

SRCEM, GLAVOM I RUKAMA

-priručnik za rad s mladim volonterima-



Volonterski centar Istra

Projekt PYTBUL – Empowering Youth in the Region



Srcem, glavom i rukama: priručnik za rad s mladim volonterima

Autorice:

Danijela Ustić

Tihana Fontana

Izdavač: Volonterski centar Istra

Kontakt: vci@vci.hr

Zahvaljujemo mladim volonterkama i volonterima koji su svojim mišljenjima doprinijeli izradi Priručnika:

Ana Lučić Runko, Ema Ulemek, Jelena Petermanec,

Karla Pilat, Katarina Erak, Maja Manzin, Tea Kalčić,

Tea Viskiđ i drugi mladi, koji su ispunili anonimne upitnike

Izrazi koji se koriste u ovom Priručniku, a imaju rodno značenje, koriste se neutralno i odnose se jednako na muški i ženski spol.



Sufinancirano sredstvima
programa Europske unije
Erasmus+



Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost autorica i Volonterskog centra Istra.

Predgovor

Priručnik za rad s mladima koji volontiraju nastao je u okviru projekta Post-Yu Trilateral Bottom-Up Learning (PYTBUL) – Empowering Youth in the Region.

Početakom 2015. godine tri su se organizacije iz tri zemlje udružile u strateško partnerstvo u okviru programa Erasmus+ s ciljem pozitivnog utjecanja na (samo)zapošljavanje mladih. Zavod Bob (Ljubljana, Slovenija), Impact Hub Belgrade (Beograd, Srbija) i Volonterski centar Istra (Pula, Hrvatska) svoja su različita područja rada (s mladima) – neformalno obrazovanje, (društveno) poduzetništvo te volontiranje i aktivno građanstvo – povezale zajedničkom niti poboljšanja uvjeta za (samo)zapošljavanje mladih i kroz projekt PYTBUL¹ 16 mjeseci razmjenjivale svoja iskustva i stvorile nekoliko alata koji mogu pomoći u većem (samo)zapošljavanju mladih.

Nezaposlenost mladih u cijeloj Europi (još uvijek) predstavlja problem za koji nije pronađeno učinkovito rješenje – ili predložena rješenja i programi (kao što je npr. Garancija za mlade) u državama, koje su ih načelno prihvatile, nisu implementirani na odgovarajući način.

Općenito je nezaposlenost, pa tako i nezaposlenost mladih, kompleksna tema odnosno višedimenzionalni problem koji je nemoguće riješiti jednim projektom. Projektom PYTBUL smo, međutim, nastojali izravno i posredno utjecati na mlade koji, iako nije pravedno svu odgovornost prebaciti na njih, ipak u postojećim okolnostima mogu nešto učiniti za sebe, osobito kada imaju dobru podršku drugih mladih i odraslih koji razumiju njihove potrebe i mogućnosti. Tako su kroz PYTBUL, uz maksimalno sudjelovanje mladih, nastali sljedeći alati:

- Program neformalnog obrazovanja Prikaz (Zavod Bob) koji mladima omogućuje prepoznavanje i jačanje vlastite vizije i potencijala te mentorstvo u razvoju njihovih ideja za samozapošljavanje (neprofitnih projekata i poduzetničkih pothvata)
- On line platforma add+venture (Impact Hub Belgrade) koja mladima omogućuje vođenu samoprocjenu i razvoj vlastitih ideja za samozapošljavanje i/ili pozitivni utjecaj na zajednicu, učenje i povezivanje s drugim mladima
- Preporuke mladih za poboljšanje dodjele lokalnih stipendija (Volonterski centar Istra), fokusirane na sudjelovanje mladih u odlučivanju o uvjetima i kriterijima za dodjelu

¹ Više informacija o projektu na stranicama pytbul.org

stipendija te na poticanje volontiranja mladih (šire uvođenje volontiranja kao dodatnog/ neobaveznog kriterija)

- Priručnik za rad s mladim volonterima (Volonterski centar Istra)

Priručnik za rad s mladim volonterima namijenjen je koordinatorima, voditeljima, mentorima i drugim osobama koje se često susreću s *mladima u kontekstu volontiranja*. Volontiranje, uz dobrobiti koje ima za zajednicu i osobni razvoj volontera/ki, može pozitivno utjecati i na (samo)zapošljavanje mladih koji kroz volontiranje, a osobito dugotrajno volontiranje, jačaju svoje kompetencije za cjeloživotno učenje, stječu i razvijaju konkretne vještine važne za obavljanje različitih plaćenih poslova (od fotokopiranja do tinskog rada) te imaju priliku pokazati svoja znanja i sposobnosti većem broju ljudi i organizacija koje im mogu olakšati pronalazak zaposlenja.

