo uz pisanu saglasnost zakonskog zastupnika (u daljem tekstu: maloljetni volonter).

Maloljetni volonter može volontirati isključivo na aktivnostima u skladu sa svojim uzrastom, fizičkim, psihičkim i moralnim stepenom razvoja i vještinama koje ne predstavljaju rizik za njihovo zdravlje, razvoj i us-

pjeh u izvršavanju školskih obaveza.

Maloljetni volonter ne može biti raspoređen da obavlja volonterski rad na naročito teškim fizičkim poslovima, na radovima koji se obavljaju pod vodom ili pod zemljom, kao i na drugim poslovima koji bi mogli predstavljati povećan rizik za njihov život, zdravlje, psihofizički razvoj, polni integritet i izvršenje školskih obaveza.

Volontiranje maloljetnog volontera obavlja se uz obavezni nadzor LVS-a, organizatora volontiranja i zakonskog zastupnika maloljetnog volontera.

Licima mlađim od 18 godina zabranjeno je volontiranje od 20.00 časova do 07.00 časova narednog dana.

LVS i organizator volontiranja moraju posebnu pažnju posvetiti zaštiti dobrobiti i zdravlja maloljetnih volontera.

Maloljetni volonter ne smije obavljati dugoročno volontiranje.

Maloljetni volonter ima sva prava volontera određena ovim Pravilnikom.

Član 9.

Lica mlađa od 15 godina mogu biti samo uključeni u obavljanje vaspitno-obrazovnih volonterskih aktivnosti kao aktivnosti usmjerenih ka opštem dobru i vaspitanju za volontiranje, i to samo u svrhu vaspitanja i obrazovanja na način koji doprinosi njegovom razvoju i socijalizaciji, uz uslov da je organizator volontiranja vaspitno-obrazovna ustanova, ustanova socijalne zaštite ili drugo pravno lice koje organizuje volontiranje u vaspitne i obrazovne svrhe uz saglasnost nadležnih tijela vaspitno-obrazovnih ustanova ili ustanova socijalne zaštite.

Na osnovu prethodnog stava, LVS ne vrši evidenciju i angažovanje volontera mlađih od 15 godina.

Član 10.

Lice djelimično lišeno radne sposobnosti može volontirati u dijelu preostale radne sposobnosti na aktivnostima prilagođenim njegovim

mogućnostima.

Zabranjeno je volontiranje licu koje je potpuno lišeno radne sposobnosti.

Član 11.

Volonter ne može volontiranje uslovljavati ispunjenjem neke usluge (davanja, činjenja, propuštanja ili trpljenja) ili sticanjem imovine, novčane naknade ili koristi.

Novčanom naknadom ili imovinskom koristi za volontere ne smatraju se sljedeće novčane naknade troškova volontiranja:

- a) računom potvrđene novčane naknade isplaćene za plaćanje radne odjeće, opreme i predmeta za zaštitu potrebnih za volontiranje,
- b) računom potvrđene novčane naknade isplaćene u svrhu troškova putovanja, smještaja i ishrane koji nastanu u vezi s volontiranjem,
- c) računom potvrđene novčane naknade isplaćene u svrhu troškova ishrane, zbrinjavanja i obuke životinje u vlasništvu volontera koja učestvuje u aktivnostima volontiranja,
- d) novčane naknade isplaćene u svrhu plaćanja medicinskih usluga i vakcina primljenih u svrhu obavljanja volontiranja,
- e) novčane naknade isplaćene za troškove edukacije izvan školskog sistema potrebne za volontiranje,
- f) računom potvrđene novčane naknade isplaćene u svrhu troškova koji nastanu u vezi sa izvršavanjem volonterskih usluga i aktivnosti,
- g) novčane naknade isplaćene za premije osiguranja volontera za slučaj smrti, fizičke povrede ili profesionalne bolesti tokom volontiranja, odnosno novčane naknade u svrhu osiguranja odgovornosti za štetu nastalu kod organizatora volontiranja ili trećeg lica,
- h) džeparac za putovanja isplaćen volonterima, uz uslov da iznos džeparca ne prelazi iznos od 50 % dnevnice propisane za državne službenike,
- i) novčana naknada isplaćena za pribavljanje dokumenata ili plaćanje administrativnih taksi nužnih za omogućavanje volontiranja,
- j) računom potvrđene novčane naknade isplaćene za druge troškove koji nastanu u vezi sa obavljanjem volonterskih usluga i aktivnosti i
- k) isplaćeni novčani iznosi dobitnicima nagrade Republike Srpske za volontiranje.

Član 12.

Lica koja nisu državljani Republike Srpske i Bosne i Hercegovine imaju pravo da volontiraju na teritoriji Republike Srpske.

Lica iz prethodnog stava ovog člana imaju status međunarodnog volontera.

Međunarodni volonteri izjednačeni su u svojim pravima i obavezama sa volonterima državljanima Republike Srpske i Bosne i Hercegovine i na njih se primjenjuju odredbe ovog Pravilnika.

III **AKTIVNOSTI LVS-a**

Član 13.

LVS je osnovan od strane OKC-a u cilju vršenja slijedećih aktivnosti vezanih za razvoj i promociju volontiranja:

- a) Regrutacija i vođenje evidencije volontera na teritoriji grada Banjaluke putem elektronske baze podataka;
- b) Uspostavljanje saradnje sa organizatorima i korisnicima volontiranja u cilju angažovanja volontera evidentiranih u bazi podataka LVS-a;
- c) Selekcija i angažovanje volontera na volonterskim programima pripremljenih i vođenih od strane OKC-ovih programskih oblasti;
- d) Asistencija u pripremi i provođenju volonterskih programa organizatora volontiranja sa kojima je LVS uspostavio saradnju;
- e) Selekcija i angažovanje volontera na volonterskim programima pripremljenim i vođenim od strane organizatora volontiranja sa kojima je LVS uspostavio saradnju;
- f) Prema potrebi i mogućnostima, izvršenje opšte i specijalističke obuke volontera radi njihovog efikasnijeg volontiranja i u skladu sa potrebama organizatora i korisnika volontiranja;
- g) Prema potrebi i mogućnostima, izvršenje supervizije i monitoringa volontiranja koje izvršavaju volonteri angažovani od strane LVS-a;
- h) Praćenje i obezbjeđenje zakonitosti angažovanja volontera;
- i) Selekcija i angažman volontera na volonterskim programima van područja grada Banja Luke u drugim gradovima BiH ili drugim zemljama (program Evropske komisije „Mladi u akciji“, RIVER SEE, itd.);

- j) Promovisanje volontiranja kroz medijske kampanje, organizovanje tribina i okruglih stolova, edukativnih radionica i seminara, kao i kroz aktivnosti koje će promovisati rad i rezultate LVS-a;
- k) U saradnji sa obrazovnim institucijama LVS može organizovati vaspitno-obrazovne aktivnosti u vidu prezentacija i edukativnih radionica za učenike osnovnih škola;
- l) Aktivnosti umrežavanja, razmjena iskustava i znanja i podizanja kapaciteta u saradnji sa drugim LVS-ovima u zemlji i inostranstvu;
- m) Druge aktivnosti koje su u skladu sa ovim Pravilnikom.

IV PRINCIPI SARADNJE LVS SA ORGANIZATORIMA VOLONTIRANJA

Član 14.

LVS uspostavlja saradnju sa drugim neprofitnim organizacijama/institucijama u cilju angažovanja volontera koji su evidentirani u bazi podataka.

LVS uspostavlja saradnju svim organizacijama/institucijama koje ispunjavaju slijedeće kriterije:

- a) da mogu vršiti ulogu organizatora volontiranja, a na osnovu definicije navedene u članu 2. ovog Pravilnika;
- b) da posjeduje infrastrukturu i osoblje potrebno za realizaciju volonterskih programa od čega minimalno treba da ima: telefon, faks, kancelariju i osobu nadležnu za rad sa volonterom/ima (supervizor);
- c) da budu upoznati i saglasni sa ovim Pravilnikom

Organizacije/institucije koje ispunjavaju gore navedene kriterije i koje žele da uspostave saradnju sa LVS, prije dogovora i angažovanja prvih volontera, moraju potpisati Sporazum o saradnji sa OKC LVS-om. Forma sporazuma je dio ovog Pravilnika u vidu aneksa.

Član 15.

Procedura za angažovanje volontera putem LVS-a se odvija u nekoliko slijedećih koraka:

- a) Organizator volontiranja je dužan dostaviti LVS-u zahtjev za vo-

lontere najkasnije do **20 radnih dana** prije početka volonterskog programa;

- b) Nakon primljenog zahtjeva, LVS zakazuje sastanak sa organizatorom volontiranja radi definisanja svih aspekata volonterske pozicije, a u skladu sa ovim Pravilnikom;
- c) LVS i organizator volontiranja se obavezno usaglašavaju oko specifičnih prava i obaveza vezanih za angažman volontera;
- d) Prema zahtjevanom profilu, LVS obezbjeđuje traženi broj volontera.

Član 16.

Organizator volontiranja ima pravo da angažuje volontera koji je evidentiran u bazi podataka LVS-a, bez znanja osoblja LVS-a. U tom slučaju sva prava i obaveze se usklađuju između organizatora volontiranja i volontera, te LVS ne preuzima nikakvu odgovornost za moguće kršenje istih od bilo koje strane.

V

BAZA PODATAKA VOLONTERA I POTVRDA O VOLONTIRANJU

Član 17.

Svako zainteresovano lice koje želi da postane volonter, nakon popunjavanja upitnika za volontere, upisuje se u elektronsku bazu podataka LVS-a.

