

PRIRUČNIK ZA RAD SA VOLONTERIMA

lokalna zajednica i volonteri novi sad 2007



Copyright © 2007 Evropski centar za neprofitno pravo (European Center for Not-for-Profit Law - ECNL), Budimpešta. Sva prava zadržana. Ovaj priručnik omogućen je zahvaljujući pomoći američkog naroda preko Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID), pod uslovima Ugovora No.169-A-0006-00104-00, kroz projekt koji sprovodi **Institut za održive zajednice** (ISC). Sadržaj priručnika ne odražava nužno stavove Američke agencije za međunarodni razvoj ili Vlade Sjedinjenih Američkih Država, nego je za njega odgovoran saradnički tim.

UVOD

Volonterizmu, kao ideji, i volonterskom radu, kao obliku participacije građana u procesima razvoja zajednice, posvećuje se sve više pažnje na globalnom nivou. U skladu sa tim, Ujedinjene nacije su 05. decembar proglasile za Međunarodni dan volontera, a 2001. godina je bila proglašena Međunarodnom godinom volontera.

Evropska Unija volonterizmu takođe posvećuje puno pažnje. Naročito se podstiče omladinski volonterizam, kao način uključivanja mladih u društvene promene, mogućnost za mobilnost, sticanje socijalnog i radnog iskustva, i posebno kao oblik svojevrsnog neformalnog učenja i (celoživotnog) obrazovanja.

Društvena i ekonomska korist od volonterskog rada je nesumnjiva: **U Evropi volontira više od 100 miliona ljudi!** U Poljskoj 18 procenata stanovništva, u Irskoj i Nemačkoj više od 33%. U Velikoj Britaniji volontira čak 38% stanovništva, gde godišnja vrednost državnih prihoda od volonterskog rada, dostiže 7,9%¹. Ipak, dobit zajednice iz ušteda od dobrovoljnog rada je samo deo ukupne dobiti. Volonterizam takođe menja svest ljudi, poboljšava kvalitet života, doprinosi razvoju stabilnog društva, razvija solidarnost i toleranciju u zajednici, menja stavove ljudi prema građanskom angažovanju...

2001. godine su i naše nevladine organizacije mnogo više pažnje posvetile volonterizmu. Pokrenut je niz novih programa i projekata zasnovanih na volonterskom radu, osnivani su novi volonterski centri – svojevrsne berze rada za volontere, u više gradova u Srbiji. Puno pažnje je posvećeno promociji ideje volonterizma i obukama za rad sa volonterima.

Međutim, bez obzira na opštu tendenciju podsticanja volonterizma, kod nas i danas, u meri u kojoj postoje naponi za razvoj, još uvek jednako

¹ Izvor: European Economic and Social Committee, SOC/243, Voluntary activity: its role in European society and its impact; OPINION of the European Economic and Social Committee on Voluntary activity: its role in European society and its impact, 2.5



.....
4 postoje i otpor, stereotipi i sumnje u uspešnost programa i projekata zasnovanih na dobrovoljnom, besplatnom radu volontera. Jedan od razloga je nedostak zakonske regulative u ovoj oblasti. Zato je 05. decembra 2004. godine u Novom Sadu pokrenuta **Inicijativa za zakonsko regulisanje statusa volontera u Srbiji, Inicijativa IZVoR²**. Ishod realizacije Inicijative jeste radni tekst prednacrtu Zakona o volontiranju³, u kom su definisana prava i obaveze i volontera i organizatora volonterskih programa. On će, zahvaljujući saradnji između civilnog i javnog sektora u Vojvodini (nevladinih organizacija i Izvršnog veća Vojvodine), posredstvom Skupštine AP Vojvodine biti upućen u republičku Skupštinu. Osim nepostojanja zakonskih okvira, kao uzrok nepoverenja se navode i neinformisanost, a često i potreba za obukom predstavnika organizacija u oblasti upravljanja volonterskim radom.

Priručnik za rad sa volonterima – lokalna zajednica i volonteri, je namenjen svima koji nemaju prethodna znanja i iskustva u analiziranju potreba lokalne zajednice i prevazilaženja problema, a koji na lokalnom nivou žele da pokrenu određene promene i da u njih uključe **građane/volontere**. Priručnik će, nadamo se, poslužiti i kao svojevrsni podsetnik onima koji već imaju iskustava u upravljanju volonterskim programima, ili se u tom procesu suočavaju sa problemima. Akcenat je stavljen na programe organizacija civilnog društva i drugih potencijalnih organizatora volonterskih programa u lokalnoj zajednici. Među njima mogu biti i ustanove, državne uprave, lokalne samouprave i mesne zajednice - svi koji mogu imati potrebu i dobit od uključivanja volontera. Iako postoje i drugi načini uključivanja volontera (inostrani/međunarodni volonteri, volonterski kampovi i slično), sistem upravljanja volonerskim radom i u ovim oblicima angažovanja je u svakom pogledu isti, osim što postoje određeni specifični zahtevi kao što su obezbeđivanje smeštaja, hrane, prevoda i tako dalje..

.....
² Inicijativa za zakonsko regulisanje statusa volontera u Srbiji, Inicijativa **IZVoR** pokrenuta je 05. decembra 2004. godine, od predstavnika više nevladinih organizacija. Inicijativu danas čine: Ekumenska humanitarna organizacija, **Udruženje građana Ukrštanje**, Novosadski humanitarni centar, Pokret gorana i Volonterski centar Vojvodine. Od juna 2006. godine projekat, čiji je trenutni nosilac Novosadski humanitarni centar u partnerstvu sa Pokretom gorana i Volonterskim centrom Vojvodine, finansira Evropska unija – EAR, kroz program „Fond za podršku civilnom društvu Srbije“.

³ Prilog br 1



ULOGA LOKALNE ZAJEDNICE U ORGANIZOVANIM VOLONTERSKIM PROGRAMIMA⁴

„Sve počinje na lokalnu – i sve se na lokal vraća“ rečenica je kojom često počinju ili završavaju izlaganja i razgovori o tome šta je lokalna zajednica.

Na lokalnom nivou se najpre prepoznaje potreba koja potom može da se detaljno ispita, mogu da se kreiraju odgovarajuće usluge, da se pronađu mehanizmi reagovanja i obezbedi mogućnost da usluge dođu do korisnika. **Odgovornost** za rešavanje problema se sve više, i u mnogim sferama, prenosi na lokalni nivo, te nas decentralizacija upućuje i na preuzimanje odgovornosti **pojedince i građana** za sopstveno blagostanje u svim sferama društvenog života.

Važno je motivisati lokalne zajednice da odgovore na ove izazove i preuzmu inicijativu, a da bi se zajednica razvijala potrebno je osnažiti ljude. Aktivno učešće građana je preduslov za uspešno sprovođenje projekata i postizanje promena na lokalnom nivou.

Cilj teksta je da uputi na određene načine organizovanja u zajednici, mogućnosti aktiviranja građana, a time i razvijanja zajednice. Ljudi u zajednici mogu biti angažovani na razne načine. Pored osnovnog posla kojim zarađujemo za život, možemo da se angažujemo kroz grupe za samopomoć, sportske i rekreativne klubove, političke partije, organizacije civilnog društva. U ovom tekstu se osvrćemo na volontersko angažovanje ljudi, radi doprinosa promenama na lokalnom nivou.

Šta je to zajednica?

Definisanje zajednice se u literaturi uglavnom svodi na nekoliko osnovnih elemenata: grupa, zajednički interesi, potrebe, iskustvo, mesto življenja. Dakle, na nešto zajedničko što neki ljudi dele na određenoj

⁴ Prema materijalima Tima TRI Građanskih inicijativa



teritoriji u određenom vremenu. Možemo da razlikujemo na primer: nacionalnu zajednicu, teritorijalnu zajednicu, versku zajednicu, zajednicu poslovnih ljudi, zajednicu starih i slično.

Izraz „lokalna“ znači da se odnosi na određenu teritoriju gde se zadovoljavaju uglavnom sve osnovne, individualne, grupne, organizacijske i društvene potrebe ljudi koji joj pripadaju.

U našoj sredini pojam lokalne zajednice može da se odnosi na veoma različite celine, u svakom smislu.

„Ono što je zajedničko za svaku zajednicu jeste da je čine određeni procesi (aktivnosti, komunikacija koja se dešava među ljudima u zajednici), dinamika između ljudi (ljudi nisu pasivni unutar zajednice, stalno su međusobnoj interakciji) u određenom prostoru, koje odlikuju zajedničke potrebe (ljudi ili grupe ljudi unutar zajednice mogu biti pogođene istim ili sličnim problemom i imati iste ili slične potrebe koje žele da zadovolje).“

6

Šta je to ispitivanje potreba i resursa lokalne zajednice?

S obzirom da je uključivanje građana, odnosno njihovo aktivno učešće, uglavnom zasnovano na prepoznavanju problema (ako ne vide razlog da se aktiviraju, zašto bi, zar ne?), ponekad će biti neophodno, kod samih članova zajednice, osvetliti problem koji imaju ili im pomoći da artikulišu (precizno definišu) svoje potrebe. **Proces kojim se dolazi do opisa zajednice zove se analiza zajednice, tj. ispitivanje potreba i resursa zajednice.**

Ispitivanje potreba u lokalnoj zajednici podrazumeva da se prvo mora odrediti predmet ispitivanja. Ponekad ćete ispitivati samo određenu grupu ljudi u lokalnoj zajednici, ili određen problem koji želite dublje da proučite. Način na koji dolazite do podataka o zajednici i njenim članovima, njihovim problemima i potrebama, trebalo bi da uključi one koji su pogođeni problemom ili mogu da utiču na njegovo rešavanje. Treba da bude primeren ljudima i kontekstu, jednostavan, efikasan.

Sa druge strane, analiziraćete kojim resursima raspolaže lokalna zajednica, a koji bi mogli da se pokrenu i olakšaju rešavanje određenog problema, kako bi se sproveo program za rešavanje tog problema. Takođe, procenićete i koji vam resursi nedostaju i identifikovaćete ih, kako biste prilikom prikupljanja sredstava i resursa na njih posebno obratili pažnju. Ispitaćete koliko su građani informisani i zainteresovani za ovaj problem, postoje li već neki slični programi, da li se tim problemom neko već bavio, postoji li određen potencijal u iskustvima, znanju, kreativnosti ljudi, prostoru, opremi, sredstvima za rad, i koliko su ostali akteri u lokal-



noj zajednici zainteresovani za saradnju. Ovo su sve komponente koje su vam potrebne za gore pomenuti opis zajednice. Nemojte da prilikom analize zaboravite i da identifikujete činioce koji mogu da ometaju rad na rešavanju određenog problema, pokušajte da procenite način na koji se to može desiti i u kojoj meri. To će vam pomoći da budete spremni na eventualne teškoće, adekvatno reagujete na njih i prevaziđete ih.

Šta dalje?

Model razvojnog projekta u zajednici

Nakon što ste obavili procenu stanja, odnosno identifikovali probleme, potrebe i resurse zajednice, odlučili ste se za određeni način intervencije; sledi dalje planiranje onoga što se zove **Razvojni projekat u zajednici**. Razvojni projekat znači da će promene postignute ovim projektom dovesti do stanja koje je korisno za veći broj članova zajednice, da će rezultati moći da se nadograđuju i koriste za neke nove akcije, da će zato dobiti dugoročnija.

Evo kako izgledaju moguće faze razvojnog projekta u zajednici:

Prva faza

1. *Razumevanje zajednice*
2. *Utvrđivanje potreba*
3. *Utvrđivanje opštih i specifičnih ciljeva*
4. *Utvrđivanje resursa i ograničenja*
5. *Planiranje projektnih aktivnosti*

Druga faza

6. *Primena - implementacija*

Treća faza

7. *Evaluacija*

Dakle, ovakvi projekti se ne razlikuju bitno od onih kakve smo do sad već realizovali i imamo ih u svom iskustvu. Jedina razlika jeste u tome što je ovde akcenat na:

- učešću **aktera** lokalne zajednice, i **mobilizaciji građana**,
- **volonterskom** uključivanju za **dobrobit** svoje zajednice, i
- **partnerstvu**, odnosno međusektorskoj saradnji.

.....
7



Ko su akteri lokalne zajednice?

Akteri lokalne zajednice su svi oni koji učestvuju u životu zajednice i daju joj bitne karakteristike, a time i učestvuju u kreiranju problema. Stoga treba da učestvuju i u prepoznavanju i rešavanju problema. Odnosno, treba im dati priliku i da iskažu potrebe i daju svoje mišljenje o tome kako se mogu zadovoljiti, kako rešiti problemi i koji doprinos oni mogu dati tom procesu.

Akteri lokalne zajednice su: **pojedinci (građani), neformalne grupe građana, organizacije civilnog društva, političke partije, institucije, profitna preduzeća** (privatna i javna), **lokalna samouprava, mesna zajednica, mediji, crkva...** Akteri lokalne zajednice, ako bi se za svaku zajednicu navodili poimence, različiti su, naravno, u zavisnosti od specifičnosti date zajednice. Istakli bismo kao posebnu grupu **volontere**, iako oni mogu biti „skriveni“ u bilo kojoj od prethodno pomenutih.

Kao što se može videti, **svi akteri lokalne zajednice** se mogu svrstati u jedan od tri sektora: **javni, profitni i neprofitni**.

Ko sve može biti nosilac, odnosno organizator aktivnosti u lokalnoj zajednici?

Ovo pitanje bi možda moglo da glasi i „Ko sve može biti pokretač ljudi u zajednici?“. Obično se kaže da u današnje vreme postoji „kriza liderstva“, odnosno da je malo ljudi koji u sebi sažimaju sve one osobine, veštine i znanja potrebne za pokretanje ljudi i upravljanje njihovim aktivnostima. Ovo je razlog više da se akcenat stavlja na zajednicu i kolektiv, a da se pri tom ne zanemare individualnost i individualna odgovornost. Pokretač i organizator mogu biti aktivni pojedinci iz zajednice, lokalna samouprava, neprofitne organizacije, neformalne grupe građana, mesne zajednice, ustanove, crkve itd.

Dakle, svi akteri lokalne zajednice mogu biti nosioci razvojnih projekata u zajednici i organizovanih volonterskih programa. Dok se akteri razlikuju po svojoj prirodi i načinu delovanja, programi mobilisanja građana su u svojim osnovnim komponentama gotovo uvek isti.

Volonterizam kao oblik delovanja u zajednici

Volonterizam jeste oblik građanskog aktivizma. Volonterizam na nivou lokalne zajednice ima dve strane medalje:

- Dobit zajednice od volonterskih programa
- Dobit volontera od volontiranja u zajednici





Kroz naša istraživanja došli smo do toga da među akterima u lokalnim zajednicama itekako postoji svest o tome koliko volonterski programi mogu da unaprede život u zajednici: „...ističe se dobit kroz dva aspekta: **materijalni** (ekonomska dobit lokalne zajednice od volonterskog rada u smislu uštede) i **nematerijalni**. Kao nematerijalni aspekt dobiti navode se razvijanje građanske svesti i edukacija građana, posebno mladih, samorganizovanje građana, humanije i bolje društvo, rasterećenje institucija.”

Takođe, ističe se i korist samih volontera: njihovo nagrađivanje, priznanje njihovog rada, sticanje iskustva, korisno provođenje slobodnog vremena, osećaj korisnosti, mogućnost lakšeg zaposlenja...

U sredinama u kojima je Radna grupa Inicijative **IZVoR** tokom 2005. godine vršila istraživanje, u AP Vojvodini, došli smo do podataka o tome gde su najviše zastupljeni volonterski programi: „...angažman u oblasti socijalne zaštite odnosno na rad sa socijalno ranjivim grupama stanovništva i to uglavnom kroz nevladine organizacije, zatim u obrazovanju i zdravlju. Dalje se navode i omladinski i sportski programi, crkva, pravosuđe...”