Iako nije namijenjen direktno mladima, Priručnik pomaže osobama koje rade s mladim volonterima da u svojim organizacijama osiguraju najbolje moguće uvjete za to da volontiranje mladima bude i ugodno i korisno iskustvo – da, uz doprinos korisnicima i organizatorima volontiranja, njihovo volontiranje bude jedan od najboljih načina za izgradnju i jačanje socijalno-emocionalnih kompetencija² i vještina korisnih za (samo)zapošljavanje. U tom je smislu, prema našem mišljenju, rad s mladim volonterima gotovo sinonim za „opći“ rad s mladima (*youth work*).

Priručnik se temelji na mišljenjima mladih koji volontiraju i onih koji žele volontirati, ali još nisu počeli, prikupljenima kroz polustrukturirane intervjuje i fokus-grupu, te na iskustvima i mišljenjima osoba koje izravno rade s mladim volonterima u različitim organizacijama (organizacije civilnog društva, državne ustanove, sveučilišno obrazovanje), prikupljenima kroz intervjuje. U proučavanju literature o radu s mladim volonterima i strukturiranju Priručnik također su sudjelovali mladi s iskustvom volontiranja.

Jednim se dijelom Priručnik oslanja na vrijedne postojeće upute i priručnike za voditelje mladih volontera u kontekstu programa Europske volonterske službe i volontiranja mladih koje organiziraju škole. Prije svega je namijenjen voditeljji(ca)ma mladih volontera odnosno

² Socijalno-emocionalne kompetencije uključuju stavove, vještine i ponašanja potrebna za uspješan i etičan svakodnevni život. Mogu se podijeliti u pet (skupina) ključnih kompetencija: svijest o sebi, upravljanje samim sobom, društvena svijest, međuljudski odnosi, odgovorno ponašanje/ donošenje odluka. Više na <http://www.casel.org/core-competencies/>

organizacijama koje u svoj rad uključuju volontere iz različitih dobnih skupina, a žele privući i zadržati veći broj upravo mladih volonterki i volontera, no može koristiti i voditeljima volontera koji rade isključivo s mladima.

Kako su mladi vrlo heterogena skupina i mijenjaju se možda brže od „ostatka svijeta“, ovaj je Priručnik potencijalno živ i promjenjiv dokument i rado ćemo čuti vaše prijedloge koji ga mogu poboljšati.

Tihana i Danijela

Tko su mladi?

Kako „definirati“ mlade? Određuje li nekoga, i prestaje li određivati, mladom osobom njegova/njezina dob, stupanj biološke, neurološke ili emocionalne zrelosti, stil ili okolnosti života (završeno obrazovanje, materijalna neovisnost od roditelja, vlastito roditeljstvo, način provođenja slobodnog vremena itd.), pogled na život, percepcija kakvu o osobi ima okruženje, nedostatak društvenih mogućnosti za osamostaljenje... Ili sve zajedno? Čini se nemogućim precizno opisati tko je „mlada osoba“. Zbog toga se u većini europskih zemalja, više političkim nego znanstvenim ili stručnim konsenzusom, mladima smatraju osobe u dobi od 15 do 29 godina.

Uz prednost bar deklarativno veće brige države za osobe u dobi od 15 do 29 godina, definiranje mladih samo prema kriteriju dobi otvara i niz poteškoća kada se nastoje kreirati mjere (ili smjernice i priručnici, kao što je ovaj) koje bi jednako odgovarale svim mladima. U tom rasponu dobi ljudi mogu biti toliko različiti prema iskustvima (sjetite se sebe i svojih poznanika/ca s 15, 19, 24 ili 29 godina...) da je još izraženiji značaj uvažavanja individualnih razlika i specifičnosti nego kada se radi o nekim drugim dobnim skupinama.