Svaki volonter posjeduje lični dosije u bazi podataka u koji se evidentiraju slijedeći podaci:

- a) Osnovni podaci o volonteru (datum rođenja, mjesto prebivališta, stručna sprema i dr.);
- b) Oblasti interesovanja za volontiranje;
- c) Vještine i znanja koje volonter posjeduje;
- d) Vremenski period dostupnosti volontera za volontiranje;
- e) Broj, tip i vremenski period svih izvršenih volontiranja od strane volontera na kojima je bio angažovan putem LVS-a.

Baza podataka LVS-a je zaštićena sigurnosnim kodom, te istoj pristup imaju samo ovlaštena lica LVS-a. Svi podaci u dosijeu volontera su zaštićeni i tajni.

Član 18.

Potvrda o volontiranju sadrži: lične podatke o volonteru, podatke o vremenu volontiranja, kratak opis volonterskih aktivnosti, te ostale specifičnosti pojedinog oblika volontiranja.

Potvrda o volontiranju, osim podataka iz prethodnog stava ovog člana sadrži potpis lica ovlaštenog za zastupanje organizatora volontiranja, te pečat organizatora volontiranja kojima se garantuje tačnost navedenih podataka.

LVS izdaje volonterske knjižice radi dokazivanja volonterskog statusa, i one se smatraju potvrdom o volontiranju jer sadrže podatke i elemente iz st. 1. i 2. ovoga člana.

Na zahtjev volontera LVS može izdati i pisanu potvrdu radi dokazivanja volonterskog statusa.

VI UGOVOR O VOLONTIRANJU

Član 19.

Ugovorom o volontiranju volonter i organizator volontiranja ugovaraju međusobna prava i obaveze i specifičnosti potrebne za pojedinačnu volontersku aktivnost ili pružanje pojedine volonterske usluge.

Ugovor o volontiranju može imati potpis i drugih ugovornih strana koje imaju posebne interese za specifični oblik volontiranja.

Ugovor o volontiranju zaključuju se u pisanom obliku.

Član 20.

Ugovor o volontiranju sadrži podatke o:

- a) ugovornim stranama, te mjestu njihovog prebivališta odnosno sjedišta,
- b) mjestu volontiranja i vremenu trajanja volontiranja,
- c) volonterskim aktivnostima ili uslugama koje će obavljati,
- d) specifičnim pravima i obavezama volontera,

- e) edukaciji za volontiranje,
- f) ličnoj sigurnosti tokom volontiranja pri dolasku na mjesto volontiranja i povratku sa mjesta volontiranja, kao i za vrijeme edukacije u skladu sa odredbama ovoga zakona,
- g) troškovima u vezi sa volontiranjem i načinu njihove nadoknade,
- h) načinu osiguranja ugovorenih prava volontera i
- i) obliku prestanka ugovora o volontiranju.

Ugovor o volontiranju može sadržavati i podatke bitne za pojedini specifični oblik volontiranja u određenom periodu ili na određenom mjestu.

Član 21.

Ugovor o volontiranju prestaje:

- a) danom pravosnažnosti odluke o lišavanju radne sposobnosti za volontera u slučaju kad su u potpunosti lišeni radne sposobnosti;
- b) danom pravosnažnosti odluke o djelimičnom lišavanju radne sposobnosti za volontera koji je djelimično lišen radne sposobnosti;
- c) kad volontiranje prelazi obim radne sposobnosti volontera, a na zahtjev volontera ili organizatora volontiranja;
- d) smrću volontera;
- e) kad organizator volontiranja prestane djelovati bez pravnog nasljednika;
- f) istekom roka na koji je ugovor zaključen ili ispunjenjem ugovora;
- g) jednostranim raskidom volontera, odnosno lica koja ga izdržavaju ili zakonski zastupaju,
- h) iz drugih razloga određenim ugovorom o volontiranju;
- i) u drugim slučajevima određenim ovim Pravilnikom i
- j) sporazumnim raskidom.

Član 22.

Organizator volontiranja može raskinuti ugovor o volontiranju:

- a) kad prestane potreba za volontiranjem;
- b) kad nije u mogućnosti da osigura uslove za dalje volontiranje;
- c) kad utvrdi da volonter ne ispunjava ugovorene obaveze;
- d) kad volonter svojim aktivnostima ugrožava korisnika volontiranja;
- e) u slučajevima kršenja dopunskih etičkih pravila donesenih za pojedine oblike volontiranja i

f) kad se ispuni uslov određen ugovorom o volontiranju.

VII PRAVA I OBAVEZE

Član 23.

Volonter ima pravo:

- a) na pisanu potvrdu o volontiranju i volontersku knjižicu,
- b) na upoznavanje sa etičkim normama bitnim za pojedini oblik volontiranja,
- c) na odgovarajuću edukaciju sa ciljem poboljšanja kvaliteta obavljenih aktivnosti i pruženih usluga, a naročito ako to zahtijeva priroda volonterskih aktivnosti i usluga koje se pružaju,
- d) na stručnu pomoć i podršku tokom volontiranja,
- e) na upoznavanje sa uslovima volontiranja, aktivnostima koje će obavljati, uslugama koje će pružati i pravima koja im pripadaju na osnovu ovog zakona i drugih propisa kao i opštih akata organizatora volontiranja,
- f) na nadoknadu ugovorenih troškova nastalih u vezi sa volontiranjem,
- g) na odgovarajuće i sigurne uslove rada u skladu sa prirodom volonterskih aktivnosti koje obavlja,
- h) na zaštitnu opremu u skladu sa prirodom volonterskih aktivnosti koje obavlja i usluga koje pruža,
- i) da se upozna sa opasnostima koje su u vezi sa specifičnim oblikom volontiranja koje obavlja,
- j) na dnevni odmor u ugovorenom trajanju,
- k) na zaštitu privatnosti i ličnih podataka i
- l) da učestvuje u odlučivanju o pitanjima u vezi sa volontiranjem u skladu sa mogućnostima organizatora volontiranja i obliku volontiranja.

Opravdano odsustvo sa volontiranja ne može biti razlog za gubitak bilo kojeg prava volontera.

Posebna prava volontera koja nisu određena ovim Pravilnikom mogu se odrediti ugovorom o volontiranju.

Član 24.

Volonter je obavezan da:

- a) volontira u skladu sa stručnim propisima i uputstvima organizatora volontiranja;
- b) čuva službenu tajnu i povjerljive i lične podatke o organizatoru ili korisniku volontiranja i
- c) odbije volontiranje koje je suprotno ovom Pravilniku,

Obaveza volontera je da izvršava uputstva organizatora volontiranja, osim uputstva u vezi sa volontiranjem koja su:

- a) opasna po život i zdravlje volontera ili drugih lica;
- b) moralno neprihvatljiva za volontera i
- c) u suprotnosti sa ugovorom o volontiranju.

Ako izvršavanje uputstva može uzrokovati štetu volonteru, korisnicima volontiranja ili trećim licima, volonter je dužan da na to upozori organizatora volontiranja.

Volonter ne odgovara za prouzrokovanu štetu ako je prethodno upozorio organizatora volontiranja na takvu mogućnost.

Član 25.

Organizator volontiranja obavezan je da:

- a) osigura volonteru zaštitu tokom obavljanja volonterskog rada propisanu Zakonom o radu i drugim podzakonskim propisima koji regulišu oblast zaštite na radu;
- b) poštuje prava volontera;
- c) izvrši ugovorene obaveze prema volonterima;
- d) osigura uslove za poštovanje prava volontera;
- e) izda volonteru pisanu potvrdu o volontiranju te u nju upiše podatke u skladu sa članom ?? ovog Pravilnika;
- f) osigura materijale i sredstva za obavljanje volonterskih aktivnosti;
- g) osigura isplatu ugovorenih troškova volonteru;
- h) osigura volonteru tajnost ličnih podataka i zaštitu privatnosti.

Organizator volontiranja obavezan je da volontera osigura od profesionalne bolesti i posljedica nesreće na poslu u slučaju:

- a) volontiranja u uslovima opasnim za život i zdravlje volontera i

b) kad je tako ugovoreno.

Specifične obaveze koje organizator volontiranja treba da ispuni prema volonterima i LVS-u:

- a) u slučaju volontiranja dužeg od 4 sata dnevno da obezbjedi obrok i osvježenje volonteru;
- b) da pokrije putne troškove volonteru ukoliko isti treba da putuje do mjesta volontiranja i ako je mjesto prebivališta volontera dalje od 5 kilometara od mjesta volontiranja;
- c) da obezbjedi adekvatnu edukaciju vezano za vrstu, mjesto i vrijeme realizacije aktivnosti i korisnike volontiranja;
- d) da obezbjedi osobu koja će u skladu sa svojim postojećim obavezama biti na raspolaganju volonterima;
- e) da obezbjedi kontinuirani monitoring i superviziju volontera;
- f) da osoblju LVS-a dostavi izvještaj o realizovanom volontiranju i satnicu angažovanja volontera najkasnije 7 dana nakon završetka volontiranja;
- g) da u saradnji sa osobljem LVS i volonterima izvrši evaluaciju uspješnosti volontiranja najkasnije 7 dana nakon završetka volontiranja;
- h) da volonterima u volontersku knjižicu upiše istinite podatke vezano za njihovo volontiranje, a na zahtjev volontera i pisanu potvrdu najkasnije 7 dana nakon završetka volontiranja;
- i) da u slučaju bilo kakvih nastalih problema i poteškoća vezanih za angažovanje volontera i realizaciju volontiranja pismeno obavjesti osoblje LVS-a.

U slučaju kada LVS preuzima ulogu organizatora volontiranja, obaveze navedene u stavu 1., 2. i 3. ovog člana se u potpunosti primjenjuju na LVS.

Član 26.

Volonter koji za vrijeme volontiranja namjerno ili zbog krajnje nepažnje uzrokuje štetu korisnicima volontiranja, organizatoru volontiranja ili trećim licima dužan je da nadoknadi štetu u skladu sa opštim propisima obligacionog prava.