.....
9

Volonterizam kao oblik participacije građana u rešavanju problema u zajednici

Participacija, u širem smislu, podrazumeva svaku aktivnost kojom se građani aktivno uključuju u proces donošenja javnih odluka i tako utiču na kvalitet svog i života svojih sugrađana. U užem smislu, značenje reči participacija je vrlo prosto – uključivanje ljudi u aktivnosti, njihov direktan doprinos.

Volonterskim angažovanjem ljudi participiraju i utiču na rad lokalne samouprave i, na duži rok, na poboljšanje života ljudi u zajednici. Pored toga, njihovo učešće može da se ogleda i u vrlo jednostavnim aktivnostima koje će doprineti rešavanju nekih konkretnih problema i zadovoljavanju potreba zajednice, te time unaprediti kvalitet života u toj zajednici.

Zašto govorimo o odgovornom razvoju zajednice?

Da bi jedan organizovan volonterski program u lokalnoj zajednici bio uspešan, on mora biti dobro isplaniran, zasnovan na precizno i kompetentno ispitanim potrebama.

Naravno da organizovani volonterski programi, kao i bilo koji razvojni projekat u zajednici, moraju biti u kontekstu, uklopljeni, savremeni, primereni. Nosioци ovih programa ili projekata uvek su u situaciji da





konstantno analiziraju okruženje, preispituju efekte svog rada, konsultuju ostale aktere i razvijaju partnerstva. To podrazumeva visok stepen **odgovornosti za efekte programa na živote ljudi** (onih koji ih realizuju kao volonteri, onih koji su ciljna grupa i ostalih građana), **odgovornost u raspolaganju resursima** (ljudskim i materijalnim) i **odgovornost prema drugim važnim akterima u lokalnoj zajednici**. U tom smislu, govorimo i o odgovornom razvoju zajednice kao **procesu** „...u kome svi učesnici u životu zajednice međusobno saraduju, dele uloge i odgovornosti u cilju uravnoteženog razvoja i ostvarivanja opšte dobrobiti za tu zajednicu, a prvenstveno za ljude koji tu žive...«

10

Šta je partnerstvo i međusektorska saradnja?

„Partnerstvo je savez između različitih društvenih sektora koji se zasniva na dogovoru, sporazumu pojedinaca, grupa ili organizacija da:

- *zajedno rade na ispunjenju neke obaveze ili određenog zadatka;*
- *dele rizike, kao i koristi ili dobiti;*
- *redovno prate svoje odnose i ako je neophodno, revidiraju svoj dogovor.“*

(Ros Tennyson)

Partnerstvo u realizaciji organizovanih volonterskih programa na lokalnom nivou je najinteresantnije upravo kada govorimo o međusektorskom povezivanju. Kada kažemo međusektorskom, mislimo na tri sektora koje smo već definisali: javni, profitni i neprofitni. Međutim, sektorima možemo da smatramo i zdravstvo, socijalnu zaštitu, obrazovanje. U svakom slučaju, ovakvo povezivanje je poseban izazov i zahteva pažljivo planiranje i koordinaciju, dakle, i odgovornost. Partnerstvo uključuje podelu odgovornosti, ali i međusobnu podelu ili razmenu resursa, u cilju ostvarenja promene i doprinosa rešavanju problema.

Posebnu odgovornost za nosioce organizovanih programa u zajednici predstavlja **princip transparentnosti**, nešto čemu se naše društvo na svim nivoima još uvek uči... Partnerstvo, na kraju, znači i uživanje plodova zajedničkog rada.

Kada smo analizirali pitanje ko bi trebalo da vrši koordinaciju organizovanih volonterskih programa u lokalnim zajednicama, dobili smo sledeći odgovor: „...Svi ispitanici se slažu da bi koordinacija trebalo da se odvija i na lokalnom i na regionalnom i državnom nivou. U svim ispitanim lokalnim zajednicama dominira stav da koordinaciju na lokalnom nivou treba da vrši međuresorsno telo (okuplja predstavnike svih sektora) ili nevladina organizacija koja u tome ima iskustva (nešto manje zastupljeno



mišljenje). Ispitanici su takođe složni u zaključku da ovakav vid koordinacije zahteva finansijska i druga sredstva (ljudi, prostor, oprema) i da bi trebao biti na određen način potpomognut iz budžeta...."

Uloge aktera lokalne zajednice u organizovanim volonterskim programima

Javni sektor:

- učešće u kreiranju i primeni lokalnih standarda za organizovani volonterski rad, iniciranje saradnje;
- obezbeđivanje resursa u vidu informacija, prostora, odakle bi se koordiniralo programima ili vršila komunikacija među akterima;
- obezbeđivanje finansijskih sredstava iz opštinskih budžeta za realizaciju ovakvih programa;
- institucionalizacija volonterizma u smislu formiranja odgovarajućih opštinskih tela;
- promocija i prenos modela dobre prakse.

.....
11

Profitni sektor

- prepoznavanje i primena koncepta društveno odgovornog poslovanja;
- uvažavanje i vrednovanje volonterskog doprinosa građana prilikom zapošljavanja.

Neprofitni sektor

- promocija društveno odgovornog poslovanja i filantropije;
- edukacija profitnog i javnog sektora o volonterizmu;
- pružanje informacija sa terena;
- istraživački rad u oblasti efekata volonterizma na razvoj zajednice;
- inovativna rešenja i programi.



.....



ZAŠTO LJUDI VOLONTIRAJU?

Kod nas se sa pitanjem „Ko je lud da radi džabe?“ suočavaju jednako organizacije koje planiraju uključivanje volontera, ali i već aktivni volonteri. Skoro da nema volontera koji nije naišao na stereotipe: volonteri su zloupotrebjeni, volontiranje je gubljenje vremena, ništa se ionako ne može promeniti... Ono što se pri tom zaboravlja jeste da:

- volontirati **ne znači** raditi svakodnevno, puno radno vreme;
- u volontiranju **nema prinude** i da, ako se izuzme novčana naknada,
- neka dobit ili **nagrada za volonterski** rad, ipak postoje.

Ljudi volontiraju jer žele da:

- učestvuju u aktivnostima svoje dece;
- pokreću ih ideje, ili želja i potreba da učestvuju u promenama;
- imaju religiozne motive;
- žele da uče i stiču nove veštine;
- u penziji su - imaju višak slobodnog vremena, čekaju posao - imaju višak slobodnog vremena;
- žele da se prekvalifikuju, da se zaposle;
- da nešto promene u svom životu; vode brigu o životnoj okolini;
- žele da ostvare nove kontakte, ili samo vole da se druže.

Zapravo, volontiranje je proces uzajamnog davanja i primanja: volonteri dobijaju isto onoliko koliko daju od sebe, a iskusni volonteri tvrde da dobijaju i daleko više nego što su pružili. Šta volonteri daju (organizaciji i/ili korisnicima) osim besplatnog rada?

Oni unose: svoje znanje, energiju, vreme, sveže ideje, brigu o korisnicima odnosno zajednici, zabavu, veštine, podršku, ugled...

Šta volonteri dobijaju? Odgovori su identični - volonteri stiču nova znanja, energiju, ideje, brigu organizacije, društvo, ugled u zajednici,



veštine... i - ono što volonteri smatraju neprocenjivim i neuporedivim - zahvalnost i zadovoljstvo korisnika.

Koliko ljudi - toliko motiva za volontiranje. U vezi sa tim, često se postavlja pitanje *legitimnosti motiva*. Ako je nekom više stalo do druženja, nego do programa samog, a posao obavlja odgovorno, ne treba biti u dilemi oko «legitimnosti» motiva te osobe. Svaki motiv za volontiranje, ***osim prikrivenih motiva***, jeste legitiman.

U skladu sa motivima koji ih pokreću, volonteri imaju i očekivanja. Oni očekuju da: učestvuju u donošenju odluka koje ih se tiču, da budu deo tima, da se njihov doprinos organizaciji ceni, da uče, da im se da konkretan posao, da im se omogući da uživaju na poslu, da im se pomogne, da im se dozvoli da utiču i menjaju...

Primena sistema upravljanja volonterskim radom, Volonterskog menadžmenta, omogućava nam da na najbolji način ispunimo očekivanja volontera, ali i ciljeve i misiju organizacije.



VOLONTERSKI MENADŽMENT⁵

Upravljanje organizovanim volonterskim radom

U ovom poglavlju ćemo se baviti upravljanjem volonterskim radom u *organizovanim volonterskim programima*. Reč je o programima/projektima u kojima su jasno isplanirane aktivnosti, naročito one koje treba da obavljaju volonteri, zatim trajanje programa i očekivani ishodi – rezultati programa.

Organizovani volonterski programi se razlikuju po dužini trajanja, stepenu i načinu organizovanja, po strukturi itd. Što je program kraći i manji po obimu, manje je zahtevan, i neki delovi upravljačkog rada prema volonterima mogu se preskočiti. Međutim, za uspešnu realizaciju stabilnih, organizovanih i dugotrajnih programa – koji mogu uključivati nekolicinu, preko nekoliko desetina, ali i hiljade volontera, nužno je da primenjujemo **sistem upravljanja** radom volontera – volonterski menadžment.

Volonterski menadžment ili sistem upravljanja radom volontera, kao i Human Resources Management, je usmeren na povećanje efikasnosti organizacije. Ma čime da se organizacija bavi, bez obzira na sektor u kome funkcioniše, koliko god da je formalna ili neformalna - **cilj uključivanja volontera u proces rada je povećanje i unapređenje rezultata**. Ovako jasno izraženi interesi dovode nas do nekih pitanja. Zašto bi se neko bavio povećavanjem rezultata rada organizacije, i to još volonterski? U kakvoj su vezi *interesi* sa filantropskom idejom volonterizma – davanja i posvećivanja drugima? Gde je tu humanost koju poistovećujemo sa volonterskim radom? Ko su ljudi koji su uključeni u ovaj proces i kako taj proces funkcioniše u slučaju kada je uloženi napor neplaćen?

⁵ Priručnik se oslanja na materijale programa: *Volonterski menadžment* Regionalnog programa Instituta za otvoreno društvo iz Njujorka, koji se sprovodio od 1998. tokom tri godine u više zemalja jugoistočne Evrope i u Srbiji. Materijali su neautorizovani i dozvoljeni za distribuciju.



Nezaobilazne komponente u svakom radnom procesu, pa i u programima koji se zasnivaju na volonterskom radu, a tiču se ljudskih resursa jesu:

1. organizator rada (organizacija, NVO, preduzetnik, institucija...);
2. radnik/zaposleni, odnosno volonter u slučaju volonterskog rada;
3. korisnik.

Ove uloge su nekada strogo odvojene, a ponekad se preklapaju, pogotovo kada je reč o radu u civilnom sektoru. Organizator može biti istovremeno i korisnik, a volonteri nekada mogu biti i korisnici, ali i organizatori.

.....
16

Skloni smo da rad volontera vidimo kao rad u neprofitnom, pogotovo humanitarnom radu. To je danas najčešći slučaj, ali angažovanje volontera nikako nije privilegija neprofitnog sektora. Organizator programa koji uključuje volonterski rad (1) može biti bilo koji pravni subjekt, oformljen radi ostvarenja nekih ideja, ili sticanja dobiti, kao i sama država i njene institucije. Volonterski rad mogu koristiti i neformalne ili formalne grupe/organizacije, koje se u celosti sastoje od posvećenih volontera, aktivista. Volonteri (2) su u ovom procesu radnici, tj. davaoci usluga. Osoba koja se odluči da volontira, svesno i dobrovoljno pruža neplaćenu uslugu za dobrobit drugih, a korisnici tih usluga (3) mogu biti pojedinci, odnosno lokalna zajednica, ali i sami organizatori volonterskog rada. Šire gledano korisnici su društvo u celini, odnosno, okruženje.

PLANIRANJE PROGRAMA

Planiranje programa je prvi korak koji je potrebno učiniti kako bi se uopšte moglo pristupiti organizovanju i upravljanju volonterskim radom. Ovaj proces podrazumeva čitav niz pripremnih aktivnosti – od prepoznavanja problema i ciljne grupe, preko uključivanja lokalne zajednice, zaposlenih i donosilaca odluka, do preciziranja uloga pojedinaca iz organizacije i očekivanih ishoda i rezultata. Ako se proces sprovede pažljivo i dosledno, onda i čitav program funkcioniše u skladu sa očekivanjima i daje željene rezultate. Jedan od najbitnijih uslova za uspeh volonterskih programa je **usklađenost sa potrebama lokalne zajednice**.

Kada odlučite da krenete s uvođenjem volonterske komponente u rad organizacije, morate znati odgovor na pitanja: Zašto to radite? Zašto želite da razvijate volonterski program? Odgovor je važan za dalje planiranje programa. Mora biti jasno da li vi kao organizacija nemate dovoljno vremena, ljudi, pa i znanja i veština da uradite sve što je potrebno? Ili mislite da je uključivanje volontera važno radi širenja vaših ideja i sti-



canja podrške u zajednici? Da li problemi koje želite da rešite mogu biti prevaziđeni uključivanjem volontera? Morate znati za koje poslove su vam potrebni volonteri? Da li želite da razvijate pojedinačan ili grupni volonterski segment? Odgovori koje date na ova pitanja usmeriće dalje planiranje, ali ključno je da o celoj ideji, pogledu na volonterski rad i značaju volonterske uloge, mora biti postignuta saglasnost među svim stalno zaposlenim članovima. Zato je važno prodiskutovati sve pome-nute dileme i zauzeti zajednički, pozitivan stav, po svakom pitanju.

Zauzimanje zajedničkog stava vezano je za proces koji nazivamo **ORI-JENTACIJA ORGANIZACIJE** za rad sa volonterima. Tačnije, radi se o ori-jentaciji zaposlenih za prihvatanje volontera u radnoj sredini. Uvođenje novih ljudi, koji pri tom pristaju da rade bez nadoknade, moglo bi uneti nemir među zaposlene. Zato se ovom procesu prilazi planski, da bi na kraju zajednički radili na planiranju programa i uvođenju volonterskog rada. Šta treba da uradite?

- Razgovarajte o tome kako bi volonterski program mogao pomoći organizaciji i njima lično.
- Ukažite na primere dobre prakse.
- Neka zaposleni učestvuju u planiranju i dizajniranju poslova za volontere. Šta bi oni mogli da rade, a šta ne?
- Neka u procesu učestvuju i donosioci odluka: direktor, odbori i ostali, i neka daju svoju podršku.
- Dogovorite se kakvi vam ljudi trebaju, koja znanja i umeća treba da poseduju i za koje poslove.
- Utvrdite kako će teći kompletan proces, od načina prijema, ori-jentacije, opisa posla, do supervizije.
- Dogovorite se unapred šta ćete raditi u slučaju problema sa njima.
- Ukažite na razlike u ulogama zaposlenih i koordinatora za volon-tere.
- Ukažite na razlike u unutrašnjim programima, koji više tretiraju probleme organizacije i spoljašnjim, koji više tretiraju probleme lokalne zajednice.
- Razbijte predrasude i stereotipe u odnosu na volontere i volon-terski rad. Objasnite da je to simbioza koja svima čini dobro, ako se sprovodi na pravi način.

Bez saglasnosti stalno zaposlenih članova organizacije o svim na-vedenim pitanjima, nažalost, nema uspešnog volonterskog programa. Planirajte zajedno - pripremite organizaciju.



Pojedinačne volonterske pozicije – interni volonteri

Kada primete volontere u organizaciju da među vama volontiraju, možemo govoriti o unutrašnjim (internim) volonterima ili unutrašnjim volonterskim programima. Kada to primenjujete?