Zato ćemo, za potrebe ovog priručnika, mladima smatrati sve osobe od 15³ i više godina koje *same sebe doživljavaju mladima* prema vlastitoj kombinaciji „kriterija“ odnosno one volontere/ke koje njihovi voditelji doživljaju mladima prema većem broju kriterija. Tako će se u praksi voditelja volontera, i u primjeni Priručnika, možda pojaviti 27-godišnjaci koji sebe ne smatraju mladima, u smislu potrebe za drugačijim pristupom nego s volonterima starijima od 30 godina, i 33-godišnjaci, osobito ukoliko su odrastali s manje mogućnosti, koje i oni sami i njihova okolina doživljavaju mladima.

U svakom slučaju, vjerujemo da ćete smjernice iz Priručnika uzeti „sa zrnom soli“, oslanjajući se na vlastito iskustvo i kritičko mišljenje te specifičnosti mladih (volontera) koje poznajete.

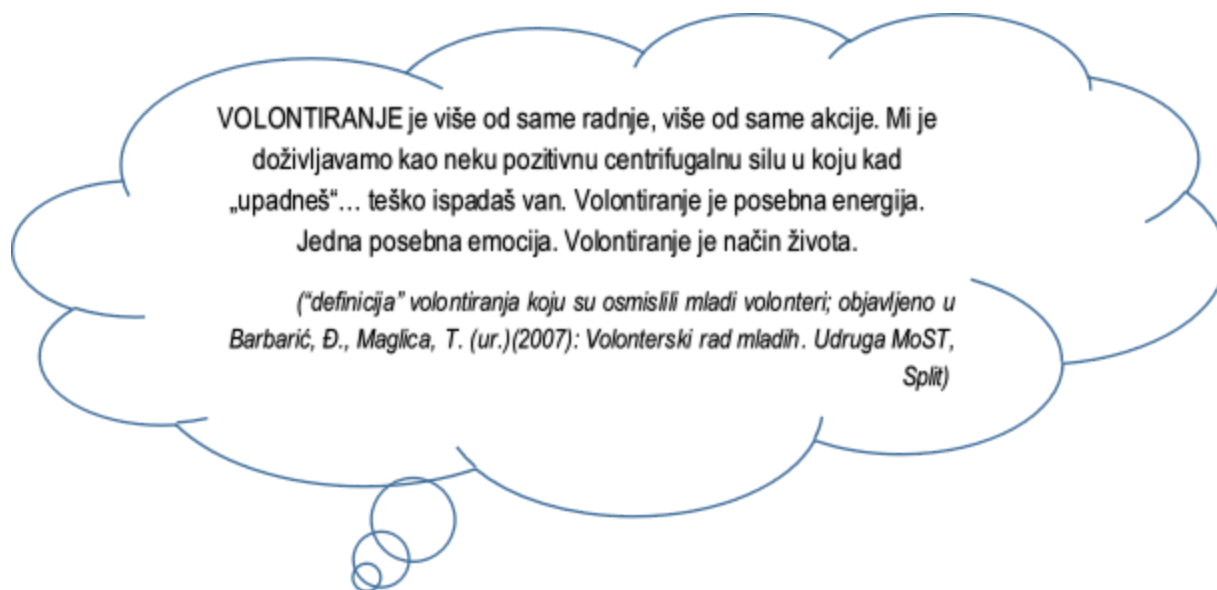
³ Što je u Hrvatskoj i mnogim drugim zemljama donja dobná granica za sklapanje ugovora o plaćenom ili volonterskom radu.

Što je volontiranje?

Nacionalna zakonodavstva europskih zemalja različito definiraju organizirano volontiranje⁴, no većini je ipak zajedničko da se radi o aktivnosti koja *istovremeno* zadovoljava nekoliko uvjeta ili kriterija, koje za definiranje volontiranja koristi i Europski forum mladih⁵:

- dobrovoljno, slobodno izabrana aktivnost
- uključuje ulaganje vremena i truda usmjerenih na dobrobit drugih osoba i zajednice kao cjeline
- obavlja se bez novčane nagrade
- obavlja se u okviru neprofitne organizacije ili grupe i u neprofitne svrhe
- ne smije biti zamjena za plaćene poslove.