Organizator volontiranja za štetu koju volonter prouzrokuje korisnicima volontiranja ili trećim licima za vrijeme volontiranja odgovara po

principu objektivne odgovornosti, osim ako dokaže da su postojali razlozi koji isključuju njegovu odgovornost.

Organizator volontiranja koji je nadoknadio štetu korisniku volontiranja ili trećem licu ima pravo da traži odštetu od volontera ako se dokaže da je volonter štetu prouzrokovao namjerno ili iz krajnje nepažnje.

PRIHVATANJE POKLONA

Volonterima nije dozvoljeno da primaju poklone velike vrijednosti ili novac od klijenata i njihovih porodica. Za svako primanje ili davanje poklona volonter prethodno treba da se konsultuje sa svojim supervisorom.

POSUĐIVANJE NOVCA

Volonterima nije dozvoljeno da posuđuju ili uzimaju novac od klijenata i korisnika usluga ili članv njihovih porodica. Ukoliko dođe do ovakvih ili sličnih situacija volonter je bavezan da upozna supervizora.

VIII DISCIPLINSKE AKCIJE

U slučaju ozbiljnog kršenja prava i neizvršenja obaveza potpisničkih strana Ugovora o volontiranju pokrenuće se disciplinske akcije.

USMENA OPOMENA

Usmena opomena podrazumjeva sasanak sa onom stranom za koju je uložena pritužba na kršenje prava i ne poštivanje obaveza, sa svojim supervisorom na kojem se raspravlja o datom problemu.

Zavisno od problema, nakon usmenog upozorenja može da slijedi pismeno upozorenje ili detaljnijem preispitivanju problema, suspenzija ili otpuštanje volontera.

PISENA OPOMENA

Pismena opomena treba da uključi razloge nezadovoljstva supervizora potkrijepljena nalazima. Volonter će imati mogućnost da opravda svoje postupke i da svoje mišljenje pismeno u predviđenom roku.

PROCES MEDIJACIJE

Nakon pismenog upozorenja na koju je volonter uložio žalbu sprovest će se proces medijacije na kojoj će učestvovati predstavnik LVS, potpisnici ugovora (volonter nad kojim se sprovodi disciplinska akcija i organizator volonterskih usluga i supervisor datog volontera).

Ukoliko se dati problem neriješi ni procesom medijacije LVS i organizator volonterskih sluga će pismeno obavjestiti i supervizora i datog volontera o donešenoj odluci.

IX KAZNE NE ODREDBE

Član 27.

U skladu sa Zakonom o volontiranju Republike Srpske član 32., organizator volontiranja podliježe kaznenim odredbama i to kako slijedi: Novčanom kaznom od 1.000,00 KM do 5.000,00 KM kazniće se organizator volontiranja za prekršaj, ako:

- a) ne izvrši obaveze iz člana 26. ovog zakona,
- b) odbije da upiše podatke koje je obavezan da upiše u potvrdu o volontiranju iz člana 29. ovog zakona i
- c) u potvrdu o volontiranju upiše neistinite podatke.

Ako su prekršaji iz st. 1. i 2. ovog člana učinjeni prema maloljetnicima ili licima potpuno ili djelomično lišenim radne sposobnosti, iznos novčane kazne se udvostručuje. Novčanom kaznom od 2.000,00 KM do 10.000,00 KM, te oduzimanjem ostvarenog profita kazniće se pravno lice koje postupi protivno članu 11. ovog zakona. Novčanom kaznom od 2.000,00 KM do 5.000,00 KM kazniće se organizator volontiranja koji postupi protivno čl. 10, 12. i 13. ovog zakona.

IX PRIMJENA PRAVILNIKA

Član 28.

Pravilnik se primjenjuje na osoblje OKC-a i LVS-a, volontere evidentirane u bazi podataka LVS-a i organizatore volontiranja koji angažuju volontere putem LVS-a.

Osoblje i partnerske strane su dužne pročitati i shvatiti sve odredbe ovog Pravilnika. U slučaju nedoumice ili potrebnih dodatnih pojašnjenja ovog Pravilnika treba konsultovati odgovorno osoblje LVS-a.

Ovaj Pravilnik se redovno preispituje, te neophodne promjene unosi osoblje LVS-a u saradnji sa volonterima, organizatorima i korisnicima volontiranja.

ANEKSI:

1. Ugovor o volontiranju
2. Sporazum o saradnji

Aneks II

12

Na osnovu članova 19., 20. i 21. Zakona o volontiranju Republike Srpske (Sl. glasnik RS broj 73/08), dana 16.09.2008. godine u Banja Luci, potpisan je slijedeći

UGOVOR O VOLONTIRANJU br. (VAŠ BROJ)

između ugovornih strana:

1. Omladinski komunikativni centar, sa sjedištem u ul. Kralja Petra I Karađorđevića 113-115, 78 000 Banjaluka, kojeg zastupa izvršni direktor Jugoslav Jevđić (u daljem tekstu organizator volontiranja)
- i
2. Pero (Stanko) Perić, rođen 24.09.1973. godine u Banjaluci, sa mjestom prebivališta u ul. Rada Vranješević 43, 78 000 Banjaluka (u daljem tekstu: volonter)

Član 1.

Mjesto i vrijeme volontiranja:

Volontiranje definisano ovim Ugovorom će se realizovati u Banjaluci u periodu od 13. do 15.09.2008. godine. Volonter će obavljati ugovoreno volontiranje u gore navedenom periodu u maksimalnom trajanju do 6 časova dnevno.

Član 2.

Opis volonterskih aktivnosti na kojima će volonter biti angažovan:

- Kroz realizaciju kampanje „Svjetski dan bez automobila“ volonter će biti angažovan na aktivnostima podjele promotivnog materijala na Trgu Krajine, Banjaluka

Član 3.

Specifična prava i obaveze volontera:

- Organizator volontiranja se obavezuje da će tokom vršenja volontiranja volonteru obezbijediti hranu i osvježenje.
- Organizator volontiranja se obavezuje da će volonteru unijeti u volontersku knjižicu istinite podatke o izvršenom volontiranju koji će

uključivati mjesto, vremenski period i satnica volontiranja, te opis aktivnosti koje je volonter izvršio.

- Organizator volontiranja se obavezuje da će volonteru pružiti informacije neophodne za obavljanje ugovorenog volontiranja.
- Organizator volontiranja se obavezuje da će volonteru odrediti kontakt osobu za sve neophodne informacije ili pomoć prije početka i tokom volontiranja.
- Volonter se obavezuje da dogovoreno volontiranje izvrši u skladu sa ovim Ugovorom i smjernicama organizatora volontiranja.
- Volonter će volontiranje izvršavati u dogovoreno vrijeme i sa punom odgovornošću.
- Volonter je obavezan učestvovati na pripremnom sastanku i evaluaciji izvršenog volontiranja.

Član 4.

Edukacija za volontiranje:

Organizator volontiranja će izvršiti pripremni sastanak sa volonterom prilikom kojeg će volonter biti upoznat sa svim relevantnim informacijama vezanim za realizaciju volontiranja.

Član 5.

Lična sigurnost tokom volontiranja:

Organizator volontiranja se obavezuje da će obezbjediti sigurne uslove volonteru za izvršenje ugovorenog volontiranja.

Član 6.

Nadoknada troškova uzrokovanih volontiranjem:

- Organizator volontiranja će obezbjediti sve neophodne resurse za realizaciju ugovorenog volontiranja.
- Lični troškovi volontera će biti nadoknađeni kroz obezbjeđenje ishrane i osvježanja tokom volontiranja.

Član 7.

Obe strane ovog Ugovora će biti oslobođene svake odgovornosti za nesprovođenje ili ne adekvatno sprovođenje ovog Ugovora ako je to direktan rezultat sile ili okolnosti koja je van kontrole organizatora vo-

lontiranja i volontera, a ne mogu se predvidjeti u momentu potpisivanja ovog Ugovora. Pod ovim se podrazumjeva građanski rat, društveni nemiri, zemljotresi, poplave i viša sila.

Član 8.

Obe strane zadržavaju pravo na sporazumni prekid ovog Ugovora.

U slučaju bolesti ili druge opravdane spriječenosti, volonter ima pravo na raskid Ugovora uz obaveznu najavu organizatoru volontiranja.

U slučaju da jedna od ugovornih strana ne ispunjava obaveze preuzete ovim Ugovorom, isti će takođe biti u ovom slučaju raskinut, a sve eventualne sporove koji se pojave između ugovornih strana u okviru ovog Ugovora će biti riješeni mirnim putem.

Ukoliko ne dođe do zajedničkog dogovora, spor će se riješiti primjenom Zakona o volontiranju Republike Srpske. Opštinski sud u Banja Luci će biti nadležan za rješavanje svih pravnih sporova ovog ugovora.

Član 9.

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

Volonter

Organizator volontiranja

M.P.

ANEKS III
OPIS VOLONTERSKE POZICIJE
(mogući primjer)

13

1) Naziv volonterske pozicije:

Menadžer za odnose sa javnošću

2) Svrha volonterske pozicije:

Unapređenje postojeće medijske promocije aktivnosti i programa organizacije, te razvoj strateškog pristupa u odnosima sa javnošću.