Ako ste pretrpani obavezama ili vas očekuje još novih poslova koje niko od zaposlenih neće moći da obavi, organizujete interni volonterski program i tražite pojedince koji bi rado uskočili da vam pomognu. Ovo je prilika za ličnu, odnosno organizacionu samoprocenu:

Ima li organizacija uslove da primi nove ljude? Gde biste ih smestili? Ko bi se njima bavio? Kako biste se prema njima ophodili? Šta biste im ponudili? Koliko vremena treba da potrošite na obuku i upućivanje u rad? Da li u vašoj organizaciji vlada dobra atmosfera? Timski duh? Da li ste spontani? Da li ste dovoljno profesionalni? Šta očekujete?...

.....
18

A onda slede i druga:

Šta bi volonteri radili i koliko vremena bi bili angažovani? Šta možete da im ponudite? Čime biste ih motivisali? Koje veštine i znanja vam za to trebaju? Koje veštine i znanja treba da imaju volonteri? Koji profil ličnosti? Kome ste zanimljivi? Ko bi želeo da sarađuje sa vama? Šta bi mogla da bude motivacija potencijalnog volontera ili volonterke?

Treba imati u vidu da ljudi koji dolaze da volontiraju unutar organizacije kao pojedinci, najčešće imaju profesionalnu motivaciju i potrebu da stiču praksu za budući profesionalni angažman. Oni uvek pomažu da organizacija bolje i uspešnije funkcionise. Poslovi koje rade obavljaju se unutar radnog prostora organizacije i što je najvažnije, tretiraju unutrašnje probleme. Upravo zato je ova vrsta programa osetljivija i prilično drugačija od programa u kojima se volontira „na terenu“.

Važno je da prepoznate i dodatne obaveze koje nameće angažovanje volontera. Uključivanje volontera u radni tim velika je odgovornost i prava proba za organizaciju. Sada pripremate sopstvenu sliku koju će neko poneti kada ode od vas, zato dobro odmerite šta dajete, a šta dobijate. Da li ste spremni da preuzmete obaveze i odgovornosti i da ispunite data obećanja? Ako su orijentacija zaposlenih, odnosno priprema organizacije sprovedeni, na dobrom ste putu ...

Volonterski programi - eksterni volonteri

Kada govorimo o programima koji tretiraju probleme lokalne zajednice - govorimo o *eksternim* programima. Ljudi koje angažujemo kao volontere na ovim programima uglavnom će volontirati van prostorija



organizacije, tj. tamo gde je vaša ciljna grupa.

Ove programe morate započeti planski, jer je to temelj na kome gradite i zato mora biti dobro postavljen. Postavljanje programa zasniva se na identifikaciji vizije i misije organizacije, jer u odnosu na njih identifikujete i probleme koje želite da rešavate. Ako znate koji vas problemi zanimaju, kao i čiji su to problemi, tj. ko najviše pati od njih - onda ste identifikovali i vašu ciljnu grupu.

Na koji način volonteri mogu pomoći u rešavanju identifikovanih problema i u tretiranju ciljne grupe? Ljudi koji rade za vas van organizacije kao vaši članovi-volonteri, često imaju altruističku motivaciju. Oni treba da budu i biće najbolja spona između vas i vaših korisnika. **U ovakvim - eksternim programima, volonteri predstavljaju** (a često i zastupaju) **organizaciju „na terenu“.**

.....
19

PLANIRANJE VOLONTERSKOG PROGRAMA podrazumeva:

- 1. usklađenost programa sa unutrašnjim problemima organizacije i/ili potrebama lokalne zajednice;**
- 2. usklađenost programa sa misijom (delatnošću) institucije/organizacije koja program planira/realizuje;**
- 3. pripremljenu, odnosno orijentisanu organizaciju koja je postigla saglasnost oko svih ključnih delova volonterskog rada i programa.**

OSMIŠLJAVANJE I DIZAJNIRANJE POSLOVA

Dolazak novih ljudi u bilo koju organizaciju, pa makar oni bili samo privremeno i povremeno angažovani, neminovno dovodi do promena. Zato će zaposleni u procesu pripreme, odnosno orijentacije organizacije, osmisliti koji su to poslovi koje volonteri treba da obavljaju, a ako za to postoje uslovi, zaposleni će isplanirati i kada i gde će volonteri svoje poslove obavljati. Ovo je od suštinskog značaja za interne volonterske pozicije.

Kada se bavimo problemima lokalne zajednice i planiramo programe koji će se odvijati u najvećoj meri van organizacije – na terenu, u osmišljavanje poslova za volontere se uključuje uglavnom programsko osoblje. Važno je da i ostali zaposleni budu o svemu informisani, radi poštovanja dogovorenih pravila i procedura. Ovo je naročito važno kada se program odvija van organizacije, volonteri će dolaziti i u prostor organizacije - radi sastanaka, rešavanja problema i sličnog, gde će se i zaposleni koji



nisu uključeni u program susretati i dolaziti u kontakt sa njima.

Ma koji problem da ste identifikovali: potrebe osoba sa invaliditetom; probleme starih ili dece sa smetnjama i teškoćama u razvoju; ekološka pitanja ili nepoštovanje ljudskih prava; ma šta da vam je cilj, morate isplanirati šta će volonteri raditi da biste svoje ciljeve ostvarili. Treba da znate koliko vam je ljudi potrebno, na koje vreme, sa kojim zadatkom. **OSMIŠLJAVANJE I DIZAJNIRANJE POSLOVA** za volontere je deo plana koji mora biti dobro razrađen i na kraju jasno utvrđen. Sve programsko osoblje, dakle svi koji će na neki način imati ulogu i kontakt sa volonterima, moraju se u potpunosti složiti oko preuzimanja obaveza za prijem volontera; usaglasiti se o koordinaciji i načinima praćenja volonterskog rada i celokupnog procesa koji zahteva i konačnu analizu rezultata.

.....
20

Koordinacija radom volontera? je izrazito zahtevna obaveza. Koordinator volontera treba da ih uputi u rad organizacije, vodi evidenciju o volonterskom angažovanju, prati njihov rad, pomaže u prevazilaženju problema, obezbeđuje dodatnu obuku ako je potrebna i vodi računa o odnosima stalno zaposlenih i volontera, tokom realizacije programa kontinuirano podstiče motivaciju volontera itd...

Iz svega ovoga nesumnjivo proizilazi da je za organizaciju i volonterski program važno da se koordinacijom bavi jedna osoba. Osoba zadužena za rad sa volonterima treba da bude dobro pripremljena i sklona radu sa ljudima, da uz to bude i dobar menadžer, kao i da za sve navedeno ima dovoljno vremena. Nažalost, malo domaćih organizacija može da postavi osobu koja će se baviti isključivo time. Najčešće se ukupne obaveze dele na nekoliko ljudi, a među njima, u tom slučaju, treba da postoji odgovorna osoba koja tu ulogu preuzima voljno.

Opis posla za volontera, jedna je od ključnih tačaka u procesu angažovanja volontera. Osoba zadužena za rad sa volonterima treba da ga pripremi u pisanom obliku, a po sadržaju ga treba osmisлити na isti način kao kada se priprema opis posla za plaćenu poziciju. Dobro je da pripremljeni opis posla damo na uvid većem broju zaposlenih, pogotovu ako u ovakvim poslovima nemamo iskustva – tako će se sigurno proizvesti potpuniji dokument. U pripremama za prijem volontera treba da učestvuju svi kojih se to tiče.

Pisani **opis posla** treba da sadrži:

Naziv posla

Naziv posla kakav bi bio i za stalno zaposlenu osobu, koja bi obavljala iste zadatke kao i zadatke koje treba da obavlja volonter.





Odgovorna osoba

Ime, odnosno pozicija osobe koja će biti odgovorno lice za volontera/e, upućivati ih, pratiti i nadgledati; brinuti se za njihov položaj, zastupati njihova prava, meriti rezultate rada.

Svrha

Odnosi se na svrhu posla, odnosno volonterske pozicije. Zašto je pozicija kreirana i zbog čega je važna za organizaciju? Kako će pomoći organizaciji u ispunjavanju misije?

Glavne odgovornosti

Koju odgovornost volonter preuzima ukoliko bude angažovan?

U kakvom je odnosu pozicija volontera prema drugima u organizaciji?

Kome je odgovoran i za šta je odgovoran?

.....

21

Trening i/ili priprema

Kakvu će pripremu volonter dobiti stupanjem na određenu volontersku poziciju? Da li pozicija zahteva da volonter pohađa određeni trening? Priprema i trening su obaveza organizacije i ona treba da je obezbedi.

Posvećeno vreme

Koliko vremena je volonter potreban? Sati i/ili dani u toku nedelje, treba da budu određeni barem približno.

Beneficije

Šta je organizacija predvidela kao beneficiju za volontera? To može biti preporuka, određena obuka, mogućnost sticanja veština ili iskustva na samom poslu? Ovde se može navesti sve što organizacija može da obezbedi, kao što su ulaznice za određene događaje, kartice za telefon i slično, samo ako je sigurno da će ih volonter i dobiti. Nadoknada troškova za prevoz ili užinu treba da bude obaveza organizacije, ali pošto neke organizacije ni toliko ne mogu da obezbede - i to spada u pogodnosti koje ovde treba navesti.

Kontakt osoba

Kome bi volonter trebalo da se obrati kada dolazi da volontira? To može biti koordinator ili odgovorna osoba, ali može biti i sekretar, vratar, dežurni... neko ko će ga dalje uputiti do odgovorne osobe.

U opis posla se može ubaciti i rubrika POŽELJNE KVALIFIKACIJE za poziciju, ali nije nužno, pogotovo ako ste isplanirali da određene kvalifikacije tražite prilikom oglašavanja poslova i procesa selekcije.





OSMIŠLJAVANJE/DIZAJNIRANJE POSLOVA

1. Stalno angažovani – zaposleni, uz rukovodstvo, aktivno učestvuju u dizajniranju volonterskih poslova.
2. Nužno je sastaviti pisani opis posla za volontere.
3. Potrebno je odrediti odgovornu osobu. U slučaju internog volontiranja, odgovorna osoba je onaj kome volonter direktno pokriva deo posla i koji će ga i upućivati, nadgledati i procenjivati. U slučaju eksternog, brigu oko volontera može podeliti i tim između sebe, ali je uvek jedna osoba konačno odgovorna.

22

REKLAMIRANJE I REGRUTACIJA

Kada je opis posla pripremljen, a odgovornosti za brigu o programu i o volonterima unutar organizacije preuzete, možemo krenuti u proces **REKLAMIRANJA programa i okupljanja volontera, ili, REGRUTACIJU** volontera, odnosno, u razmišljanje o *regrutnoj poruci*. Činjenica je da su neki programi i volonterske pozicije privlačniji od drugih. Volontirati kao vaspitač na letovanju je samo po sebi atraktivnije od rada na raščišćavanju terena ili rada na poziciji telefoniste. Ipak, kao što i „svaka roba ima kupca“ tako i **svaka volonterska pozicija** za NEKOG može biti privlačnija od druge – u skladu sa motivima koji osobu pokreću.

Regrutacija

Da li su vam potrebni volonteri sa iskustvom, stručnjaci u određenoj oblasti, na primer profesori ili poznavaoци jezika ako organizujete program učenja stranih jezika? Ili vam je potreban veliki broj aktivista bez posebnog iskustva, za podelu promotivnog materijala u kampanji?

U ovom procesu treba izbalansirati potrebe sa mogućnostima u pogledu vremena, novca i resursa koji će biti potrebni da bi se obavila regrutacija. Regrutacija će biti usmerena različito u odnosu na potrebe programa – da li je reč o programu u koji se uključuje veći broj volontera ili o pojedinačnim volonterskim pozicijama; da li tražimo volontere za jednostavne poslove, ili su nam potrebni „specijalisti“... U tom smislu se razlikuju:

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





Prva vrsta regrutacije, *sa ciljnom grupom*, odnosi se na potreban profesionalni profil volontera. Radi se o volonterima određene struke ili sa određenim iskustvom i znanjem. Pitanje je gde se oni okupljaju? Reklamiranje volonterskih pozicija kroz regrutnu poruku usmeravate na mesta na kojima bi se volonteri traženog profila ili specijalnosti mogli sa njom sresti, i poželeti da vam se priključe. U ovakvim slučajevima to su najčešće fakulteti, određene škole ili strukovna udruženja. Ako su definisane i potencijalne beneficije, one mogu predstavljati dodatnu motivaciju za volontere. Dakle, od programa koji organizujete zavisi gde ćete i kako usmeriti regrutaciju. Ako želite da angažujete volontere specifičnog profila ili volontere sa posebnim sklonostima, npr. ljubitelje životinja, ili dobre organizatore, možete se obratiti i onima koji takve osobe mogu poznavati („regrutovanje u cikličnim krugovima“).

.....
23

Regrutacija *bez ciljne grupe* usmerena je na volontere koji ne moraju biti određenog profila, već bi posao za koji su vam potrebni mogao bilo ko da obavlja ili brzo da nauči to da radi. Često su to kampanje gde su volonteri potrebni za poslove promotera, anketara, učesnika u akcijama sa određenom porukom. Ili su to jednostavni fizički poslovi i zaduženja za akcije i/ili hitne situacije u slučaju nesreća, elementarnih nepogoda, javnih radova na kojima je predviđeno i dobrovoljno učešće građana. Za ovu vrstu regrutacije, ako postoje sredstva za to, najbolje je program reklamirati preko medija.

Regrutacija *u okruženju*, predstavlja lokalno usmerenu regrutaciju bez ciljne grupe, gde su oni koji se pozivaju da volontiraju uvek istovremeno i korisnici rezultata rada volontera i akcije za koju se angažuju. Ukoliko je za sprovođenje akcije potrebna i određena stručnost, može biti uključen i segment regrutacije sa ciljnom grupom. To su programi usmereni na rešavanje lokalnih problema, često veoma dobro pozdravljeni i prihvaćeni jer su istovremeno i programi samopomoći.

Regrutna poruka

Regrutna poruka može biti *klasična, tj. službena*. Ovakva poruka sadrži kompletnu informaciju i odgovore na pitanja: **KO** realizuje program (naziv organizacije/institucije ili programa i partnera, ako ih ima više); **ŠTA** će se raditi i šta se od volontera očekuje; **GDE** se program realizuje (adresa i telefon) – naročito ako je reč o programu koji se organizuje van sedišta organizacije; **KADA** – volonteri treba da se jave i koliko će trajati angažman; **ZAŠTO** – šta je cilj programa/projekta i, eventualno, **KAKO** – ako realizacija uključuje neke osobitosti (kako će biti organizovan rad, da li je potrebna posebna oprema, način odevanja i sl.)





Ovako upućena poruka štedi vreme koje biste potrošili na dodatno informisanje, ukoliko izostavite neki od odgovora. Ako, pak, želite da isprovocirate ljude da vam se javljaju i da kroz njihova pitanja i razgovor sa njima obavite i prvi krug selekcije, ostavite nejasan neki od odgovora. Drugim rečima, nemojte dati punu informaciju o volonterskom angažmanu za koji pozivate volontere.

Nešto drugačija je *topla regrutna poruka* koju koristite kada hoćete da probudite emocije. Ova poruka jasno poručuje šta se očekuje, čak i ako nije dala sve potrebne informacije. Obično se šalje kada se radi o prikupljanju sredstava za pomoć u nečijem lečenju ili obezbeđivanju uslova za preživljavanje, dobrovoljno davanje krvi, pomoć postradalima u ratovima, elementarnim nepogodama, socijalno ugroženim i marginalizovanim grupama i tako dalje. Tople regrutne poruke najčešće ne sadrže sve informacije o organizatoru programa, ali su provokativne i izazivaju interesovanje. Uvek ostavljaju prostor da se zainteresovanima daju dodatne informacije. Pristup dodatnim informacijama o programu treba omogućiti na očigledan način. Ukoliko je potrebna hitna reakcija na poruku, onda obavezno treba u nju uključiti i sve bitne informacije (ko, šta, gde, kada, kako i zašto). Rezultati ovih apela su često veoma uspešni, jer ništa ne budi dobro u ljudima kao tuđa nevolja.

Reklamiranje

Programi zasnovani na radu volontera su vaš *proizvod* i to vam daje pravo da mu pristupate na marketinški način. Građani, pojedinci, treba da ga "kupe" i tako za uzvrat zadovolje neki od svojih motiva. Zato, ako vam trebaju volonteri, morate ih potražiti i obavestiti da su vam potrebni. „Niko vam neće pomoći, ako ne zna da vam je pomoć potrebna“, kažuiskusni menadžeri.

Reklamiranje poslova za volontere može se organizovati na mnogo načina, ali i o tome moramo odlučivati u odnosu na naše potrebe i mogućnosti. Ako imamo dovoljno novca, ljudi i potrebu za više stotina volontera, usmeravamo reklamu na tiražne **medije**, najbolje elektronske, ali i štampane. Na taj način najbrže dolazite do potrebnog broja ljudi i do mogućnosti selekcije u slučaju da se mnogo ljudi odazove. Ali, ovakva reklama je skupa i zahtevna i u pogledu angažovanja osoblja i vremena i finansijskih sredstava. Ako sredstva za reklamu putem medija ne postoje, preporučuje se **direktan kontakt**. Pod direktnim kontaktom podrazumevamo javne tribine, predavanja, nastupe, ulične akcije, direktne pozive preko omladinskih klubova, klubova penzionera, sportskih klubova, škola, fakulteta, domova kulture, kulturno umetničkih društava,



nevladinih organizacija... Možete deliti letke, oglase, postavljati plakate. Volontere možete tražiti i preko prijatelja, rođaka, zaposlenih, njihovih prijatelja, ili već angažovanih volontera. U svakom slučaju, morate biti pripremljeni na različite rezultate, pogotovo na "veliki" uspeh, jer ćete tada imati dosta posla: da intervjuišete, izvršite selekciju i "odbijete" deo zainteresovanih. A to ponekad nije prijatno.

Oglašavanje preko Interneta je sve uobičajenije i pogodno, naročito ako tražite mlade volontere. Ipak, kao najefikasnije sredstvo preporuke i reklame je poruka „od usta do usta“. Ništa ne preporučuje organizaciju i program tako dobro kao nečije pozitivno iskustvo. Organizacije koje imaju stabilne i dugoročne volonterske programe i znaju da rade sa volonterima ne moraju da ulažu posebne napore u reklamu, jer to umesto njih rade njihovi volonteri. Kada postoje dobra iskustva, ljudi se sami javljaju; a na vama je, kao organizatoru programa, da ih intervjuišete, evidentirate u bazama podataka, i pozovete ih u pravom trenutku.

.....
25

REGRUTOVANJE I REKLAMIRANJE

- 1. Da bismo regrutovali dovoljan broj odgovarajućih volontera, program/projekat reklamiramo u medijima ili direktnim kontaktima sa potencijalnim volonterima.**
- 2. U skladu sa ciljevima programa, regrutovanje možemo organizovati kao:**
 - regrutovanje sa ciljnom grupom,
 - regrutovanje bez ciljne grupe,
 - regrutovanje u okruženju.
- 3. Regrutna poruka (sadržana u oglasu, plakatu, letku...) odgovara na pitanja: KO, ŠTA, GDE, KADA, KAKO i ZAŠTO organizuje/relizuje program i traži volontere.**

INTERVJU je zakazan razgovor sa potencijalnim kandidatima, koji ima za cilj bliže upoznavanje sa njima pojedinačno, a za posledicu omogućava selekciju kandidata. Nužno je da obavite intervju sa ljudima koji žele da volontiraju kod vas. Najbolje je da osoba koja intervjuiše bude osoba odgovorna za program, dakle koordinator volontera, ili osoba veoma dobro upućena u program i iskusna u radu sa ljudima, kao što su upravnici ljudskih resursa. Razgovoru može prisustvovati i više ljudi iz organizacije, ako su važni za proces rada. Važno je da za razgovor odvojite dovoljno vremena, adekvatan prostor i prijatnu atmosferu, kako



biste na miru razgovarali. Intervju je razmena informacija i za vas koji predstavljate organizaciju i za potencijalne volontere.

Zamolite kandidate da na razgovor ponesu *biografiju (CV)*, jer je to dobar način da upotpunite sliku o njima. Iz CV-ija se mnogo toga vidi i ostaje u dokumentaciji. Veoma je važno sačuvati podatke; tako će organizacija imati jedinstvenu arhivu, bez obzira ko će se volonterima baviti u budućnosti.

Pored napisane biografije, potencijalni volonteri koji dolaze na razgovor treba da popune i *upitnik* koji ste sastavili prema vašim potrebama, univerzalan ili prilagođen određenom programu. Popunjen upitnik takođe ostaje u dokumentaciji. Ovaj upitnik tražiće sve podatke koji su vam potrebni, a to su: lični i kontakt podaci, informacije o obrazovanju, znanju i veštinama, radnom i volonterskom iskustvu, motivaciji za volonterski rad i raspoloživom vremenu za volontiranje. I pisana biografija i popunjen upitnik su važni tokom prvog susreta i služe kao vrsta vodiča za intervju. Poželjno je da prvo vi predstavite organizaciju, a onda da potencijalni volonter predstavi sebe. Postavljajte otvorena pitanja⁶ koja će im dozvoliti da kažu više o sebi. Saznajte njihova očekivanja. Takođe, dajte im mogućnost da pitaju i razreše nedoumice. Ne rasplinjujte se u nevažnim stvarima. Usmerite priču na ono zbog čega su tu, a to je volonterski angažman.

Već u toku razgovora videćete da li vam kandidat za volontera odgovara, ali konačan odgovor ne morate dati odmah. Dozvolite sebi da razmislite. U odnosu na potreban broj volontera i situaciju u kojoj treba da se odlučite između više njih, potrebno je da ostavite odluku da „prenoći“. Kada vidite sve kandidate, imate svu dokumentaciju, i kada sebi ostavite dovoljno vremena da ponovo pročete kroz nju i da na miru razmislite, tek onda dajete konačan odgovor kandidatima. Svi koji nisu izabrani ostaju u arhivi/bazi podataka. Ovo je situacija kada počinjete program. Ali, kada program već funkcioniše i vi samo dopunjavate potreban broj volontera za održavanje redovnih aktivnosti, proces selekcije je kraći. Tada u arhivi/bazi tražite sve one koji su na „listi čekanja“ i među njima birate najpogodnijeg. Nekima će verovatno biti drago da je došao red na njih, a neke je život već odveo na drugu stranu ili više nisu zainteresovani za vaš program. Kako god, uvek možete da krenete u novu regrutaciju.

.....
26
.....
⁶ Pitanja otvorenog tipa, npr: *Kako bi vi...? Na koji način vidite...?* omogućavaju sagovorniku da se otvori, dok pitanja formulisana sa *Da li...?* podstiču jednosložne odgovore - *Da ili Ne*, i uveliko ograničavaju tok komunikacije.



INTERVJU

- **Pripremite uslove za intervju, ulazni upitnik i opis posla.**
- **Osoba koja vodi razgovor upućena je u posao i zna šta je potrebno da sazna o volonteru.**
- **Pustite da odluka "prenoći".**

ORIJENTACIJA I TRENING

ORIJENTACIJA I TRENING su, prema mišljenju većine iskusnih u upravljanju volonterskim radom, najvažniji elementi za uspeh volonterskog menadžmenta. Ovo je takođe najvažniji element u celokupnom sistemu upravljanja ljudskim resursima. *Ovde ne sme biti grešaka, improvizacija i spontanog i usputnog informisanja i uvođenja u rad organizacije.* I ovaj elemenat, kao i svi ostali, usklađuje se sa potrebama i mogućnostima organizacije.

Pre nego što volonteri počnu da obavljaju zadatke radi kojih smo ih regrutovali, **neophodno** je da im damo još čitav niz informacija – da ih pripreмимо! Ta priprema je **orijentacija** za angažman.

Odvojite dovoljno vremena za orijentaciju. Kada volonter prvi put dođe da radi, morate ga upoznati sa prostorom organizacije, kao i kada dolazi novi zaposleni; naročito ako je reč o volonterima za interne volonterske pozicije. Dok volontere upoznajete sa prostorom, upoznajte ih i sa svim zaposlenim, pre svega sa direktorom ili predsednikom, a zatim i ostalim osobljem. Volonteru će biti od pomoći da zna šta ko od zaposlenih radi, za šta je zadužen i ko je više, a ko manje važan za volontera u procesu adaptacije na novu sredinu i posao. Upoznajte volontere sa misijom, ciljevima, fazama u razvoju organizacije i prethodnim značajnijim rezultatima. Ako već imate uključene volontere ili volonterske programe, upoznajte ih i sa tim. Pokažite opremu i pravila rukovanja, ukažite na ostala unutrašnja pravila u organizaciji, radno vreme i procedure u radu. Pravila organizacije moraju biti ista i za zaposlene i za volontere. Objasnite volonterski zadatak i širi kontekst posla. Poželite dobrodošlicu!

Na početku angažmana volonter treba da dobije pisani opis posla, kome možete dodati i informaciju o probnom periodu. Objasnite očekivanja organizacije i preuzete obaveze u odnosu na volontere. Uz to, pripremite **Sporazum** ili **Ugovor o volontiranju**. Predstavite predviđene beneficije i potencijalne mogućnosti.



Obuka - **TRENING** koji volonteri dobijaju da bi se osposobili za rad na nekoj volonterskoj poziciji su vrlo čest motiv za uključivanje u program. Kako će trening biti organizovan, zavisi od vaših mogućnosti, od programa i volonterske pozicije, ali i od resursa kojima raspolazete.

U slučaju unutrašnjih/internih volonterskih pozicija, može se učiti i u toku procesa rada ili se, ukoliko je potrebno, odmah obezbedi obuka. Dodatne edukacije mogu se ponuditi i organizovati postupno i najčešće su znak obostranog zadovoljstva i uspešne saradnje.

U slučaju eksternih volonterskih programa, odnosno volonterskih timova, koji su veza sa našom ciljnom grupom na terenu, orijentaciju i trening organizujemo nešto drugačije. Pre bilo kakve aktivnosti na terenu, obuka se mora organizovati za celu grupu volontera. Trajanje i obim obuke će zavistiti od zahteva programa i profila i stepena stručnosti angažovanih volontera. Sadržaj obuke će i u ovom slučaju obavezno činiti upoznavanje sa organizacijom, vizijom, misijom, ciljevima, istorijatom i razlozima za osnivanje. Volonteri će dobiti uobičajeno upoznavanje sa procedurama u volonterskom radu i delokrugom volonterizma generalno. Upoznavanje sa ciljnom, odnosno korisničkom grupom sledeća je važna tema. Važno je obezbediti što kvalitetniji trening, naročito ako volonteri rade sa ugroženim i ranjivim grupama korisnika. Ovome treba posvetiti posebnu pažnju i poželjno je angažovati eksperte ili poznavaoce problematike korisničke grupe. Obradiće se čitav niz pitanja koja mogu biti od koristi i pomoći volonterima da se bolje snađu u svom volonterskom angažmanu. Najzad, biće napravljeni konkretni dogovori o formiranju timova (ako se radi u timovima), rasporedu i početku rada. Na unapređivanju znanja i veština volontera se radi sve vreme trajanja projekta.

ORIJENTACIJA I TRENING

- **Upoznati volontere sa svim što je važno za organizaciju/program/volontersku poziciju za koji su angažovani, uključujući i važeće odnose i pravila.**
- **Upoznati volontere sa prostorom, opremom, aparatima i priborom sa kojim će biti u dodiru.**
- **Obezbediti obuku/trening/pripremu volontera na početku realizacije zadataka radi kojih su angažovani i kasniju kontinuiranu edukativnu i savetodavnu podršku.**



SUPERVIZIJA I STIMULACIJA

SUPERVIZIJA I STIMULACIJA deo su procesa upravljanja volonterskim radom koji služi i kontroli procesa i motivaciji volontera. Ovo je zapravo vreme kada, uz superviziju *stimulisanjem, odavanjem priznanja* i, najzad *nagrađivanjem*, obezbeđujemo zadovoljstvo u radu – specifičnu dobit od volontiranja.

Ma koliko jednostavan zadatak stavili pred volontera, proces volontiranja je na početku usmeren na učenje i usvajanje. Pod tim se misli koliko na upoznavanje radnog zadatka, toliko i više na upoznavanje ljudi i saradnika. Volonteri će posmatrati atmosferu koja vlada u organizaciji, unutrašnja pravila, i koliko ih se zaposleni pridržavaju. Kakvi su njihovi međusobni odnosi, kako rešavaju probleme i nesporazume, koliko se radi, koliko se pridržavaju misije i ciljeva, kako se odnose prema korisnicima... Sve ovo će i volonteri preuzeti kao model, jer je prirodno - od njih se očekuje da se uklape u organizaciju. U tom smislu, volonteri su svojevrсни *supervizori* organizacije. Ovaj povratni proces, obostrano je koristan i treba ga pratiti i negovati.

Za superviziju je odgovorna jedna osoba – to je koordinator za volontere, a ako takve osobe nema, onda osoba kojoj je taj deo odgovornosti poveren. Hteli ili ne, svi zaposleni će imati kakav-takav uvid u proces volontiranja, naročito ukoliko se radi o volonterima koji rade u prostorijama organizacije. Utoliko je važnije da svako od zaposlenih pomogne u svom segmentu, naročito ako odgovorna osoba nije prisutna.

U procesu praćenja rada bitno je pomagati i dobronamerno gledati na greške i početne propuste. Supervizija nam omogućava da uočimo da li su volonteri u dovoljnoj meri savladali potrebne veštine, da li povereni posao zaista odgovara osobi koja ga radi i slično.

Kao posledica supervizije sledi **STIMULACIJA**, odnosno, stalan proces motivisanja ljudi. Stimulacija je svima potrebna, a u najvećoj meri nije materijalne prirode. Proces je jednostavan, a predstavljaju ga sitne beneficije: dobronamerno i srdačno ophođenje, predusretljivost, zajednički doručak, otvorenost u radu, razmena informacija, uvažavanje mišljenja, pokazivanje interesovanja za zdravlje, snalaženje u poslu... ophođenje s osmehom. Sve ovo ništa ne košta, a dobit je višestruka i obostrana. Veoma stimulatívno je uključivanje volontera u radne sastanke ili delegiranje na poslovne susrete u svojstvu predstavnika organizacije, jer je znak poverenja. Stimulacija može biti i materijalne prirode, kao što su dodatne obuke, karte za neke događaje, dodela nagrada, pa i honorara za dodatni rad i slično, i naravno, zavisi od mogućnosti orga-



nizacije. U ovom segmentu je naročito važno voditi računa o podjednakom tretiranju zaposlenih i volontera.

Rad volontera koji su u internim programima lako je pratiti; sve angažovano vreme su sa nama i uvek neko od stalno zaposlenih može da im pruži informaciju ili priskoči u pomoć. Kada se radi o superviziji i stimulaciji volontera na terenu, potrebno je uložiti više truda i druge metode. U prvom redu, omogućiti im da u svakom trenutku mogu i imaju kome da se obrate za pomoć. Ako niko od stalno zaposlenih ne učestvuje u radu na terenu, treba razvijati mere kontrole. To znači da moramo prikupljati i pažnju posvetiti povratnim informacijama od korisnika i saradnika. Ukoliko se pojave, probleme treba rešavati odmah, čim do njih dođe. Zato je izuzetno važno **održavati redovne timske sastanke** sa volonterima koji rade na terenu. Na njima će volonteri saznati o toku i stanju projekta, o zadovoljstvu korisnika i saradnika, ali će imati i priliku da iznesu probleme i sugestije, kao i da saznaju o problemima drugih volontera. Razmena iskustava čini da se stvori timski duh i osećaj zajedničkog zalaganja; volonteri imaju priliku da uvide da se njihov doprinos ceni. Ovi sastanci, osim informativnog, treba da imaju i stimulativni karakter, pa će povremene dodatne edukacije održavati motivaciju i entuzijizam.