3) Korisnička grupa pokrivena pozicijom:

Razne RTV kuće, te drugi elektronski mediji na lokalnom, regionalnom i državnom nivou

4) Vremenski period volonterske pozicije:

1. april 2007 – 1. april 2008. godine

5) Opis volonterske pozicije:

Volonter će biti angažovan na poziciji „Menadžer za odnose sa javnošću“, koji obuhvata slijedeće poslove:

- izrada mjesečnih planova promocije aktivnosti organizacije u saradnji sa osobljem organizacije
- kreiranja i slanje obavještenja za medije, koja promovišu sve aktivnosti organizacije
- planiranje i realizacija pres konferencija, a prema potrebama aktivnosti organizacija
- u saradnji sa osobljem organizacije, kreirati tekstove za zvaničnu internet stranicu organizacije
- u saradnji sa osobljem planirati i kreirati dvomjesečni informativni bilten organizacije

6) Potrebne vještine i znanja volontera (ako je neophodno):

- Poželjno - student fakulteta žurnalistike
- Organizacione i komunikativne vještine
- Uzrast od 20 do 25 godina
- Aktivno poznavanje engleskog jezika i rada na računaru, MS office (Word, Excel)

7) Opis i vrsta edukacije/treninga koja će se pružiti volonteru prije volonterskog angažmana

Organizacija će obezbijediti slijedeće treninge:

- Upoznavanje sa organizacijom, njezinom strukturom, osobljem i prostorom, te upoznavanje sa volonterskom pozicijom

- sedmodnevni trening o odnosima sa javnošću
- Po potrebi i druge vrste seminara i edukacije

8) Mjesto volontiranja i broj volonterskih sati na sedmičnoj / mjesečnoj bazi

Mjesto volontiranja: sjedište organizacije

Broj volonterskih sati na sedmičnoj / mjesečnoj bazi: 10 sati sedmično / 40 sati mjesečno

9) Vrste pokrivenih troškova volontiranja i u kolikom iznosu

Kao nadoknadu za svoje troškove volontiranja, a koji mogu uključivati troškove prevoza, osvjježanja i ishrane, volonter će za svakih odrađenih 8 sati volontiranja dobijati dnevnicu u iznosu od 15 KM.*

Organizacija se obavezuje da obezbijedi i druge direktne troškove vezanih za poziciju, kao što su kancelarijski materijal, troškovi telefona, itd.

10) Prava i obaveze volontera usko vezanih za volontersku poziciju

Prava:

- obezbjeđeni sigurni uslovi za rad
- pravo na volontersku nadoknadu propisanu ovom pozicijom
- učešće na sastancima tima i ravnopravnost u procesu donošenja odluka
- obezbjeđene aktivnosti podrške volonteru kao što su treninzi, edukacija, supervizija i monitoring

Obaveze:

- realizacija svih planiranih aktivnosti prema postavljenim rokovima
- poštivanje svih internih pravila i procedura organizacije
- raditi na generalnom unapređivanju PR aktivnosti i strategije
- aktivno učestvovanje u radu tima

11) Prava i obaveze organizatora volonterskih usluga vezano za volontersku poziciju

Prava:

- poštivanje rokova svih planiranih aktivnosti od strane volontera
- poštivanje svih internih pravila i procedura organizacije od strane volontera

Obaveze:

- isplata volonterske nadoknade propisane ovom pozicijom
- pružanje svih aktivnosti podrške kao što su treninzi, edukacija, supervizija i monitoring
- omogućavanje sigurnih uslova za rad
- omogućavanje volonteru učestvovanje u procesu donošenja odluka i radu tima

12) Načini supervizije i monitoringa realizacije volonterske pozicije

- Monitoring svih aktivnosti volontera će vršiti mentor koji će biti obezbjeđen od strane organizacije, a najmanje jednom sedmično.
- Supervizija će se vršiti jednom mjesečno od strane supervizora koji će biti obezbjeđen od strane organizacije.

13) Ostali podaci bitni za volontiranje

Dostupni na zahtjev.

ANEKS IV

14

EVALUACIONI UPITNIK ZA VOLONTERE

Pred Vama se nalazi upitnik na osnovu kojeg želimo da steknemo uvid u kojoj mjeri ste zadovoljni volonterskim angažmanom na kojem ste učestvovali. Molim Vas da pažljivo pročitate sva ponuđena pitanja i na njih date iskrene odgovore, jer nam Vaše mišljenje može pomoći u daljem unapređivanju volonterskog angažmana. Upitnik je anoniman.

1. Nazov organizacije u kojoj ste volontirali:

2. Period volontiranja: _____

3. Broj sati volontiranja u toku sedmice: _____

4. Aktivnosti koje ste obavljali (kratak opis zadataka koje ste obavljali):

5. Da li ste prije volontiranja dobili sve neophodne informacije o volonterskom angažmanu:

Da Ne

6. Da li ste zadovoljni zadacima koje ste kao volonter trebali da obavljate:

1. Jako sam nezadovoljan/a
2. Nisam zadovoljan/a
3. Nisam siguran/a
4. Zadovoljan/a sam
5. Jako sam zadovoljan/a

Obrazloženje:

7. U kojoj mjeri ste zadovoljni načinom na koji su organizovane aktivnosti koje ste obavljali?

1. Jako sam nezadovoljan/a
2. Nisam zadovoljan/a

- 3. Nisam siguran/a
- 4. Zadovoljan/a sam
- 5. Jako sam zadovoljan/a

Obrazloženje:

8. Da li ste nailazili na neke probleme tokom volontiranja?

Da Ne

Ukoliko odgovorili sa DA odgovorite i na slijedeća pitanja:

7.1. Na kakve probleme ste nailazili?

7.3. Da li ste imali nekog kome ste se mogli obratiti za pomoć?

Da Ne

7.2. Na koji način ste ih rješili?

8. Da li ste zadovoljni odnosom korisnika kojima ste pružali usluge prema Vama?

Da Ne

Obrazložite:

10. Da li ste zadovoljni odnosom članova organizacije u kojoj ste volontirali prema Vama?

Da Ne

Obrazložite:

11. Šta vam se nije dopalo u ovom volonterskom angažmanu?

12. Šta vam se najviše dopalo u ovom volonterskom angažmanu?

13. Da li ima nešto što biste promijenili u ovom volonterskom angažmanu?

Ako ima nešto što Vas nismo pitali a htjeli bi da dodate:

HVALA !

EVALUACIONI UPITNIK NAMIJENJEN ORGANIZACIJAMA

Pred Vama se nalazi upitnik na osnovu kojeg želimo da steknemo uvid u kojoj mjeri ste zadovoljni angažmanom volontera u Vašoj organizaciji. Molim Vas da pažljivo pročitate sva ponuđena pitanja i na njih date iskrene odgovore, jer nam Vaše mišljenje može pomoći u daljem unapređivanju volonterskog angažmana. Upitnik je anoniman.

1. Nazov vaše organizacije : _____

2. Vaša pozicija u organizaciji: _____

3. Koliko dugo radite u organizaciji:

1. do 1 godinu
2. 1-2 godine
3. 3-5 godina
4. 6-10 godina
5. 11 godina i više

4. Navedite broj angažovanih volontera koji su volontirali u vašoj organizaciji _____

5. Navedite poslove koje su obavljali:

6. Priroda vašeg kontakta sa volonterima:

1. Pružanje podrške/supervizija
2. Zajednički rad
3. Upravljanje njihovim radom
4. Nisam imao nikakvu vrstu formalnog kontakta sa volonterima

7. U kojoj mjeri ste zadovoljni sa količinom usluga koje su volonteri pružali u vašoj organizaciji:

1. Jako sam nezadovoljan/a
2. Nisam zadovoljan/a
3. Nisam siguran/a
4. Zadovoljan/a sam

5. Jako sam zadovoljan/a

8. U kojoj mjeri ste zadovoljni doprinosom volonterskih usluga postojećim uslugama koje imate u organizaciji:

1. Jako sam nezadovoljan/a
2. Nisam zadovoljan/a
3. Nisam siguran/a
4. Zadovoljan/a sam
5. Jako sam zadovoljan/a

Obrazloženje:

9. U kojoj mjeri ste zadovoljni sa kvalitetom i načinom na koji su volonteri pružali usluge u vašoj organizaciji:

1. Jako sam nezadovoljan/a
2. Nisam zadovoljan/a
3. Nisam siguran/a
4. Zadovoljan/a sam
5. Jako sam zadovoljan/a

10. U kojoj mjeri ste zadovoljni sa pripremljenošću volontera za obavljanje poslova u vašoj organizaciji:

1. Jako sam nezadovoljan/a
2. Nisam zadovoljan/a
3. Nisam siguran/a
4. Zadovoljan/a sam
5. Jako sam zadovoljan/a

Obrazloženje:

11. Ako su volonteri radili sa određenom korisničkom grupom da li ste zadovoljni odnosom volontera prema korisnicima sa kojima su radili?

Da

Ne

Obrazložite:

12. Da li ste nailazili na neke probleme sa volonterima?

Da

Ne

Ukoliko odgovorili sa DA odgovorite i na slijedeća pitanja:

12.1. Na kakve probleme ste nailazili?

12.2. Na koji način ste ih riješili?

13. Šta vam se dopalo u ovom volonterskom angažmanu?

14. Šta vam se nije dopalo u ovom volonterskom angažmanu?

15. Da li ima nešto što biste promijenili?

Ako ima nešto što Vas nismo pitali a htjeli bi da dodate:

HVALA !

ANEKS V

15



Lokalni Volonterski Servis

Upitnik za volontere

Ovo je upitnik koji služi za utvrđivanje vaših interesovanja i vještina vezanih za željeni volonterski angažman. Molimo vas da odgovorite na sva navedena pitanja upitnika.

1. Lične informacije

1.1 Ime:		1.2 Prezime:	
1.3 Pol:	a) Muški ☐ b) Ženski ☐	1.4 Datum rođenja:	
1.5 Mjesto rođenja:		1.6 JMBG:	
1.7 Datum prijave:		1.8 Adresa:	
1.9 Grad:		1.10 Poštanski kod:	
1.11 Država:		1.12 Telefon:	
1.13 Mobilni tel:		1.14 E-mail:	

2. Obrazovanje

2.1 Vaš trenutni obrazovni status, označite jedan od ponuđenih odgovora:

- a) Učenik ☐ d) Stečena VS ☐
b) Stečena SSS ☐ e) Stečena VSS ☐
c) Student ☐

2.2 Obrazovni profil (navedite tačan naziv vašeg obrazovnog profila ili onog kojeg treba da steknete po završetku obrazovanja)

3. Područja interesovanja

Vaše područje interesovanja za pružanje volonterskih usluga (označite sva polja koja se odnose na vas)

3.1 Zашта životinja ☐	3.3 Zашта životne sredine ☐
3.2 Zашта zdravlja ☐	3.4 Umjetnost i kultura ☐
3.2.1 Borba protiv bolesti ovisnosti ☐	3.4.1 Slikarstvo ☐
3.2.2 Borba protiv spolno prenosivih bolesti ☐	3.4.2 Fotografija ☐
3.2.3 Njega bolesnika ☐	3.4.3 Film ☐
3.2.4 Njega starih lica ☐	3.4.4 Mediji ☐
Drugo:	Drugo:

1.



3.5 Rad na razvoju građanskog društva ☐

3.5.1 Rad sa manjinama ☐

3.5.2 Rad u okviru vjerskih zajednica ☐

3.5.3 Ravnopravnost polova ☐

3.5.4 Izgradnja mira i razvoj demokratije ☐

3.5.5 Humanitarni rad ☐

3.5.6 Učešće mladih u donošenju odluka ☐

Drugo:

3.6 Rad sa ljudima ☐

3.6.1 Edukativni rad ☐

3.6.2 Pružanje pomoći ☐

3.6.3 Kategorija sa kojom biste radili:

a) Djeca ☐

b) Omladina ☐

c) Odrasli ☐

d) Stare osobe ☐

e) Osobe sa posebnim potrebama ☐

f) Socijalno ugrožene osobe ☐

Drugo:

3.7 Sport ☐

3.8 Jezici ☐

3.9 Računari i informaciona tehnologija ☐

3.10 Neka druga interesovanja

4. Vještine i iskustva koje posjedujete

Oblježite sve što se odnosi na vas:

4.1 Prevodjenje ☐

4.2 Različite vještine iz oblasti prava ☐

4.3 Različite vještine iz oblasti sporta ☐

4.4 Poznavanje rada na računaru ☐

4.5 Posjedovanje vozačke dozvole ☐

4.6 Računovodstvo i knjigovodstvo ☐

4.7 Različite kreativne i umjetničke vještine ☐

4.8 Grafički dizajn ☐

4.9 Kreiranje internet stranica ☐

4.10 Poznavanje administrativnih poslova ☐

4.11 Podučavanje ☐

4.12 Različite vještine iz oblasti medicine ☐

4.13 Iskustvo u radu sa ljudima ☐

a) Djeca ☐

b) Omladina ☐

c) Odrasli ☐

d) Stare osobe ☐

e) Osobe sa posebnim potrebama ☐

f) Socijalno ugrožene osobe ☐

Drugo:

4.14 Neke druge vještine:



5. Podaci vezani za volontiranje

5.1 Da li ste do sada volontirali? a) Da ☐

b) Ne ☐

Ako je odgovor "da" odgovorite na sledeća 3 pitanja:

5.2 Koliko dugo:

5.3 U okviru koje organizacije:

Ukratko opišite aktivnosti koje ste obavljali:

5.4 Zainteresovani ste za volontiranje:

a) na lokalnom nivou ☐

b) na međunarodnom nivou ☐

c) za oboje ☐

5.5 Ukoliko ste zainteresovani za volontiranje na međunarodnom nivou obilježite zemlju u kojoj biste volontirali:

5.6 Navedite u kojim ustanovama biste željeli da volontirate:

5.7 Koliko dugo ste spremni da volontirate u kontinuitetu:

a) najmanje 2 meseca ☐

b) do tri meseca ☐

c) do šest meseci ☐

d) do dvanaest meseci ☐

e) na drugi period od godinu dana, koliko

5.8 Koliko sati sedmično biste mogli volontirati:

a) najmanje 2 sata ☐

b) četiri sata ☐

c) osam sati ☐

d) deset sati ☐

e) više sati, koliko

Hvala



Lokalni Volonterski Servis

Zahtjev za volonterske usluge

Ukoliko želite da angažujete volontere preko Lokalnog volonterskog servisa potrebno je da popunite ovaj zahtjev te da ga dostavite u Lokalni volonterski servis najmanje 20 dana prije samog volonterskog angažmana. Molimo Vas da popunite sve tražene podatke:

Naziv organizacije/ustanove:

Datum podnošenja:

1. Podaci o volonterskom angažmanu

1.1 Koliko volontera je potreban vašoj ustanovi/organizaciji?

Tačno definisan broj:

1.2 Opišite aktivnosti koje bi volonter trebao da obavlja u vašoj ustanovi/organizaciji:

1.3 Koliko sati sedmično bi volonter u vašoj ustanovi/organizaciji trebao da volontira:

a) najmanje 2 sata

☐

b) četiri sata

☐

c) osam sati

☐

d) deset sati

☐

e) više sati, koliko

1.4 U kom vremenskom intervalu su vam potrebni volonteri (u prazan prostor upišite vremenski period u kojem vam je volonter potreban)

Od: mjesec

godina

Do: mjesec

godina



2. Potrebne karakteristike volontera

2.1 Koji je neophodni uzrast volontera?

- a) učenik srednje škole (14-18 god.) ☐
- b) studenti, zaposlene i nezaposlene osobe (19-25 god.) ☐
- c) odrasli (25-60 god.) ☐
- d) starije osobe (do 60 god.) ☐
- e) uzrast nije bitan ☐

2.2 Da li je potreban određen obrazovni profil volontera?

- a) Da ☐ Koji:
- b) Ne ☐

3. Potrebne vještine volontera

Koje konkretne vještine i iskustvo su potrebni da volonter ima za dati volonterski angažman?

- 3.1 Poznavanje rada na računaru ☐
- 3.2 Administrativni poslovi ☐
- 3.3 Posjedovanje vozačke dozvole ☐
- 3.4 Računovodstvo i knjigovodstvo ☐
- 3.5 Grafički dizajn ☐
- 3.6 Kreiranje internet stranica ☐
- 3.7 Različite kreativne i umjetničke vještine ☐
- Navedi koje:
- 3.8 Prevođenje ☐
- Koji jezik:
- 3.9 Podučavanje ☐
- Koje oblasti:
- 3.10 Vještine i iskustvo iz oblasti prava ☐
- Navedi koje:

- 3.11 Vještine i iskustvo iz oblasti medicine ☐
- Navedi koje:
- 3.12 Vještine i iskustvo iz oblasti sporta ☐
- Navedi koje:
- 3.13 Iskustvo u radu sa ljudima ☐
- a) Djeca ☐
- b) Omladina ☐
- c) Odrasli ☐
- d) Stare osobe ☐
- e) Osobe sa posebnim potrebama ☐
- f) Socijalno ugrožene osobe ☐
- Drugo:
- 3.14 Ostale vještine ☐
- Navedi koje:

4. Potrebna obuka volontera

4.1 Da li je potrebna neka vrsta dodatne, specifične obuke volontera za volontiranje u vašoj ustanovi/organizaciji?

- a) Da ☐ b) Ne ☐

Ako je odgovor "da" opišite tip neophodne obuke:

4.2 Da li je vašoj organizaciji/ustanovi potrebna pomoć u edukaciji volontera ili osoblja koje treba da radi sa volonterima?

- a) Da ☐ b) Ne ☐

Ako je odgovor "da" objasnite vrstu neophodne pomoći:



Lokalni Volonterski Servis

Upitnik za organizatore volonterskih usluga

1. Osnovni podaci o ustanovi

1.1 Naziv:		1.2 Adresa:	
1.3 Telefon/Fax:		1.4 E-mail:	
1.5 Kontakt osoba:		1.6 Funkcija kon. osobe:	
1.7 Ciljna grupa sa kojom se radi:		1.8 Geografsko područje djelovanja ustanove:	
		a) lokalni	☐
		b) državni	☐
		c) međunarodni	☐

1.9 Mislija, ciljevi i aktivnosti:

2. Dosadasnja iskustva vezana za volonterske usluge

2.1 Da li je do sada vaša ustanova
koristila usluge volontera? a) Da ☐ b) Ne ☐

Ukoliko je odgovor "da" odgovorite na sledeća dva pitanja:

2.2 Koliko volontera je bilo angažovano:

2.3 Na kojim poslovima su bili angažovani:

1.



Lokalni Volonterski Servis

Upitnik za organizatore volonterskih usluga

3. Podaci o oblastima rada korisnika volonterskih usluga

Koja su osnovna polja djelovanja vaše ustanove (zaokružite one kategorije koje su najbliže vašoj djelatnosti)

3.1 Zastita životinja ☐

3.2 Zastita zivotne sredine ☐

3.3 Zastita zdravlja ☐

3.3.1 Borba protiv bolesti ovisnosti ☐

Koje bolesti:

3.3.2 Borba protiv spolno prenosivih bolesti ☐

Koje bolesti:

3.3.3 Njega bolesnika ☐

3.3.4 Njega starih lica ☐

3.4 Umjetnost i kultura ☐

3.4.1 Slikarstvo ☐

3.4.2 Fotografija ☐

3.4.3 Film ☐

3.4.4 Mediji ☐

3.5 Rad na razvoju gradanskog drustva ☐

3.5.1 Rad sa manjinama ☐

3.5.2 Rad u okviru vjerskih zajednica ☐

3.5.3 Ravnopravnost polova ☐

3.5.4 Izgradnja mira i razvoj demokratije ☐

3.5.5 Humanitarni rad ☐

3.5.6 Uticaje mladih u donošenju odluka ☐

3.6 Rad sa ljudima ☐

3.6.1 Edukativni rad ☐

3.6.2 Pružanje pomoći ☐

3.6.3 Populacija sa kojom se radi

a) Djeca ☐

b) Omladina ☐

c) Odrasli ☐

e) Stare osobe ☐

f) Osobe sa posebnim potrebama ☐

g) Socijalno ugrozene osobe ☐

Druga:

3.7 Sport ☐

3.8 Računari i informaciona tehnologija ☐

3.9 Jezici ☐

3.10 Detaljnije obrazložite:

2.