Stimulacija se u ovim programima vrši najčešće kolektivno - mogu se organizovati zajednički izleti, odlasci u pozorište, bioskop; zajedničke proslave... Takođe, osim povremenih, mogu se uvesti i redovni obrazovni segmenti u rad grupe iz oblasti koje ih interesuju ili onih koje organizacija može da obezbedi. U svakom slučaju, edukacijama se unapređuje rad volontera, a oni razvijaju unutrašnje resurse koje će i u budućnosti, u privatnom ili profesionalnom životu moći da koriste.

SUPERVIZIJA I STIMULACIJA

- Superviziju obavlja osoba zadužena za rad sa volonterima, uz podršku svih zaposlenih, ali se ona vrši i povratno od volontera ka organizaciji.
- Greške i problemi otklanjaju se i rešavaju odmah.
- Stimulacija i zaposlenih i volontera koji rade na istom zadatku.



ODAVANJE PRIZNANJA I NAGRAĐIVANJE

ODAVANJE PRIZNANJA direktno se naslanja na stimulisanje i rezultat je procesa praćenja rada volontera. Odnosi se podjednako i na stalno zaposlene i na volontere, naročito ako je volonter angažovan u samoj organizaciji - ako su zajednički rezultati rada onda i priznanje treba da bude zajedničko. Za odavanje priznanja, drugim rečima za *pohvalu*, ne treba čekati neki poseban trenutak: priznanja za odnos prema radu, dobro urađen zadatak, efikasnost ili brzinu u adekvatnom reagovanju na neke situacije mogu se odavati svakodnevno. To je važan način vrednovanja rada i volonteru će biti lako da na osnovu toga prati da li je i koliko na dobrom putu i koliko ste zadovoljni njegovim radom. Odavanje priznanja treba da bude prirodno i spontano, iskazano na pozitivan način. Pozitivna komunikacija je uvek dobrodošla. Pozitivne stvari i rezultati se ili podrazumevaju, pa ih i ne primećujemo, ili i njih kritikujemo, umesto da pohvalimo. Zato je dobro uložiti izvestan napor za preispitivanje i pročišćavanje stavova ka pozitivnom usmerenju. Budimo blagonakloni. Pohvalimo i volontere i stalno zaposlene koji sa njima rade i neka to svi čuju.

.....
31

NAGRAĐIVANJE je poseban način odavanja priznanja. Nagrađivanje je od naročite važnosti za volontere u programima za koje nismo bili u mogućnosti da obezbedimo ni najosnovnije beneficije. Ni nagrađivanje ne mora biti vezano za posebnu priliku. Neke organizacije nagrade dodeljuju na kraju programa, ili povodom nekog praznika ili jubileja, na rođendan, imendan, slavu... Brojne organizacije to rade povodom Međunarodnog dana volontera, 05. decembra. Nagrade se mogu sastojati od sitnih ili većih materijalnih poklona – bedž, majica, zahvalnica, knjiga, ali i od novih pogodnosti za volontere – dodeljivanje odgovornijih zadataka, dodatne edukacije iz oblasti koje osobu posebno zanimaju, putovanje, učešće na seminarima i konferencijama.... Najvrednija nagrada, bez obzira koliko mala, biće ona koja izlazi u susret motivima za volontiranje osobe koju nagrađujemo. Važno je, međutim, da se nagrada dodeljuje kao iznenađenje i rezultat dobrog rada. Ipak, *najvažnije*, kad je o nagradama, pa i o drugim beneficijama reč: **Ne obećavajte ništa unapred, ako niste potpuno sigurni da to možete i ostvariti!**

Otpuštanje

Rizici volonterskih programa nisu malobrojni. Između ostalog, događa se da volonteri nisu dovoljno profesionalni i odgovorni. Imaju sop-



stvene probleme i, potpuno ljudski, "donose" ih na posao, prave greške i propuste. Nisu uvek dorasli zadatku, ili zloupotrebljavaju resurse organizacije ili svoju poziciju. Ako su problemi učestali i ne mogu se prevazići, učinićemo isto što bismo uradili sa neodgovornim zaposlenim – otpustićemo volontera. Činjenica da rade dobrovoljno i besplatno, ne znači da volonteri imaju neograničena prava na greške. Volontere možemo "otпустiti" (odnosno ne angažovati ih) već prilikom inrevjua, ako se recimo, njihovi motivi ne podudaraju sa potrebama programa ili nam iz drugih razloga ne odgovaraju. Zatim, u toku probnog rada – ako smo ga predvideli, ili kada nagomilani problemi ne mogu biti prevaziđeni na drugi način. Ipak, treba voditi računa o tome da oni *jesu došli dobrovoljno*. Čin otpuštanja ne sme ni po koju cenu da ugasi njihov entuzijizam za volontiranje. Zato volontere treba otpuštati pažljivo – možda će se u drugoj organizaciji na drugom poslu, bolje snaći? Ali kada dođemo u takvu situaciju, treba se zapitati šta je to što mi nismo uradili kako treba?

.....
32

Konačno, volonteri se zamaraju. Njihove životne okolnosti se menjaju... Bez obzira koliko su nam korisni bili, koliko smo se na njih navikli, što ćemo teško naći zamenu – kada se umore, treba ih pustiti da odu.

ODAVANJE PRIZNANJA I NAGRAĐIVANJE

- Ne čekati "poseban" trenutak za pohvale za uspešan rad, pohvaliti i zaposlene i volontere, ne davati nesigurna obećanja i lažne nade.
- Neka nagrada bude iznenađenje i u skladu sa motivima volontera.
- Negovati kulturu pozitivne komunikacije.



EVALUACIJA

Vrednovanje rezultata rada, procena uspeha ili **EVALUACIJA** je poslednji segment u nizu, koji zaokružuje priču ili proces upravljanja volonterskim radom.

Volonterski programi, kao i svi drugi, treba da imaju formalnu evaluaciju. Ali, čak i ako je i ne isplanirate i ne sprovedete formalno, imaćete neformalnu evaluaciju, hteli vi to ili ne. Prednost volonterskih programa je što oni sami sebe evaluiraju. Ukoliko bilo koja od "tri noge" na koje se program oslanja, nije *zadovoljna* procesom i/ili načinom sprovođenja aktivnosti - program se raspada i jednostavno ga nema. Nezadovoljna organizacija ukinuće program, nezadovoljni volonteri napustiće organizaciju, a nezadovoljni korisnici će odbijati usluge volontera. Činjenica da program postoji, sama po sebi govori o dobrom vođenju. Ipak, za profesionalnu evaluaciju treba sve unapred pripremiti.

Do završne procene dolazimo na osnovu kontinuiranog praćenja (monitoringa) i supervizije. Na osnovu unapred osmišljenih upitnika koji se popunjavaju na početku volonterskog projekta, a onda periodično (npr. 6 meseci ili godinu dana), moći ćete da pratite najvažnije delove projekta. Kao i kompletan program i evaluacija se planira unapred, da bi se mogla sprovoditi kontinuirano i uvremenjeno. Ako propustite početno merenje stanja, teško ćete proceniti uspešnost na kraju. Pored rezultata iz unapred pripremljenih upitnika za volontere, korisnike i saradnike na projektu, kontinuirano sumiramo i podatke iz pisanih izveštaja, statističkih podataka koje smo prikupili tokom projekta, povratnih informacija sa terena od korisnika, saradnika, medija, kao i beležaka sa sastanaka. Samo kontinuirano praćenje će pokazati koliko ste dobro isplanirali i sproveli aktivnosti, koliko ste smanjili ili rešili problem, koliko su vašim radom zadovoljni korisnici, koliko volonteri i koliki je opšti uspeh.

Organizacija kroz upitnike procenjuje sve segmente rada volontera, od tačnosti dolaženja na posao, preciznosti i brzine u radu, posvećenosti i odgovornosti prema zadacima, do načina ophođenja prema klijentima, saradnicima, snalažljivosti u posebnim situacijama.

Volonteri za uzvrat ocenjuju program i organizaciju, kako su prihvatili, da li je obećano i ispunjeno, zadovoljstvo obukom, posao u odnosu na opis posla, odnose u kolektivu, posvećenost misiji, način ophođenja prema volonterima, korisnicima, saradnicima... Ove podatke dobićete ako pripremite upitnike da ih volonteri popune periodično ili bar na raskršću sa organizacijom. Slične evaluacione upitnike možete ponuditi saradnicima i korisnicima.



Evaluacija je trenutak da utvrdimo i da li smo i kolike uštede ostvarili. Sigurno ste se pripremili na troškove koje proizvode volonteri: veća potrošnja kancelarijskog materijala, troškovi organizovanja sastanaka, nagrade, izleti, nadoknade troškova za volontere. Kada sve to uzmete u obzir, uključujući i neplanirane troškove, izračunajte koliko je volonterskih sati ukupno ostvareno i koja bi cena iste količine rada bila po tržišnim uslovima. Trebalo bi da ste uštedeli bar 25-30%.

.....
34

Konačan cilj procene rezultata treba da se odnosi na sagledavanje promena i kod volontera i u organizaciji. Sumiranjem rezultata saznaćemo **da li je volontersko iskustvo kod volontera uticalo na shvatanje i razumevanje zajednice; da li im je pomoglo u izgradnji ličnog odnosa prema njoj i u izgradnji uverenja da se može uticati na probleme u zajednici.** Kada su organizacije u pitanju, saznaćemo da li im volonterski program pomaže da efikasnije angažuju građane na rešavanju problema i pružanju usluga zajednici.

Procena uspeha služi organizaciji. Ona služi i donatorima i partnerima, jer pokazuje koliko su uspešno usmerili svoje delovanje. Najzad, služi i lokalnoj zajednici, a šire gledano i društvu u celini, jer pokazuje koliko su lokalni akteri uticali na rešavanje društvenih problema i na koji način.

VOLONTERSKI MENADŽMENT

Elementi volonterskog menadžmenta su:

- 1. Planiranje programa**
- 2. Osmišljavanje i dizajniranje poslova**
- 3. Rekrutacija i reklamiranje; intervju**
- 4. Orijentacija i trening**
- 5. Supervizija i stimulacija**
- 6. Odavanje priznanja i nagrađivanje**
- 7. Evaluacija**

Celokupni proces upravljanja volonterskim radom počiva na tri pretpostavke.

Prve dve odnose se na organizaciju koja planira proces:

- **aktivna podrška rukovodstva organizacije, kao i**
- **aktivna podrška zaposlenih, iako je jedna osoba konačno odgovorna za razvoj programa.**

Poslednja pretpostavka je - uključenost lokalne zajednice, i to zato što odatle crpimo resurse, odnosno volontere, ali i zato što tretiramo probleme koji su u njoj prisutni.



UMESTO ZAKLJUČKA

7 «smrtnih grehova» u radu sa volonterima
ili, greške koje u radu sa volonterima **nikada** ne smete načiniti:

1.

REGRUTUJETE VOLONTERE ZA PROGRAM U KOJI SAMI NE VERUJETE ILI NUDITE POSAO
NA KOJI SAMI NIKADA NE BISTE PRISTALI!

2.

BROJ VOLONTERA VAM JE VAŽAN DO TE MERE DA REGRUTUJETE
OSOBE KOJE NISU POGODNE ZA POSAO!

3.

VOLONTERIMA NUDITE POGODNOSTI I USLOVE KOJE KASNIJE NISTE U STANJU DA
ISPUNITE!

4.

ULUDO TROŠITE VOLONTEROVO VREME!

5.

UMANJUJETE UČINAK VOLONTEROVOG RADA TIME ŠTO MU NISTE OBEZBEDILI ODGO-
VARAJUĆU PRIPREMU, TRENING ILI MATERIJAL ZA RAD!

6.

PREPORUČUJETE VOLONTERE, A SAMI IH NE UKLJUČUJETE U SVOJ RAD!

7.

NE BORITE SE ZA POTREBE I PRAVA SVOJIH VOLONTERA!



.....

PRILOZI

Prilog br. 1

Dokument *PREPORUKE I ZAKLJUČCI*, je bio jedan od ključnih dokumenata kojima se Radna grupa Inicijative IZVoR rukovodila u procesu pripreme Radnog teksta Prednacrta Zakona o volontiranju.

Nacrt od 07.02.2002.

PREPORUKE I ZAKLJUČCI O PRAVNOJ PROBLEMATICI KOJA SE ODNOSI NA VOLONTERE

Grupa međunarodnih stručnjaka, pod vođstvom *Međunarodnog centra za neprofitno pravo* (ICNL), sastala se u fondaciji Stefan Batory u Warsaw-i od 23. do 26. januara 2002.g. da bi razmotrila i povelu debatu o zakonskim pravilima i najboljim praktičnim iskustvima koja se odnose na volontere/dobrovoljce i dobrovoljni rad u Evropi.⁷ Slede preporuke oko kojih se ova grupa za zakonske promene i smernice o najboljoj praksi usaglasila:

.....
⁷ Seminar su podržali Međunarodni centar za neprofitno pravo (ICNL) i Fondacija Stefan Batory. Finansiranje seminara su omogućile USAID sukladno nagradi br. EDG-A-00-01-00002-00 i Fondacija Stefan Batory. Stavovi koji su predstavljeni u ovom dokumentu ne odražavaju u svakom slučaju stav USAID, Međunarodnog Centra za neprofitno pravo ili Fondacije Stefan Batory.

I. DEFINICIJA VOLONTERA

„Volonter je osoba koja pruža usluge drugoj osobi ili za dobrobit druge osobe po svojoj slobodnoj volji i bez naknade“.

A. „Pojedinaac koji“

1. Nije pravno lice niti državni organ

B. „Pružatelj usluge“

1. Ne robu niti materijalna dobra.

C. „Drugome ili za dobrobit nekog drugog“

1. Primalac ili korisnik te usluge može biti svako fizičko lice ili pravna osoba, državni organ, ili javnost, ili zajednički interes (npr. životna sredina).
 - a. Volonterski rad može biti jednostran ili dvostran. Dalje, dvostrano volonterski odnos može biti formalan (npr. pisana forma) ili neformalan.
 - b. Specijalna pravna zaštita ili povlastice koje dobijaju volonteri ili lica koja organizuju pružanje volonterskih usluga, po zakonu koji se bavi volonterima mogu biti ograničene (i) na usluge obezbeđene u skladu sa formalnim volonterskim odnosima, (ii) na usluge pružene određenoj vrsti primaoca (npr. državni organi ili neprofitne organizacije), i/ili (iii) na usluge koje su po svojoj prirodi usluge od opšte koristi.
2. Pojedinaca koji pruža usluge jednom članu svoje porodice ili drugom članu udruženja kojem i on pripada, ne bi trebalo smatrati volonterom zbog tih usluga, ni po propisima koji se odnose na volontere niti najboljim praksama.
 - a. Međutim, član porodice ili organizacije koji pruža usluge trećoj strani, može biti smatran volonterom.
 - b. Na status pojedinca kao volontera ne bi trebala imati uticaja činjenica da on pruža usluge grupi pojedinaca u koju spada jedan ili više članova njegove familije ili organizacije kojoj on pripada, sve dok on ne pravi nikakvu diskriminaciju u korist članova svoje familije ili organizacije kojoj pripada.
 - c. Činjenicu da neka osoba pruža opsežnu pomoć ili negu drugom članu svoje familije, te stoga možda nije „volonter“

u klasičnom ili tehničkom smislu te reči, nikada ne treba smatrati osnovom za oduzimanje državnih povlastica toj osobi na osnovu te vrste usluga.