ANEKS VI

16

MEMORANDUM O RAZUMIJEVANJU I SARADNJI

**Omladinski Komunikativni Centar Banjaluka
zastupan po izvršnom direktoru**

**Dječiji dom "Rada Vranješević" (u daljem tekstu javna institucija)
zastupan po direktoru**

Memorandum o razumijevanju i saradnji nastao je iz potrebe:

- Unapređenja kvaliteta života korisnika javnih institucija kroz multi-disciplinarni pristup i mješoviti sistem pružanja usluga.
- Kreiranja i organizovanja aktivnosti koje su u funkciji zaštite i promocije mentalnog zdravlja i opšte dobrobiti zajednice.
- Pružanja podrške i unapređenja aktivnosti javnih institucija i organizacija.
- Razvoja partnerskih odnosa u okviru promocije i razvoja volonterizma kao načina uključivanja građana u rješavanje problema lokalne zajednice.
- Davanja doprinosa u uspješnoj realizaciji Plana razvoja socijalne zaštite Grada Banja Luke 2005-2008.god.

Obe strane su saglasne da će:

- Razmjenjivati relevantne informacije o potrebama korisnika javne institucije.
- Međusobno se pozivati i sudjelovati na stručnim edukacijama, seminarima, konferencijama, okruglim stolovima i drugim manifestacijama vezanim za podizanje kapaciteta i kvaliteta usluga javne institucije.
- Da će zajednički doprinositi razvoju volonterskih i drugih odgovarajućih programa u skladu sa potrebama korisnika javne institucije.
- Međusobno pomagati sa stručnim savjetima.
- Razmjenjivati dosadašnja i nova iskustva relevantna za oblasti djelovanja i ciljnu populaciju.
- Pri kreiranju projekata koji se odnose na ciljnu populaciju, ukoliko

je to u obostranom interesu, navedene strane će se međusobno obavještavati o planiranju projektnih aktivnosti i zajednički aplicirati zajedničke projekte.

- U sferi implementacije aktivnosti, navedene strane se obavezuju da će uključivanjem svih aktera transparentno provoditi planirane aktivnosti.
- Prema potrebama budućih zajedničkih aktivnosti, detaljniji uslovi obostrane saradnje će biti definisani aneksima ovog Memoranduma.
- Potpisnici Memoranduma mogu odstupiti od Memoranduma pisanim obavještenjem partnera mjesec dana prije prekida Memoranduma.
- Memorandum o razumijevanju i saradnji stupa na snagu od datuma potpisivanja.

U Banjaluci, dana 27. oktobra 2005. godine

Omladinski Komunikativni Centar
Banjaluka
izvršni direktor
Željko Pauković

Dječiji dom "Rada Vranješević"
Banjaluka
direktor
Danilo Ponjarac

ZAKON O VOLONTIRANJU

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim zakonom definišu se osnovni pojmovi u vezi sa volontiranjem, uslovi volontiranja, osnovni principi volontiranja, prava i dužnosti volontera, organizatora volontiranja, uslovi zaključivanja ugovora o volontiranju, donošenje, izdavanje potvrde o volontiranju, nagrada za volontiranje, te nadzor nad primjenom ovog zakona.

Član 2.

Gramatički izrazi upotrijebljeni u ovom zakonu za označavanje muškog ili ženskog pola podrazumijevaju oba pola.

Član 3.

Volontiranje je aktivnost od interesa za Republiku Srpsku kojom se doprinosi poboljšanju kvaliteta života, aktivnom uključivanju građana u društvene procese i razvoju humanijeg i ravnopravnijeg demokratskog društva.

Član 4.

(1) Volontiranje u smislu odredaba ovoga zakona je ulaganje ličnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit drugog lica ili za opštu dobrobit.

(2) Usluge ili aktivnosti iz stava 1. ovog člana obavljaju lica na način utvrđen ovim zakonom, bez prava na novčanu nadoknadu i potraživanje naknade ili druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje, ako ovim zakonom nije drugačije određeno.

(3) Dugoročno volontiranje je obavljanje volontiranja dužeg od 20 sati sedmično najmanje tri mjeseca bez prekida.

Član 5.

Volontiranjem se, u smislu ovog zakona, ne smatra:

- a) stručno osposobljavanje bez zasnivanja radnog odnosa (volonterski rad) uređeno Zakonom o radu – Prečišćeni tekst („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 55/07) ili drugim propisima,
- b) obavljanje usluga ili aktivnosti koje je jedno lice obavezno da pruži drugom licu na osnovu zakona ili drugih propisa,
- c) izvršavanje posebnih obaveza u skladu sa sudskim odlukama i presudama,
- d) obavljanje usluga ili aktivnosti koje su uobičajene u porodičnim, prijateljskim ili komšijskim odnosima i
- e) obavljanje usluga ili aktivnosti koje se odnose na besplatno i nepovratno davanje imovine, novca i besplatno davanje na upotrebu pokretne i nepokretne imovine.

Član 6.

- (1) Volonter je u skladu sa odredbama ovog zakona radno sposobno lice koje volontira u Republici Srpskoj.
- (2) Maloljetni volonter je lice od 15 do 18 godina na koga se primjenjuju posebni principi zaštite maloljetnih volontera u skladu sa članom 12. ovog zakona.

Član 7.

- (1) Volontiranje organizuje organizator volontiranja.
- (2) Organizator volontiranja može biti:
 - a) svako pravno lice registrovano u skladu sa Zakonom o udruženjima i fondacijama („Službeni glasnik Republike Srpske“, br. 52/01 i 42/05), čije je područje djelovanja u Republici Srpskoj,
 - b) republički organi uprave Republike Srpske,
 - c) organi jedinica lokalne samouprave,
 - d) javne ustanove i
 - e) javne i privatne visokoškolske ustanove.

Član 8.

Korisnik volontiranja je fizičko lice koje prima usluge volontera u skladu sa članom 3. ovog zakona.

II OSNOVNI PRINCIPI VOLONTIRANJA

Član 9.

(1) Organizator volontiranja dužan je da postupi prema volonteru u skladu sa principom jednakih mogućnosti za sva lica bez obzira na: uzrast, rasu, boju kože, jezik, vjeru, pol, polnu orijentaciju, rod i rodno izražavanje, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno porijeklo, imovinsko stanje, obrazovanje, društveni položaj, bračno stanje, porodične obaveze, članstvo ili nečlanstvo u političkoj stranci, udruženju ili sindikatu, fizičke ili duševne poteškoće ili oboljenja i druge lične karakteristike ako drugačije ne proizlazi iz prirode volonterske aktivnosti, mogućnosti samog volontera ili ako nije drugačije uređeno ovim zakonom.

(2) Organizator volontiranja i volonter dužni su da postupaju prema korisnicima volontiranja prema principu jednakih mogućnosti za sva lica bez obzira na: uzrast, rasu, boju kože, jezik, vjeru, pol, polnu orijentaciju, rod i rodno izražavanje, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno porijeklo, imovinsko stanje, obrazovanje, društveni položaj, bračno stanje, porodične obaveze, članstvo ili nečlanstvo u političkoj stranci, udruženju ili sindikatu, fizičke ili duševne poteškoće ili oboljenja i druge lične karakteristike.

Član 10.

(1) Organizatori volontiranja dužni su da posvete naročitu pažnju odabiru i edukaciji volontera koji volontira sa sljedećim grupama korisnika volontiranja: djecom, licima sa invaliditetom, licima sa teškoćama u razvoju, starim i nemoćnim licima, bolesnim licima ili licima koja su potpuno ili djelimično lišena radne sposobnosti, uz posjedovanje ličnih znanja, iskustava i sposobnosti za rad sa tim grupama korisnika volontiranja.

(2) Volontiranje kojim se pružaju usluge djeci, licima sa invaliditetom, licima sa poteškoćama u razvoju, starim i nemoćnim, bolesnim licima ili licima koja su potpuno ili djelimično lišena radne sposobnosti zabranjeno je:

- a) licu kojem traje mjera bezbjednosti obaveznog psihijatrijskog liječenja ili obaveznog liječenja od ovisnosti ili zabrane obavljanja zvanja, djelatnosti ili dužnosti koja je u vezi sa djelatnošću volontiranja i
- b) pravosnažno osuđenom licu za krivično djelo protiv života i tijela,

protiv sloboda i prava građana, protiv polnog integriteta, protiv braka i porodice, protiv zdravlja ljudi, te licima prema kojima je izrečena prekršajno-pravna sankcija Zakonom o zaštiti od nasilja u porodici („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj 118/05)

Član 11.

(1) Zabranjeno je volontiranje kojim se zamjenjuje rad koji obavljaju radnici zaposleni u skladu sa Zakonom o radu, kao i volontiranje koje zamjenjuje poslove koje obavljaju izvršioci poslova na osnovu ugovora o djelu.

(2) Zabranjeno je volontiranje u trajanju dužem od 40 sati sedmično u periodu dužem od šest mjeseci bez prekida.

(3) Zabranjeno je volontera iskorištavati i zloupotrebjavati u svrhu sticanja ili povećanja profita.

Član 12.

(1) Maloljetno lice sa navršених 15 godina i starije maloljetno lice može sklopiti ugovor o volontiranju i volontirati samo uz pisanu saglasnost zakonskog zastupnika (u daljem tekstu: maloljetni volonter).

(2) Maloljetni volonter može volontirati isključivo na aktivnostima u skladu sa svojim uzrastom, fizičkim, psihičkim i moralnim stepenom razvoja i vještinama koje ne predstavljaju rizik za njihovo zdravlje, razvoj i uspjeh u izvršavanju školskih obaveza.

(3) Maloljetni volonter ne može biti raspoređen da obavlja volonterski rad na naročito teškim fizičkim poslovima, na radovima koji se obavljaju pod vodom ili pod zemljom, kao i na drugim poslovima koji bi mogli predstavljati povećan rizik za njihov život, zdravlje, psihofizički razvoj, polni integritet i izvršenje školskih obaveza.

(4) Volontiranje maloljetnog volontera obavlja se uz obavezni nadzor organizatora volontiranja i zakonskog zastupnika maloljetnog volontera.

(5) Licima mlađim od 18 godina zabranjeno je volontiranje od 20.00 časova do 07.00 časova narednog dana.

(6) Organizator volontiranja mora posebnu pažnju posvetiti zaštiti dobrobiti i zdravlja maloljetnih volontera.

(7) Maloljetni volonter ne smije obavljati dugoročno volontiranje.

(8) Maloljetni volonter ima sva prava volontera određena ovim zakonom.

Član 13.

(1) Uloga i značaj volonterizma prenosi se djeci i mladima formalnim i neformalnim obrazovanjem.

(2) Maloljetno lice mlađe od 15 godina može biti uključeno u obavljanje vaspitno-obrazovnih volonterskih aktivnosti kao aktivnosti usmjerenih ka opštem dobru i vaspitanju za volontiranje, i to samo u svrhu vaspitanja i obrazovanja na način koji doprinosi njegovom razvoju i socijalizaciji, uz uslov da je organizator volontiranja vaspitno-obrazovna ustanova, ustanova socijalne zaštite ili drugo pravno lice koje organizuje volontiranje u vaspitne i obrazovne svrhe uz saglasnost nadležnih tijela vaspitno-obrazovnih ustanova ili ustanova socijalne zaštite.

(3) U slučaju iz stava 2. ovog člana organizator volontiranja obavezno pribavlja pisanu saglasnost zakonskog zastupnika maloljetnog volontera.

(4) Lice iz stava 2. ovog člana može prestati da obavlja volonterske aktivnosti u bilo kojem trenutku bez saglasnosti zakonskog zastupnika.

Član 14.

(1) Lice djelimično lišeno radne sposobnosti može volontirati u dijelu preostale radne sposobnosti na aktivnostima prilagođenim njegovim mogućnostima.

(2) Zabranjeno je volontiranje licu koje je potpuno lišeno radne sposobnosti.

Član 15.

(1) Volonter ne može volontiranje uslovljavati ispunjenjem neke usluge (davanja, činjenja, propuštanja ili trpljenja) ili sticanjem imovine, novčane naknade ili koristi.

(2) Novčanom naknadom ili imovinskom koristi za volontere ne smatraju se sljedeće novčane naknade troškova volontiranja:

a) računom potvrđene novčane naknade isplaćene za plaćanje radne odjeće, opreme i predmeta za zaštitu potrebnih za volontiranje,

b) računom potvrđene novčane naknade isplaćene u svrhu troškova putovanja, smještaja i ishrane koji nastanu u vezi s volontiranjem,

c) računom potvrđene novčane naknade isplaćene u svrhu troškova ishrane, zbrinjavanja i obuke životinje u vlasništvu volontera koja

učestvuje u aktivnostima volontiranja,
d) novčane naknade isplaćene u svrhu plaćanja medicinskih usluga i vakcina primljenih u svrhu obavljanja volontiranja,
e) novčane naknade isplaćene za troškove edukacije izvan školskog sistema potrebne za volontiranje,
f) računom potvrđene novčane naknade isplaćene u svrhu troškova koji nastanu u vezi sa izvršavanjem volonterskih usluga i aktivnosti,
g) novčane naknade isplaćene za premije osiguranja volontera za slučaj smrti, fizičke povrede ili profesionalne bolesti tokom volontiranja, odnosno novčane naknade u svrhu osiguranja odgovornosti za štetu nastalu kod organizatora volontiranja ili trećeg lica,
h) džeparac za putovanja isplaćen volonterima, uz uslov da iznos džeparca ne prelazi iznos od 50 % dnevnice propisane za državne službenike,
i) novčana naknada isplaćena za pribavljanje dokumenata ili plaćanje administrativnih taksi nužnih za omogućavanje volontiranja,
j) računom potvrđene novčane naknade isplaćene za druge troškove koji nastanu u vezi sa obavljanjem volonterskih usluga i aktivnosti i
k) isplaćeni novčani iznosi dobitnicima nagrade Republike Srpske za volontiranje.

Član 16.

- (1) Volontiranje se obavlja dobrovoljno slobodnom voljom volontera iz razloga solidarnosti, a u skladu sa članom 3. ovog zakona.
- (2) Obavljene aktivnosti ili usluge koje nisu učinjene slobodnom voljom volontera ili na način predviđen ovim zakonom ne smatraju se volontiranjem.

Član 17.

- (1) Lica koja nisu državljani Republike Srpske i Bosne i Hercegovine imaju pravo da volontiraju na teritoriji Republike Srpske.
- (2) Lica iz stava 1. ovog člana imaju status međunarodnog volontera
- (3) Međunarodni volonteri izjednačeni su u svojim pravima i obavezama sa volonterima državljanima Republike Srpske i Bosne i Hercegovine i na njih se primjenjuju odredbe ovog zakona.

III NAGRADA ZA VOLONTIRANJE

Član 18.

- (1) Nagrada za volontiranje (u daljem tekstu: nagrada) najviše je priznanje što ga Ministarstvo za porodicu, omladinu i sport (u daljem tekstu: Ministarstvo) dodjeljuje za volontiranje, doprinos promovisanju volontiranja i druge volonterske aktivnosti.
- (2) Nagrada se dodjeljuje volonteru i organizatoru volontiranja kao godišnja nagrada.
- (3) Sredstva za dodjeljivanje nagrade i promociju volonterizma osiguravaju se u budžetu Republike na grantu Ministarstva.
- (4) Pravilnik o dodjeli republičke nagrade za volontiranje donosi ministar za porodicu, omladinu i sport (u daljem tekstu: ministar).
- (5) Pravilnikom se detaljnije propisuju kriterijumi, postupak za dodjelu nagrade, visina novčane nagrade, izgled medalje i povelje, te druga pitanja važna za dodjelu nagrade.
- (6) Upravljački komitet za omladinu Republike Srpske predlaže ministru lica i organizacije koje ispunjavaju uslove za dodjelu nagrade.
- (7) Jedinice lokalne samouprave moraju svojim podzakonskim aktima propisati poseban oblik nagrađivanja volonterskog aktivizma.

IV UGOVOR O VOLONTIRANJU

Član 19.

- (1) Ugovorom o volontiranju volonter i organizator volontiranja ugovaraju međusobna prava i obaveze i specifičnosti potrebne za pojedinačnu volontersku aktivnost ili pružanje pojedine volonterske usluge.
- (2) Ugovor o volontiranju može imati potpis i drugih ugovornih strana koje imaju posebne interese za specifični oblik volontiranja.

Član 20.

Ugovor o volontiranju zaključuju se u pisanom obliku.

Član 21.

- (1) Ugovor o volontiranju sadrži podatke o:

- a) ugovornim stranama, te mjestu njihovog prebivališta odnosno sjedišta,
 - b) mjestu volontiranja i vremenu trajanja volontiranja,
 - c) volonterskim aktivnostima ili uslugama koje će obavljati,
 - d) specifičnim pravima i obavezama volontera,
 - e) edukaciji za volontiranje,
 - f) ličnoj sigurnosti tokom volontiranja pri dolasku na mjesto volontiranja i povratku sa mjesta volontiranja, kao i za vrijeme edukacije u skladu sa odredbama ovoga zakona,
 - g) troškovima u vezi sa volontiranjem i načinu njihove nadoknade,
 - h) načinu osiguranja ugovorenih prava volontera i
 - i) obliku prestanka ugovora o volontiranju.
- (2) Ugovor o volontiranju može sadržavati i podatke bitne za pojedini specifični oblik volontiranja u određenom periodu ili na određenom mjestu.

Član 22.

Ugovor o volontiranju prestaje:

- a) danom pravosnažnosti odluke o lišavanju radne sposobnosti za volontera u slučaju kad su u potpunosti lišeni radne sposobnosti,
- b) danom pravosnažnosti odluke o djelimičnom lišavanju radne sposobnosti za volontera koji je djelimično lišen radne sposobnosti,
- c) kad volontiranje prelazi obim radne sposobnosti volontera, a na zahtjev volontera ili organizatora volontiranja,
- d) smrću volontera,
- e) kad organizator volontiranja prestane djelovati bez pravnog nasljednika,
- f) istekom roka na koji je ugovor zaključen ili ispunjenjem ugovora,
- g) jednostranim raskidom volontera, odnosno lica koja ga izdržavaju ili zakonski zastupaju,
- h) iz drugih razloga određenim ugovorom o volontiranju,
- i) u drugim slučajevima određenim ovim zakonom i
- j) sporazumnim raskidom

Član 23.

Organizator volontiranja može raskinuti ugovor o volontiranju:

- a) kad prestane potreba za volontiranjem,
- b) kad nije u mogućnosti da osigura uslove za dalje volontiranje,

- c) kad utvrdi da volonter ne ispunjava ugovorene obaveze,
- d) kad volonter svojim aktivnostima ugrožava korisnika volontiranja,
- e) u slučajevima kršenja dopunskih etičkih pravila donesenih za pojedine oblike volontiranja i
- f) kad se ispuni uslov određen ugovorom o volontiranju.

V PRAVA I OBAVEZE VOLONTERA I ORGANIZATORA VOLONTIRANJA

Član 24.