D. „Po slobodnom izboru, i”

1. Bez prisile ili prinude.
2. Nije propisano zakonom.

E. „Bez naknade”

1. Plaćanje ili naknada realnih troškova ne bi trebala biti smatrana naknadom ni po zakonu koji se odnosi na volontere, ni sa stanovišta usmeravanja dobre prakse.

.....
39

II. PREPORUKE

- A.** Trenutno pravni sistemi mnogih zemalja u Evropi ili omećaju volontere i volonterski rad ili im ne pružaju ni podršku ni pomoć.

Ova grupa čvrsto preporučuje da svaka država pažljivo razmotri svoje zakone i napravi izmene kako bi uklonila prepreke i obezbedila koristan i zaštitnički pravni okvir za dobrovoljni rad.

B. Priznavanje zakonskog statusa – Građanski Zakonik

1. Trenutno mnogi pravni sistemi generalno ne priznaju ili ne dozvoljavaju volonterski rad.
 - a. Na primer, Zakonom o radu može se propisati da svako lice koje drugom licu pruža tražene usluge, mora primiti „minimalnu platu”.
2. Treba pojasniti da zakon dozvoljava dobrovoljni rad te da takav rad nema karakteristike radnog odnosa.
3. U osnovne karakteristike volonterskog rada, pored onih koje su navedene gore u sklopu Definicije, spadaju i sledeće osobine:



- a. Volonteru treba dozvoliti da pruža sve usluge čije pružanje je dozvoljeno zakonom.
- b. Činjenica da se dobrovoljnim radom ne zasniva radni odnos podrazumeva da se na takav rad ne primenjuje Zakon o radu.
 - (i) Obratite pažnju naročito da ovo znači da volonteri *bona fide* treba da budu izuzeti iz svih uslova koji se inače primenjuju, a koji se odnose na plaćanje minimalnih plata zaposlenima.

.....
40

- c. Volontersku službu može organizovati (i) neprofitno lice, (ii) javno telo, (iii) profitno-orijentisano lice, ili (iv) fizičko lice.
 - d. Organizator volonterskih usluga ovde se naziva "Organizacijom".
4. Vezano za zvanični ili nezvanični dvostrani volonterski odnos, od Organizacije bi trebalo zakonom zahtevati da, čim to bude realno izvodljivo, informiše volontera o svim zakonskim pravima, rizicima, opterećenjima, opcijama i povlasticama po osnovu tog odnosa, uključujući i one koje snosi ili koje osigurava Organizacija.
- a. To informisanje mora biti u pisanoj formi, uključujući e-mail poruke ili obaveštenja putem biltena.
 - b. Organizaciji bi trebalo dozvoliti da od volontera zahteva da potpiše i vrati primerak takve izjave kao preduslov za pružanje volonterskih usluga.
 - c. Na informisanju ne bi trebalo insistirati kod jednostranih ili povremenih ili *de minimus* dvostranih volonterskih usluga.
5. Zakonom bi trebalo propisati, prvenstveno Građanskim Zakonikom, ugovorni odnos između volontera i Organizacije.
- a. **I organizacija i volonter bi trebalo da imaju pravo da obezbede sve zakonske rokove i uslove za volonterski odnos o kojima se uzajamno dogovore, kao što su nado-**



knada realnih troškova, radno vreme, upotreba kapaciteta (npr. kancelarija, kompjutera), politika privatnosti, odgovornosti i politika osiguranja ili pravo na primanje potvrde za pružene usluge ili pisma preporuke.

6. Priznavanje formalnih, dvostranih ugovornih volonterskih odnosa ne bi trebalo, ni zakonski ni sa aspekta dobre prakse, da sprečava, ograničava ili obeshrabruje postojanje neformalnog, dvostranog ili spontanog, jednostranog volonterskog rada koji ne počiva na ugovoru u pisanoj formi.

.....
41

C. Primena određenih Zakona o radu

1. Standardi bezbednosti
 - a. Kada su u pitanju volonteri, Organizacija bi trebalo da zadovoljava opšte standarde Zakona o radu koji se odnose na sigurnost na radu i radne rizike, u meri u kojoj ih je ona obavestila o tome i u kojoj ih nastoji ispoštovati.
2. Dobrovoljni rad od strane maloletnika.
 - a. Generalno, zakonom ne bi trebalo zabranjivati dobrovoljni rad maloletnim licima.
 - b. Sa aspekta najboljih iskustava, maloletnike treba ohrabrivati da vrše dobrovoljni rad u svrhe opše dobrobiti.
 - c. U skladu sa opštim zakonskim propisima, trebalo bi zahtevati pristanak roditelja.
 - d. Uslove pod kojima se može odobriti dobrovoljni rad dece, treba propisati državnim zakonima koji su u skladu sa međunarodnim konvencijama o zaštiti maloletnika.
3. Nediskriminacija
 - a. Volontere bi trebalo zaštititi od diskriminacije pod istim uslovima pod kojima su zaštićeni i radnici u radnom odnosu.
4. Socijalna pomoć za nezaposlene.
 - a. Pružanjem volonterskih usluga generalno ne bi trebalo diskvalifikovati pojedinca od primanja socijalne pomoći za

nezaposlene, ali da bi se sprečila zloupotreba, u određenim slučajevima mogu biti neophodne specijalne mjere.

- b. Međutim, dobrovoljni rad *bona fide*, koji se vrši u svrhu opšte dobrobiti, nikako ne bi smeo da bude osnova za poricanje povlastica po osnovu nezaposlenosti.

D. Socijalno osiguranje

1. Države bi trebalo da razmotre usvajanje zakona kojima bi se dozvolilo Organizacijama i ohrabrilu ih da daju povlastice kao što su zdravstvene i penzione povlastice, koje će one finansirati iz svojih sredstava za volonere čije su aktivnosti dugoročne.
 - a. Takve povlastice ne bi trebalo da budu oporezivane po tekućoj osnovi i ne bi trebalo da utiču na status pojedinca kao volonera.
2. Države bi trebalo da razmotre usvajanje zakona koji bi pokrivaio volonere angažovane na aktivnostima od opšteg značaja na puno radno vreme i na duge vremenske periode u sistemima gdje država finansira sisteme socijalnog osiguranja (npr. zdravstveno, penziono).
3. Organizacije bi trebalo da znaju da se pružanje dobrovoljnih zdravstvenih, penzionih, povlastica za slučaj nesreće i drugih povlastica, od strane osiguranja ili na neki drugi način, bez postojanja specijalnog zakona, može smatrati naknadom, te tako lišiti pojedinca statusa volonera i dovesti ga u položaj u kojem bi podlegao oporeživanju.

E. Odgovornost

1. Propisi o nedozvoljenim radnjama i ugovornoj obavezi koji se odnose na radnike u radnom odnosu trebalo bi da se generalno primenjuju i na Organizacije i volonere.
 - a. Zavisno od državnog zakona, Organizacija može biti odgovorna trećoj strani kada su u pitanju nemarne nedozvoljene radnje koje izvrši volonter tokom pružanja volonterskih usluga.

- b. Zavisno od državnog zakona, Organizacija može odgovarati ukoliko propisno ne nadzire rad volontera, ne obezbedi sigurne uslove volonteru za pružanje usluga, ili ukoliko ne primeni dužnu pažnju pri angažmanu ili nadziranju volontera.
- c. Treba imati na umu da će volonteri, ukoliko ne postoje specijalni zakoni, lično odgovarati za svaku nedozvoljenu radnju koju učine.

F. Oporezivanje

- 1. Opšta pravila oporezivanja trebalo bi da budu primenjivana pri određivanju poreskog statusa volontera, tj. da li on podleže oporezivanju po osnovu gotovine ili neke druge vrednosti koju dobije vezano za usluge koje pruža.
 - a. **Volonter ne bi trebao da podleže porezu kada su u pitanju realni troškovi koje Organizacija plati ili nadoknadi, a koji se odnose na usluge koje pruži volonter.**
- 2. Prema opštim poreskim propisima, i po Zakonu o porezu na dohodak, pojedincu se ne može odbiti vrednost usluga koje je pružio u svojstvu volontera.
- 3. Isto tako, Organizacija ne mora priznati vrednost usluga koje primi od volontera, kao prihod.
- 4. Besplatne usluge ne podležu PDV.

.....
43

G. Međunarodni volonteri

- 1. Države bi trebalo da razmotre proširenje, unapređenje ili usvajanje programa kojima se ohrabruje međunarodni volonterski rad, uključujući pravila kojima se podržava plaćanje troškova i džeparca.

Prilog br. 2

RADNI TEKST NACRTA ZAKONA O VOLONTIRANJU⁸

ZAKON O VOLONTIRANJU

1 OSNOVNE ODREDBE

Predmet zakona

Član 1.

Ovim zakonom uređuje se organizovano, dobrovoljno i bez naknade pružanje usluge drugom licu, za dobro drugog lica ili za opšte dobro (volontiranje), ukoliko posebnim zakonom nije drugačije uređeno.

Volonterska usluga

Član 2.

Pružanje usluge iz člana 1. ovog zakona vrši se na osnovu ugovora između davaoca usluge (volontera) i organizatora volontiranja.

Volonter i organizator volontiranja

Član 3.

Volonter može biti domaće i strano fizičko lice.

⁸ Radni tekst Prednacrtu Zakona o volontiranju je rezultat dugoročnog procesa u koji su bile uključene brojne organizacije, institucije i pojedinci. Radnu grupu Inicijative za zakonsko regulisanje statusa volontera u Srbiji podržali su Pokrajinski Sekretarijat za sport i omladinu, Sekretarijat za rad, zapošljavanje i ravnopravnost polova, i Sekretarijat za lokalnu samoupravu i međuopštinsku saradnju; zatim, ADF/ CRDA program (američki narod kroz USAID) i naročito, Međunarodni centar za neprofitno pravo, International Centre for Non-for-profit Law, (ICNL) www.icnl.org, kao i EAR. Tekst koji donosimo u Priručniku, će u budućem procesu nesumnjivo doživjeti izmene i usklađivanja. Ipak, sadržaj Radnog teksta može biti dobar vodič kako organizatorima volonterskih programa tako i volonterima, u oblastima uređivanja međusobnih odnosa, definisanja prava i obaveza, kao i u pogledu mogućih beneficija za volontere u lokalnoj zajednici, što su sve konačni ciljevi kojima se radna grupa Inicijative **IZVoR** rukovodi od početka delovanja.

Organizator volontiranja može biti pravno lice čiji osnovni statutarni cilj nije sticanje ili raspodela dobiti.

Državni organ i organ jedinica lokalne samouprave mogu biti organizatori volontiranja saglasno odredbama ovog zakona, drugim zakonskim propisima Republike Srbije i preuzetim međunarodnim obavezama.

Korisnik volonterske usluge može biti fizičko lice, pravno lice čiji osnovni statutarni cilj nije sticanje ili raspodela dobiti, ili društvena zajednica. Organizator volontiranja može istovremeno biti i korisnik volontiranja.

Volontiranje maloletnog lica

Član 4.

.....
45

Maloletno lice od 14 do 16 godina života može zaključiti ugovor o volontiranju samo uz pisanu saglasnost njegovog zakonskog zastupnika.

Propisi kojima se uređuju radni odnosi, a odnose se na uređivanje vrste i načina obavljanja poslova maloletnog lica, shodno se primenjuju i na volontiranje maloletnog lica.

2 UGOVOR O VOLONTIRANJU

Forma ugovora i primena opštih propisa obligacionog prava

Član 5.

Organizator volonterske usluge dužan je da ugovor o volontiranju zaključiti sa volonterom u pisanoj formi, ako volonterska usluga traje duže od 10 sati mesečno.

Na odnose iz ugovora o volontiranju shodno se primenjuju opšti propisi obligacionog prava, osim ako ovim zakonom nije drugačije uređeno.

Dejstvo ugovora na prava po osnovu nezaposlenosti

Član 6.

Zaključenjem ugovora o volontiranju ne gube se prava po osnovu nezaposlenosti.

Bitni elementi ugovora

Član 7.

Ugovor o volontiranju sadrži podatke o:

- 1) ugovornim stranama i njihovom prebivalištu, odnosno sedištu;
- 2) predmetu ugovora;
- 3) pravima i obavezama ugovornih strana;
- 4) vremenu na koje se zaključuje ugovor, ukoliko se ugovor zaključuje na određeno vreme;
- 5) datumu i mestu zaključenja ugovora.

.....
46

Ugovorom o volontiranju mogu se urediti i druga pitanja od značaja za ugovorne strane, uključujući i naknadu zakonski priznatih troškova koje volonter ima za vreme trajanja volontiranja (prevoz, ishrana i obuka volontera, osiguranje volontera u slučaju invalidnosti i drugo).

Prestanak ugovora

Član 8.

Ugovor o volontiranju prestaje:

- 1) istekom vremena na koje je ugovor zaključen;
- 2) sporazumom ugovornih strana;
- 3) jednostranim raskidom ugovora;
- 4) na drugi način.

Ugovorna strana može uvek da raskine ugovor o volontiranju pisanom izjavom, bez obaveze da za to navodi razlog, osim kada bi to izazvalo neotklonjivu štetu drugoj ugovornoj strani ili korisniku volonterske usluge.

Ugovorna strana je dužna da pisanu izjavu o raskidu ugovora dostavi drugoj ugovornoj strani u najkraćem roku, s obzirom na okolnosti slučaja.

3 PRAVA I OBAVEZE VOLONTERA

Prava volontera

Član 9.

Volonter ima pravo:

- 1) da u pisanom obliku dobije opis usluge ili zadataka koje će pružati;
- 2) da bude upoznat sa opštim aktima organizatora usluge, odnosno sa onim njihovim delovima koji se tiču volonterske usluge radi koje je angažovan;
- 3) da bude upoznat s opasnostima vezanim za uslugu koju pruža;
- 4) na odgovarajuće mere zaštite na radu, shodno opštim propisima i prirodi usluge koju pruža;
- 5) na jednako postupanje, bez obzira na bilo koje lično svojstvo;
- 6) na odgovarajuću obuku, ukoliko je takva obuka nužna za pružanje usluge koja je predmet ugovora;
- 7) na odsustvo tokom pružanja usluge za vreme trajanja ugovora o volontiranju, ako za to postoje opravdani razlozi;
- 8) da bude konsultovan pri odlučivanju o načinu pružanja usluge;
- 9) na volontersku knjižicu i upisivanje podataka o volonterskoj usluzi.

.....
47

Vreme opravdanog odsustva iz tačke 7. stava 1. ovog člana računa se u vreme pružanja usluge i ne može biti razlog za gubitak prava volontera utvrđenih zakonom i ugovorom.

Obaveze volontera

Član 10.

Volonter je dužan da:

- 1) obavesti organizatora volontiranja o bolesti ili o drugoj okolnosti koja mu onemogućava ili ga bitno ometa u pružanju usluge, ili koja ugrožava život ili zdravlje lica s kojima volonter u pružanju usluge mora dolaziti u dodir;
- 2) pruža uslugu saglasno zakonu, ugovoru o volontiranju i opštim aktima organizatora volontiranja;
- 3) pruža uslugu lično i neposredno, u skladu sa pravilima struke i pro-

- fesionalne etike, kada pružanje usluge zahteva stručna znanja;
- 4) uslugu pruža nepristrasno, bez obzira na lično svojstvo korisnika usluge;
 - 5) učestvuje u obuci u cilju poboljšanja kvaliteta pružanja usluge;
 - 6) čuva kao profesionalnu tajnu organizatora poverljive podatke koje je saznao pri pružanju usluge.

Naknade štete

Član 11.

48 Volonter je dužan da nadoknadi štetu organizatoru volontiranja koju je namerno ili zbog krajnje nepažnje prouzrokovao prilikom ili u vezi sa pružanjem volonterske usluge, shodno opštim propisima obligacionog prava.