(1) Volonter ima pravo:

- a) na pisanu potvrdu o volontiranju,
- b) na upoznavanje sa etičkim normama bitnim za pojedini oblik volontiranja,
- c) na odgovarajuću edukaciju sa ciljem poboljšanja kvaliteta obavljenih aktivnosti i pruženih usluga, a naročito ako to zahtijeva priroda volonterskih aktivnosti i usluga koje se pružaju,
- d) na stručnu pomoć i podršku tokom volontiranja,
- d) na upoznavanje sa uslovima volontiranja, aktivnostima koje će obavljati, uslugama koje će pružati i pravima koja im pripadaju na osnovu ovog zakona i drugih propisa kao i opštih akata organizatora volontiranja,
- e) na nadoknadu ugovorenih troškova nastalih u vezi sa volontiranjem,
- f) na odgovarajuće i sigurne uslove rada u skladu sa prirodom volonterskih aktivnosti koje obavlja,
- g) na zaštitnu opremu u skladu sa prirodom volonterskih aktivnosti koje obavlja i usluga koje pruža,
- h) da se upozna sa opasnostima koje su u vezi sa specifičnim oblikom volontiranja koje obavlja,
- i) na dnevni odmor u ugovorenom trajanju,
- j) na zaštitu privatnosti i ličnih podataka i
- k) da učestvuje u odlučivanju o pitanjima u vezi sa volontiranjem u skladu sa mogućnostima organizatora volontiranja i obliku volontiranja.

(2) Opravdano odsustvo sa volontiranja ne može biti razlog za gubitak bilo kojeg prava volontera.

(3) Posebna prava volontera koja nisu određena ovim zakonom mogu

se odrediti ugovorom o volontiranju.

Član 25.

(1) Volonter je obavezan da:

- a) volontira u skladu sa stručnim propisima i uputstvima organizatora volontiranja,
 - b) čuva službenu tajnu i povjerljive i lične podatke o organizatoru ili korisniku volontiranja i
 - c) odbije volontiranje koje je suprotno ovom zakonu,
- (2) Obaveza volontera je da izvršava uputstva organizatora volontiranja, osim uputstva u vezi sa volontiranjem koja su:
- a) opasna po život i zdravlje volontera ili drugih lica,
 - b) moralno neprihvatljiva za volontera i
- c) u suprotnosti sa ugovorom o volontiranju.
- (3) Ako izvršavanje uputstva može uzrokovati štetu volonteru, korisnicima volontiranja ili trećim licima, volonter je dužan da na to upozori organizatora volontiranja.
- (4) Volonter ne odgovara za prouzrokovanu štetu ako je prethodno upozorio organizatora volontiranja na takvu mogućnost.

Član 26.

(1) Organizator volontiranja obavezan je da:

- a) osigura volonteru zaštitu tokom obavljanja volonterskog rada propisanu Zakonom o radu i drugim podzakonskim propisima koji regulišu oblast zaštite na radu,
 - b) poštuje prava volontera,
 - c) izvrši ugovorene obaveze prema volonterima,
 - d) osigura uslove za poštovanje prava volontera,
 - e) izda volonteru pisanu potvrdu o volontiranju te u nju upiše podatke u skladu sa članom 29. ovog zakona,
 - f) osigura materijale i sredstva za obavljanje volonterskih aktivnosti,
 - g) osigura isplatu ugovorenih troškova volonteru,
 - h) osigura volonteru tajnost ličnih podataka i zaštitu privatnosti i
 - i) osigura druge uslove i poštuje prava propisana ovim zakonom.
- (2) Organizator volontiranja obavezan je da volontera osigura od profesionalne bolesti i posljedica nesreće na poslu u slučaju:
- a) volontiranja u uslovima opasnim za život i zdravlje volontera i

b) kad je tako ugovoreno.
(3) Organizatori volontiranja dužni su da svaka tri mjeseca dostavljaju izvještaj Ministarstvu o volonterskim aktivnostima u kojima su angažovana maloljetna lica, te jednom godišnje izvještaj o svim volonterskim aktivnostima.

Član 27.

Na zahtjev Ministarstva organizator volontiranja dužan je da dostavi izvještaj o obavljenim aktivnostima i uslugama određenim ovim zakonom.

Član 28.

Postupak i uslovi za izvršenje obaveza utvrđenih članom 26 ovog zakona biće propisani posebnim pravilnikom koji donosi ministar.

Član 29.

(1) Potvrda o volontiranju sadrži: lične podatke o volonteru, podatke o vremenu volontiranja, kratak opis volonterskih aktivnosti, te ostale specifičnosti pojedinog oblika volontiranja.
(2) Potvrda o volontiranju, osim podataka iz stava 1. ovog člana sadrži potpis lica ovlaštenog za zastupanje organizatora volontiranja, te pečat organizatora volontiranja kojima se garantuje tačnost navedenih podataka.
(3) Organizator volontiranja može izdavati volonterske knjižice i druga dokumenta radi dokazivanja volonterskog statusa, i oni se mogu smatrati potvrdom o volontiranju ako sadrže podatke i elemente iz st. 1. i 2. ovoga člana.

Član 30.

(1) Volonter koji za vrijeme volontiranja namjerno ili zbog krajnje nepažnje uzrokuje štetu korisnicima volontiranja, organizatoru volontiranja ili trećim licima dužan je da nadoknadi štetu u skladu sa opštim propisima obligacionog prava.
(2) Organizator volontiranja za štetu koju volonter prouzrokuje korisnicima volontiranja ili trećim licima za vrijeme volontiranja odgovara po principu objektivne odgovornosti, osim ako dokaže da su postojali

razlozi koji isključuju njegovu odgovornost.

(3) Organizator volontiranja koji je nadoknadio štetu korisniku volontiranja ili trećem licu ima pravo da traži odštetu od volontera ako se dokaže da je volonter štetu prouzrokovao namjerno ili iz krajnje nepažnje.

Član 31.

Nadzor nad primjenom ovog zakona i podzakonskim aktima donesenim na osnovu ovog zakona, uslovima i načinom volontiranja vrši Ministarstvo.

VI KAZNE NE ODREDBE

Član 32.

(1) Novčanom kaznom od 1.000,00 KM do 5.000,00 KM kazniće se organizator volontiranja za prekršaj, ako:

- a) ne izvrši obaveze iz člana 26. ovog zakona,
- b) odbije da upiše podatke koje je obavezan da upiše u potvrdu o volontiranju iz člana 29. ovog zakona i
- c) u potvrdu o volontiranju upiše neistinite podatke.

(2) Ako su prekršaji iz st. 1. i 2. ovog člana učinjeni prema maloljetnicima ili licima potpuno ili djelomično lišenim radne sposobnosti, iznos novčane kazne se udvostručuje.

(3) Novčanom kaznom od 2.000,00 KM do 10.000,00 KM, te oduzimanjem ostvarenog profita kazniće se pravno lice koje postupi protivno članu 11. ovog zakona.

(4) Novčanom kaznom od 2.000,00 KM do 5.000,00 KM kazniće se organizator volontiranja koji postupi protivno čl. 10, 12. i 13. ovog zakona.

VII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 33.

Na oblike volontiranja koji nisu uređeni ovim zakonom, kao i na odnose iz ugovora o volontiranju koji nisu uređeni ovim zakonom supsidijarno se primjenjuju opšti propisi obligacionog prava.

Član 34.

Ministar će u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona donijeti podzakonske akte iz člana 18. stav 4. i člana 28. ovog zakona.

Član 35.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srpske".

Broj: 01-1219/08

Datum: 17. juli 2008. godine

PREDSJEDNIK
NARODNE SKUPŠTINE
Mr Igor Radojičić

LITERATURA

18

KORIŠTENA LITERATURA

Teorija socijalnog rada, Ibidem Termiz dr Dževad, Lukavac, Grafit, 2001. god; str 37

Teorija socijalnog rada, Ibidem Termiz dr Dževad, Lukavac, Grafit, 2001. god; str 38

Razvoj volonterskih programa u nevladinim organizacijama, ADF BiH, Dem Net/IPP program 27. februar 2002.

Priručnik o Međunarodnom volonterskom servisu, ADP–Zid/SEEYN, juli 2002

T-kit on International Voluntary Service, Council of Europe Publishing, ADP-Zid/ SEEYN, Sarajevo, 2002

OKC 2003: Omladinski komunikativni centar, VIP OKC volonter, Omladinski komunikativni centar, Banjaluka, 2003.

Volunteering impact assessment toolkit - a practical guide for measuring the impact of volunteering, Institute for Volunteering Research, London, 2004

VSO 2005: Voluntary Service Overseas, Managing Placements of Volunteers, Voluntary Service Overseas, London, 2005

Jevđić, Mimić, Pauković, 2005: Jugoslav Jevđić, Milka Mimić, Željko Pauković, Razvoj volonterizma u Bosni i Hercegovini, Omladinski komunikativni centar, Banjaluka, 2005.

Jurić 2006: Danijela Jurić, Volunteer Management Handbook, Volonterski Centar Zagreb – SEEYN, Zagreb, 2006.

Volontiranje čini ljude sretnim – Priručnik za razvoj lokalnog volonterskog servisa, J. Jevđić, 2007. Art print Banjaluka

Priručnik za rad sa volonterima - lokalna zakednica i volonter, Udruženje građana „Ukrštanje“, Novi Sad i Futura publikacije, Novi Sad, 2007

Sve o upravljanju, Izdavač: „Građanske inicijative“ Udruženje građana za demokratiju i civilno obrazovanje, Beograd, Vlakovićeva 17

Priručnik za rad sa volonterima, Udruga MI, Split

donatori



SWEDISH INTERNATIONAL DEVELOPMENT
COOPERATION AGENCY



Sharing skills
Changing lives