Organizator volontiranja je dužan da nadoknadi štetu volonteru koja je prouzrokovana prilikom ili u vezi sa pružanjem volonterske usluge, shodno opštim propisima obligacionog prava.

Volonter je dužan da nadoknadi štetu koju prouzrokuje trećem licu prilikom ili u vezi s pružanjem usluge, uključujući i korisnika volonterske usluge, osim ako je u dobroj nameri postupao po uputstvima organizatora volontiranja, shodno opštim propisima obligacionog prava.

Evidencija o volonterskom radu

Član 12.

Organizator volonterskih usluga dužan je da vodi evidenciju o volonterskom radu.

Ministar za rad, zapošljavanje i socijalnu politiku doneće pravilnik o evidenciji iz stava 1. ovog člana.

Volonterska knjižica

Član 13.

Volonterska knjižica je javna isprava.

Volonterska knjižica sadrži podatke o nazivu organizatora volonterske usluge, vremenu trajanja volonterske usluge, vrsti usluge, vrsti obuke i/ili veštini koju je volonter stekao tokom volontiranja.

Ministar za rad, zapošljavanje i socijalnu politiku pravilnikom će urediti oblik, postupak izdavanja, način upisivanja podataka i druga pitanja u vezi sa volonterskom knjižicom.

Nakon prestanka ugovora o volontiranju, organizator volontiranja dužan je da upiše u volontersku knjižicu podatke o vremenu pružanja volonterske usluge, kratak opis usluge i obuci koju je volonter stekao tokom trajanja ugovora o volontiranju.

4 NADZOR

Nadležnost za vršenje nadzora

Član 14.

.....
49

Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona vrši Ministarstvo za rad, zapošljavanje i socijalnu politiku.

Nadzor nad sprovođenjem ovog zakona u AP Vojvodini vrši Pokrajinski Sekretarijat za rad, zapošljavanje i ravnopravnost polova.

5 KAZNE NE ODREDBE

Prekršaji

Član 15.

Organizator volontiranja kazniće se za prekršaj novčanom kaznom od 20.000,00 do 100.000,00 dinara ako:

- 1) ne zaključi sa volonterom ugovor u pisanoj formi kad volonterska usluga traje duže od 10 sati mesečno (član 5. stav 1).
- 2) ne vodi evidenciju o volonterskom radu (član 12. stav 1).
- 3) ne upiše u volontersku knjižicu, nakon prestanka ugovora o volontiranju, podatke o vremenu pružanja volonterske usluge, kratak opis usluge i podatke o obuci, odnosno veštini koju je volonter stekao tokom trajanja ugovora o volontiranju (član 13. stav 4).

Novčanom kaznom od 10.000,00 do 50.000,00 kazniće se za prekršaj iz stava 1. ovog člana i odgovorno lice organizatora volontiranja.

6 PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 16.

Pravilnik o evidenciji volonterskog rada i pravilnik o volonterskoj knjižici biće doneti u roku od šest meseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Član 17.

.....
50

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u «Službenom glasniku RS».

THE DRAFT LAW ON VOLUNTEERISM ⁹

I BASIC PREVISIONS

Subject matter of the Law on Volunteerism

Article 1

This law shall regulate organized service rendered to the other person by free will and without compensation, provided for the well-being of an individual or for the common good of the society at large (volunteerism) unless otherwise prescribed by the specific law.

.....

51

Volunteer Service

Article 2

Rendering the service as described in Article 1 of this law shall be carried out on basis of the contract made between provider of the service (volunteer) and organizer of volunteer service.

Volunteer and Organizer of Volunteer Service

Article 3

A volunteer may be any national or international natural person.

Organizer of voluntary service may be a non-for-profit legal entity which basic objective is not profit gaining and sharing.

State body and local self-management unit may be organizers of volunteer service in accordance to this law and in accordance with other legal regulations of Republic of Serbia and ratified International Law.

Beneficiary of volunteer service may be a natural person, social community and non profit legal entity that pursuant to its own by-law provisions may not gain or share profit. The organizer of the volunteer service may at the same time be a beneficiary of those services.

.....
⁹ Prevod radnog teksta Prednacta Zakona o volontiranju, objavljen je ljubaznošću RG Inicijative IZVoR i NSHC-a.

Volunteerism of Minors

Article 4

The volunteer contract with minors at age from 14 to 16 may be entered into following a written consent by his/her legal representative.

Labor Law provisions that regulate the type and manner of employment of minors shall accordingly be applied to minors conducting voluntary work.

II CONTRACT ON VOLUNTEERING

52

Contract Form and Application of the General Provisions of Contract Law

Article 5

Organizer of voluntary service shall be obliged to conclude a contract in written form with the volunteer in case that duration of volunteer service exceeds 10 hours per month.

The general regulations of Contract Law shall be applied on employment relations set forth in contract on volunteering unless otherwise regulated by this law.

Impact of contract on the rights arisen from unemployed status

Article 6

The contract on volunteering shall not have any impact on the rights that a volunteer may exercise arising from his/her unemployed status.

Essential contract provisions

Article 7

A contract shall comprise the following data:

- 1) residence or place of business of the contracting parties
- 2) subject of contract
- 3) rights and obligations of the both contracting parties
- 4) duration of contract in case of limited duration contract
- 5) date and place of entering into the contract

Contract of voluntary service may regulate other issues relevant for the both contracting parties, such as: compensation of legally recognized costs that may arise during the volunteer service (transport, food, training and insurance in case of permanent disability, etc.)

Termination of Contract

Article 8

A contract shall be terminated:

- 1) by the expiration of the stipulated period of endurance
- 2) by the mutual consent of the parties
- 3) by unilateral termination of the contract
- 4) by other ways

.....
53

Contracting party may terminate the contract on volunteer service at any time by written notice without obligation of stipulating a reason except if it would cause a sustainable and irreparable damage to the other party or to the user of voluntary service.

Contracting party is obliged to submit notice of dismissal or resignation to the other party in the shortest time period, taking into consideration real circumstances of the case.

III VOLUNTEERS RIGHTS AND OBLIGATIONS

Volunteers' Rights

Article 9.

A volunteer shall have the rights:

1. to be notified in writing about description of the service and assignments to be performed,
2. to be notified on the rights that he/she can exercise pursuant to law and general regulations of the organizer,
3. to be notified about risks associated to the service that he/she provides
4. to be provided safe working conditions, in accordance with general regulations and nature of services that he/she provides.

5. to be treated equally regardless of any personal feature
6. to be appropriately trained in order to improve the quality of the services, if the nature of the services require so,
7. to be absent from work for a justified reason during the tenure of the contract
8. to participate in decision about the way of rendering the service
9. to possess a volunteer booklet and record of all relevant information about rendered service.

.....
54 Period of justified absence according to line 7 paragraph 1 of this article shall be calculated as the time spent on volunteer work and may not be subject of termination of volunteers' rights stipulated by provisions of the law and contract.

Volunteers' Obligations Article 10.

A volunteer is obliged to:

1. inform organizer of voluntary service about illness or any other circumstance that may disable or substantially distract him/her while performing his duty, or may endanger life and health of the person with whom volunteer has to be in contact due to the nature of the service
2. provide service in accordance with the law, contract of volunteering and general acts as set forth in by-law of the organizer of the service
3. provide service in person in accordance with the rules of the profession and professional ethic in cases when providing voluntary service requires professional knowledge
4. provide service in impartial way regardless of personal feature of the user of service
5. take part in training designed to improve the quality of the services
6. keep confidential secret business information received while providing voluntary services

Compensation of Damage
Article 11

Volunteer is obliged to compensate damages caused by gross negligence or deliberately arisen on occasion of, or in connection with the service pursuant to general provisions of the Contract Law.

The organizer of voluntary service is obliged to compensate the damage to the volunteer that arisen on occasion of, or in connection with the service pursuant to general provisions of the Contract Law.

.....
55

Volunteer is obliged to compensate the damage that he/she has caused to the third party on occasion of, or in connection with the service, except if he/she acted in good faith in accordance with instruction given by the organizer of the voluntary service, pursuant to general provisions of the Contract Law.

Volunteer Service Record
Article 12

Organizer of the voluntary service is obliged to keep the record on volunteer work

The Minister of Labor, Employment and Social Policy shall issue a rule-book detailing procedures for keeping the record of volunteer service as referred to Paragraph 1 of this Article.

Volunteer Booklet
Article 13

Volunteer booklet is a public document.

Volunteer booklet shall comprise the data as follows; name of the organizer of voluntary service, type of the service, type of training and skills gained during the period of voluntary service.

The Minister of Labor, Employment and Social Policy shall issue a rule-book that shall regulate the form of the booklet, manner of issuance

and entering the data into volunteer booklet and other issues related to the booklet.

After termination of the contract, organizer of the voluntary service shall enter following information into the booklet; the time spent on voluntary service, a short description of the service as well as the training and skills gained during the period of service.

IV SUPERVISION

56

Supervision Competency

Article 14

The Minister of Labor, Employment and Social Policy shall be responsible for supervising enforcement of the Law.

Provincial Secretariat for Labor and Social Policy shall be responsible for supervising enforcement of the Law in Autonomy Province of Vojvodina.

V PUNITIVE PROVISIONS

Infrigements

Article 15

A fine ranging from 20.000,00 up to 100.000,00 diners shall be levied on the organizer of the voluntary services if:

1. fails to conclude a contract in written form with volunteer in case that duration of voluntary service exceeds 10hours per month (art 5 para. 1)
2. fails to keep a record on volunteer service (art 12. para.1)
3. fails to enter information into the volunteer booklet regarding the time of volunteering, (start, duration, end time) description of services that the volunteer provided, the training and skills that the volunteer gained during the volunteering period (art 13. para.4.)

A fine for violation of Paragraph 1 of this Article, ranging from 10.000,00 up to 50.000,00 diners, shall also be levied on the responsible person of the organizer of the volunteer services.

VI TRANSITIONAL AND FINAL PROVISIONS

Article 16.

A rulebook for keeping the record of voluntary service and rulebook for volunteer booklet shall be issued within six- months period after the Law enters into force.

Article 17.

This Law shall enter into force eight days after being published in the "Official Gazette" of the Republic of Serbia"

.....
57

Prilog br. 3

OBRAZLOŽENJE

PRAVNI OSNOV

Pravni osnov za donošenje Zakona o volontiranju sadržan je u članku 134. i 135. Poslovnika Narodne Skupštine Republike Srbije ("Službeni glasnik Republike Srbije", broj 56/2005 i 81/2006), gde je regulisano ovlašćenje Narodne Skupštine Republike Srbije da može da donosi akte, između ostalih, i zakon, te da pravo predlaganja zakona ima, između ostalih, i Skupština Autonomne Pokrajine.

58

Pravni osnov za donošenje Zakona o volontiranju proizilazi iz člana 97. Ustava Republike Srbije ("Službeni glasnik Republike Srbije", broj 98/2006), po kome Republika Srbija uređuje i obezbeđuje ostvarivanje i zaštitu sloboda i prava građana, kao što su: pravo na rad, sloboda udruživanja, sloboda okupljanja, sloboda mišljenja i izražavanja. Isto tako, Republika Srbija uređuje i obezbeđuje sistem u oblasti radnih odnosa, druge ekonomske i socijalne odnose od opšteg interesa, kao i održivi razvoj. Ustavom se jemče (član 18. Ustava), i kao takva neposredno primenjuju ljudska i manjinska prava zajemčena opšteprihvaćenim pravilima međunarodnog prava, potvrđenim međunarodnim ugovorima i zakonima. Zakon se neposredno oslanja i na ratifikovane međunarodne konvencije u ovoj oblasti: Opšta deklaracija OUN o ljudskim pravima (1948.), Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1966.) i Evropska konvencija o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda (2004.).

RAZLOZI ZA DONOŠENJE

U eri globalizacije, učestalih terorističkih akata i prirodnih katastrofa ogromnih razmera, savremena svetska javnost poklanja sve više pažnje volontiranju, kao jednom od osnova funkcionalnog građanskog društva, u kome se poštuju načela demokratije, vladavine prava i garantuju ljudska prava i slobode. Kroz individualno i kolektivno angažovanje ljudi bez očekivanja materijalne nadoknade, međunarodna zajednica pokušava da putem saradnje i pomaganja reši ili ublaži neke od teških posledica sa kojima se susreće moderno društvo.



Preporuka je ratifikovanih međunarodnih ugovora i dokumenata da postoje razlozi i potrebe da se podrži pravo svakog čoveka da se slobodno organizuje i postane volonter, bez obzira na svoju etničku, religijsku, starosnu ili polnu pripadnost, kao i na svoje fizičko, društveno ili ekonomsko stanje. Sve veći broj dokumenata Evropske unije posvećen je jačanju saradnje sa civilnim društvom i razvoju volonterizma. Tako se u Deklaraciji broj 38, koja je pripojena Amsterdamskom ugovoru, priznaje značajan doprinos nevladinih (dobrovoljnih) organizacija u razvoju socijalne solidarnosti. Navodi se da će Unija ohrabriti evropsku dimenziju nevladinih organizacija, posebno u oblasti razmene informacija i iskustava, kao učešća mladih i penzionera u dobrovoljnom radu. Ova deklaracija predstavlja razradu Deklaracije broj 323, koja je pripojena Mاستrihtskom ugovoru, a u kojoj se dobrovoljne organizacije (udruženja i fondacije), navode kao bitan činilac u pružanju usluga iz oblasti socijalne zaštite.

.....
59

Međunarodne konvencije, čiji je potpisnik i pravni sledbenik Srbija, kao i težnja ka evropskim integracijama, obavezuju na izgradnju zdrave, održive zajednice, koja poštuje dostojanstvo svih ljudi i ohrabruje svoje građane da pomažu u rešavanju ekonomskih, socijalnih, kulturnih i problema životne sredine, poboljšavajući na taj način svoj život i prosperitet društva u celini.

Naš pravni sistem ne poznaje volonterstvo (dobrovoljno pružanje usluga drugom ili zajednici bez naknade) kao pravnu kategoriju. Osim sporadičnih primera, npr. dobrovoljno vatrogasno društvo i sl, do sada nisu postojali posebni propisi kojima se bliže uređuje dobrovoljno i bez naknade pružanje usluga drugom licu, za dobro drugog lica ili za opšte dobro. Zakon o radu reguliše Ugovor o stručnom osposobljavanju i usavršavanju, pod kojim se, zapravo, podrazumeva obavezna praksa – stažiranje, za pripadnike određenih profesija (lekari, advokati, sudije). Nepostojanje pravne regulative predstavlja ozbiljnu prepreku trajnijem angažovanju volontera i razvoju volonterizma, jer se volontiranje pri nevladinim organizacijama može tretirati kao prikriveno zapošljavanje i, kao takvo, može biti predmet prekršajnih i drugih sankcija. Značaj Zakona o volontiranju ogleda se prevashodno u tome da se volontiranje, kao pružanje usluga drugom licu dobrovoljno i bez nadoknade, priznaje u Republici Srbiji kao pravnu kategoriju. Dakle, postoji opravdana društvena potreba da se ova važna društvena oblast zakonski uredi.



CILJEVI KOJI SE ŽELE POSTIĆI

.....
60 Kroz burna historijska i društvena dešavanja na ovim prostorima, osnovne ljudske vrednosti – solidarnost, zajedništvo, briga i pomaganje, omogućili su pojedincu i zajednici da prebrode ratove, revolucije, prirodne nepogode i sl. U cilju podsticanja, zaštite i daljeg razvoja volontiranja i društvoj afirmaciji volontera, Skupština Republike Srbije, donošenjem Zakona o volontiranju, vrši pravno-institucionalno regulisanje volonterstva, kako bi se podstakla dalja izgradnja socijalne kohezije i ravnomernije rasporedili troškovi tranzicije. Time se omogućuje svima koji žele da postanu volonteri, a naročito mladima, da poboljšaju svoj profesionalni rad, pokažu svoje veštine i znanja, razviju ih i steknu nove. Na širem planu, regulisanjem volontiranja promovisala bi se porodična, društvena, nacionalna i globalna solidarnost i saradnja.

U Univerzalnoj deklaraciji o volonterstvu, naglašava se da je volonteranje „jedan od osnova građanskog društva“, kojim se afirmišu njihove bitne vrednosti: pacifizam, sloboda, jednake mogućnosti, bezbednost, pravda, zajedništvo, solidarnost među ljudima. Volonterstvo, ovako shvaćeno, afirmiše pravo čoveka da se „individualno ili kolektivno angažuje, bez očekivanja materijalne nadoknade“. Zato se i očekuje da svaka država podrži ove ideje, posebno među mladima, i da ovu materiju adekvatno pravno uredi.

OBRAZLOŽENJE OSNOVNIH PRAVNIH INSTITUTA

Pravo na rad je osnovno ljudsko pravo garantovano međunarodnim ugovorima i opšteprihvaćenim pravilima međunarodnog prava, čije odredbe važe na teritoriji Republike Srbije i neposredno se primenjuju. Isto tako, zagantovana je sloboda mišljenja i izražavanja, kao i sloboda udruživanja, dok su diskriminacija i prinudni rad zabranjeni.

Naziv Zakona o volontiranju je prilagođen predmetu njegovog regulisanja i naglašava ideju dobrovoljnosti i određuje šta je dobrovoljno pružanje usluge bez naknade drugom licu, za dobro drugog lica ili opšte dobro. To ne znači da ne postoje i druge forme volonterstva koje se mogu podvesti pod neke druge propise i pravne instrumente (na primer pod jednostrani pravni posao poslodavstva bez naloga, stažiranje,

pripravnički staž i sl.) ili takve koje se, mada su usluge bez naknade i dobrovoljne, uređuju važećim običajima, moralom zajednice i sl. (na primer, u porodičnim i susedskim odnosima).

Predmet ovog Zakona je samo ugovorno (dvostrano i formalno) dobrovoljno pružanje usluga bez naknade. U pitanju je regulisanje posebnog, do sada neimenovanog ugovora. Posebnim zakonom (*lex specialis*) moguće je i drugačije urediti posebne oblike volonterstva (na primer, vatrogasna društva). Izraz "usluga" (umesto "rad") više odgovara ideji ovog oblika volonterstva i sadržini Zakona, a prisutan je (ne slučajno) i u nekim međunarodnim aktima i u komparativnim propisima o volontiranju.

Davalac usluge, odnosno volonter, može biti samo fizičko lice, uključujući i strano lice, ako je to saglasno sa propisima o strancima (član 3. stav 1.). Organizator volonterske usluge može biti pravno lice, kao i državni organ i jedinica lokalne samouprave (člana 3. stav 2. i stav 3.). Korisnik volontiranja može biti fizičko, pravno lice i društvena zajednica, a organizator volontiranja može istovremeno biti i korisnik volontiranja (član 3. stav 4.). Dodatni uslov za volontiranje maloletnog lica, uspostavlja se u cilju zaštite tog lica (član 4.).

Forma ugovora o pružanju volonterske usluge zavisi od dužine volontiranja. Za volontiranje koje traje duže od 10 sati mesečno, iz razloga pravne sigurnosti, zahteva se da ugovor bude zaključen u pisanoj formi. Zakon dopušta punu autonomiju ugovornih strana u regulisanju međusobnih odnosa (član 5.). Davalac usluge (volonter) je posebno zaštićen odredbom, koja je takođe nedvosmislena, prema kojoj on ne gubi prava na osnovu nezaposlenosti (član 6.). Članom 7. Zakona propisani su bitni elementi ugovora, a članom 8. načini prestanka ugovora o volontiranju.

Posebno su precizirana prava i dužnosti volontera i organizatora volontiranja (Poglavlje III.) Pitanje naknade troškova je jasno uređeno i naglašeno je da oni ne mogu predstavljati naknadu za rad.

Ugovorom o volontiranju mogu se urediti i druga pitanja od interesa za ugovorne strane, uključujući i pitanje osiguranja i naknade zakonom priznatih troškova koje volonter ima za vreme trajanja volontiranja (član 7. stav 2.).

Značajne su odredbe o volonterskoj knjižici ((član 9. stav 1. tačka 9.) i član 13.), kojima se utvrđuju pravo volontera na volontersku knjižicu, njena osnovna sadržina i organ koji je donosi.

Poglavlje V. sadrži kaznene odredbe za prekršaje koji su propisani za organizatora volontiranja i odgovorno lice organizatora volontiranja.

PROCENA IZNOSA FINANSIJSKIH SREDSTAVA POTREBNIH ZA SPROVOĐENJE ZAKONA

Troškovi za sprovođenje Zakona o volontiranju bili bi minimalni. Društvena, pa i ekonomska korist od ovako uređenog oblika volonterstva, daleko bi nadmašili neposredne finansijske troškove.

.....
62

Prilog br. 4

Ulazni upitnik se kreira da bi se dobili podaci koje organizacija treba da ima o volonteru.

Ako se priprema za specifične volonterske pozicije, dobro je već u ulazni upitnik uneti i pitanja koja se na to odnose. Mogu biti važne i informacije o zdravlju ili posebnim potrebama volontera, da li pati od alergija, ima li poseban režim ishrane i slično i, tako dalje...

OPŠTI PODACI

Ime i prezime

Adresa stanovanja, telefon, E-mail

Godina i datum rođenja

Status: zaposlen, nezaposlen, student, srednjoškolac, penzioner,

ostalo _____

Podaci o zaposlenju (ako je volonter zaposlen):

Organizacija (kontakti u organizaciji)

Pozicija

.....
63

ZNANJA, VEŠTINE I INTERSOVANJA

Obrazovanje

Struka

Zanimanje

Ostale veštine i znanja (strani jezici, upotreba računara, vozačka dozvola...)

Specijalna interesovanja ili hobi

ISKUSTVO U VOLONTERSKOM RADU

Da li ste ranije bili angažovani kao volonter?

Ukoliko jeste, kratko opišite posao, kad, gde, i koliko dugo ste radili

Zašto želite da volontirate?

Koju vrstu posla želite da radite kao volonter?

VRSTA I STEPEN ANGAŽOVANJA

Da li želite da radite:

Ponedeljak	Utorak	Sreda	Četvrtak	Petak	Bilo koji dan
Pre podne		Popodne		Uveče	
2-4 sata dnevno		2-4 sata nedeljno		2-4 sata mesečno	

.....
64

1. u timu
2. sa jednom osobom
3. samostalno
4. od kuće
5. _____

Kako ste saznali za naš program?

Prilog br. 5

Do uspostavljanja zakonskih okvira za volonterski rad u Srbiji, organizatori volonterskih programa, mogu, ali i ne moraju potpisivati ugovore ili sporazume sa volonterima. Postoje brojne organizacije koje to ne rade, a programi im i pored toga funkcionišu besprekorno. S druge strane, ako organizacije ili volonteri ne poštuju osnovne etičke kodekse, ni sporazumi ili ugovori nemaju dovoljnu težinu.

U svemu, ključno je da obe strane imaju svest o tome da imaju i prava i obaveze.

Neka od tih prava i obaveza su pobrojana u radnom tekstu Prednacrtu Zakona o volonterskom radu (Prilog 2), ali to svakako nije sve što se u ugovor može uneti. Koliko će ih biti i kako će biti definisana, u mnogome zavisi i od mogućnosti i resursa organizacije, od vrste programa i volonterske pozicije na koju se sporazum odnosi. Najvažnije je, ipak, da taj dokument, ma kako ga u ovim uslovima nazvali, ukazuje i vodi međusobnom poštovanju i uvažavanju.

.....
65

U slučaju da se organizator programa odluči na potpisivanje ugovora/ sporazume sa volonterima, korisno je podsetiti se da on treba da sadrži:

1.
podatke o ugovornim stranama i njihovom prebivalištu, odnosno sedištu;
- 2
predmetu ugovora;
3.
pravima i obavezama ugovornih strana;
4.
vremenu na koje se zaključuje ugovor,
5.
datumu i mestu zaključenja ugovora

Prilog br. 6

Upitnik za procenu uspešnosti volonterskog programa

Ovde su ponuđena neka od pitanja koja je moguće postaviti volonterima u cilju unapređenja programa. Organizacije će upitnike uskladiti sa potrebama programa. Važno je upitnike rangirati, odnosno tamo gde je to potrebno i moguće, ponuditi izbor odgovora i ocena. Bitno je, međutim, postaviti i pitanja otvorenog tipa, da bi volonteri mogli iskazati svoje stavove, sugestije i probleme.

66

- Koliko dugo volontirate za nas?
- Koja su vaša najbolja iskustva kod nas?
- Koja su vaša najlošija iskustva kod nas?
- Kako su volonteri prihvaćeni u organizaciji:
- U kojoj meri su volonteri uključeni u donošenje odluka koje ih se tiču:
- Koliko su volonteri prihvaćeni od naših klijenata ili korisnika:
- Koliko se kao volonter snalazite u poslovima koji su vam dodeljeni:
- Da li mislite da su volonteri dovoljno upućeni (orijentisani) u rad organizacije pre nego što počnu da volontiraju kod nas:
- Da li mislite da ste dovoljno obučeni (trenirani) za rad u organizaciji:
- Da li posao koji obavljate odgovara opisu posla koji ste dobili prilikom intervjua ili prijema na posao:
- Da li mislite da je vaš volonterski posao zanimljiv, izazovan, perspektivan:
- Da li mislite da dobijate dovoljno povratnih informacija o svom angažmanu:
- Da li mislite da volonteri imaju prilike da napreduju u organizaciji:
- Da li vidite neko novo područje rada na kome bi volonteri u organizaciji mogli da budu od pomoći:
- Možete li da predložite neki način na koji bi organizacija mogla da regrutuje nove volontere:
- Molimo vas da na skali od 1 - 10 ocenite naš volonterski program u organizaciji.
- Ukoliko imate bilo kakav dodatni komentar u vezi vašeg volonterskog angažmana ili u vezi rada i odnosa prema vama u organizaciji, molimo da ga upišete:

Prilog br. 7

Predlog sadržaja volonterske knjižice.

Svaka organizacija koja angažuje volontere treba i može imati različite interne dokumente za evidentiranje volonterskog rada.

Volonterska knjižica, kao jedan od njih može biti od koristi i organizaciji i volonteru, pri čemu je i jedan od načina za stimulaciju i odavanje priznanja

Naziv organizacije	Vrsta posla	Trajanje volonterske usluge	Obuka / stečeno radno iskustvo	Datum upisivanja podataka	Potpis odgovornog lica organizacije i pečat
Naziv organizacije	Vrsta posla	Trajanje volonterske usluge	Obuka / radno iskustvo		Potpis odgovornog lica organizacije i pečat
Naziv organizacije	Vrsta posla	Trajanje volonterske usluge	Obuka / radno iskustvo		Potpis odgovornog lica organizacije i pečat



.....



SADRŽAJ

Uvod 3

Uloga lokalne zajednice u organizovanim volonterskim programima 5

Šta je to zajednica; Ispitivanje potreba i resursa lokalne zajednice
Model razvojnog projekta; Akteri lokalne zajednice; Volonterizam kao oblik delovanja u zajednici; Participacija građana u rešavanju problema u zajednici; Odgovorni razvoj zajednice, Partnerstvo i međusektorska saradnja

Tatjana Lazor; Ivana Koprivica

Zašto ljudi volontiraju 13

Volonterski menadžment 15

- upravljanje organizovanim volonterskim radom
Planiranje programa; Orijentacija organizacije; Osmišljavanje i dizajniranje poslova za volontere; Opis posla; Reklamiranje i regrutacija; Intervju; Orijentacija i terning; Supervizija i stimulacija; Odavanje priznanja i nagrađivanje, otpuštanje; Evaluacija

Jelena Pavlović, Melanija Kološnjai-Nenin

Umesto zaključka 35

Prilozi 37

Preporuke i zaključci o pravnoj problematici koja se odnosi na volontere (37)

(Grupa međunarodnih stručnjaka, pod vodstvom *Međunarodnog cen-*

tra za neprofitno pravo (ICNL))

Radni tekst prednacrtu Zakona o volontiranju (Inicijativa za zakonsko regulisanja statusa volontera u Srbiji – Radna grupa Inicijative **IZVoR**), srpski/engleski 44/51

Obrazloženje radnog teksta prednacrtu Zakona o volontiranju 58 (Inicijativa za zakonsko regulisanja statusa volontera u Srbiji – Radna grupa Inicijative **IZVoR**)

Ulazni upitnik za volontere 63

Sadržaj Sporazuma/Ugovora sa volonterima 65

Upitnik za ocenu programa 66

Volonterska knjižica 67



Novi Sad, Antona Čehova 28; ukrstanje@eunet.yu
www.ukrstanje.org

Udruženje građana Ukrštanje je organizacija civilnog društva, sa sedištem u Novom Sadu, osnovana krajem 2005. godine. Statutom definisani ciljeva Udruženja su: unapređenje i razvoj civilnog društva; promocija i razvoj volonterizma; podsticanje i doprinos razvoju umetnosti i kulture; promocija i doprinos razvoju neformalno obrazovnih aktivnosti... Projekti čiji cilj je bio dostizanje ovih ciljeva, a koje je organizacija 2006. realizovala samostalno ili u partnerstvu sa drugim odgarnizacijama su *Mobilizacija građana – aktivizam i volonterizam – iskustva i potencijali*, podržan od FMP EHO-e; prve dve faze dugoročnog projekta *Centar za promociju neformalnog obrazovanja*, podržan od PSSO APV, i druge ne manje značajne aktivnosti kao što su: učešće u kampanjama i mrežnim projektima, seminari, radionice, prezentacije; među kojima je prezentacija *Pravni i poreski status organizacija civilnog društva i njihova finansijska održivost* – organizovana u saradnji sa ICNL povodom Obeležavanja međunarodnog dana volontera 05.12.2006.

U ovom trenutku u pripremi je realizacija projekta *Lokalna zajednica i volonteri*, projekat stvaranja podsticajnih uslova za razvoj volonterizma u malim sredinama i lokalnim zajednicama. Konačno, UG Ukrštanje ostaje aktivna u realizaciji Inicijative za zakonsko regulisanje statusa volontera u Srbiji – Inicijative **IZVoR**.

Priručnik za rad sa volonterima – lokalna zajednica i volonteri, je nastao kao odgovor na potrebe organizacija i pojedinaca, učesnika u ispitivanjima koje je UG Ukrštanje u okviru prethodnih projekata realizovalo. Sadržaj priručnika se oslanja na različite, neautorizovane izvore i saznanja i iskustva stečena kroz seminare i edukacije. Sve saradnice imaju dugoročno volontersko iskustvo. Pojedine su prva profesionalna iskustva stekle upravo kao volonterke, a sve su, vremenom, između ostalog postale i trenerice u različitim oblastima - volontiranje je svima u velikoj meri uticalo na poslove kojima se danas bave i profesionalno i volonterski.

PRIRUČNIK ZA RAD SA VOLONTERIMA

Izdavači

Udruženje građana **Ukrštanje**, Novi Sad i **Futura publikacije**, Novi Sad

Saradnički tim

Melanija Kološnjai-Nenin

Ivana Koprivica

Jelana Pavlović

Tatjana Lazor

Lektorka

Svetlana Nikolić

Dizajn: **Relja Dražić**

Štampa: **Futura publikacije**

Tiraž 1500

ISBN 978-86-7188-078-7

CIP - Katalogizacija u publikaciji
Biblioteka Matice srpske, Novi Sad
005.966.2(035)
COBISS.SR-ID 221699079