Jedan od preduvjeta kvalitetnog rada s volonterima je razumijevanje (zakonske) definicije volontiranja u svojoj zemlji, a dobro je upoznati i različite poglede na volontiranje i dojmove korisnika volontiranja, organizacija koje uključuju volontere u svoj rad i, posebno važno, samih volontera.



⁴ Primjere je moguće vidjeti u publikaciji [Institutionalizing the Measurement of Volunteering](#) (Bosioc, D., Fonović, K., Salamon, L.M., 2012)

⁵ [Policy Paper on Volunteering](#) (2004); [Volunteering Charter](#) (2012)

Iako ne postoje pouzdani statistički podaci o broju (mladih) osoba koje volontiraju, iz dostupnih je podataka iz istraživanja (kao što su CIVICUS-ov indeks civilnog društva, Eurobarometar i sl.) moguće zaključiti da se brojke značajno razlikuju od zemlje do zemlje. U Europskoj uniji je tijekom 2015. godine volontirala četvrtina (25%) mladih u dobi od 15 do 29 godina, dok je po zemljama taj udio varirao od 10% (Bugarska) do 42% mladih (Irska)⁶.

Zahvaljujući ulaganjima organizacija civilnog društva, država i Europske unije, broj mladih volontera raste – kroz poticanje volontiranja u okviru obrazovnog sustava i programe kao što je Europska volonterska služba (EVS). U 20 godina, koliko postoji program Europske volonterske službe, izvan svoje države je (uglavnom) *dugotrajno* volontiralo oko sto tisuća mladih. Ipak, većina mladih se odlučuje na lokalno volontiranje, koje im je dostupnije i lakše ga je integrirati u svakodnevni život, a omogućuje direktan odgovor na potrebe zajednice u kojoj žive. Tako mladi češće aktivno doprinose *lokalnoj* sredini, kroz različite neprofitne organizacije odnosno volonterske aktivnosti kao što su jednokratne akcije, kratkotrajni projekti i dugotrajni volonterski angažmani. Ovisno o konkretnim volonterskim pozicijama, ove aktivnosti mogu biti pomoć u općem funkcioniranju organizacije ili usmjerene na osobe-korisnike volontiranja.

„Smisao volontiranja je u tome da dobrovoljnim radom budemo primjer i potaknemo društvo na pozitivne promjene, a čime paralelno učimo kako surađivati i pomagati jedni drugima. Pomažući drugima, pomažemo zapravo i sebi da osobno rastemo, razvijamo vještine, budemo efikasniji i na koncu sami sebe više cijenimo.“ (Karla)

⁶ [Flash Eurobarometer 408 “European Youth”](#) (2015). Anketa je obuhvatila reprezentativni uzorak od 13454 mlade osobe u EU28.

“Pričati o volontiranju ponekad mi zvuči kao klišej; puno puta sam ponovila ljudima oko sebe koliko možeš dobiti: od iskustva, upoznavanja novih ljudi i povezivanja s ključnim ljudima u budućoj profesionalnoj karijeri, preko nebrojeno mnogo čudnih, zanimljivih, izazovnih i emocionalnih trenutaka, do promjene koju i ne primijetiš na sebi, a rasteš sa svakim kontaktom, druženjem i uloženim satom.

Možda bismo mogli reći da je volontiranje kao biljka; zelena i malena na početku, što je više zalijevaš i hraniš dobrim, više raste i jača. Diže se uvis potaknuta suncem i zauzvrat daje život, a pod burom, dok sumnja u opstanak, samo pogleda oko sebe i primijeti da nije sama u mnoštvu šarenila.

A možda su baš sve te boje kao volontiranje; skup šarenih ljudi koji pjevaju i na kiši!”

Ana

Zašto (mladi) ljudi volontiraju?

Za privlačenje i zadržavanje volontera u organizaciji (ali i u “svijetu volontiranja” općenito), kao i za njihov kvalitetan rad tj. dobrobit korisnika volontiranja, važno je znati i razumjeti zašto ljudi volontiraju.

Motivacija za volontiranje dolazi iz očekivanja da možemo ostvariti neku svoju želju ili (osobni ili društveni) cilj upravo kroz volontiranje: iako postoji niz drugih mogućnosti, volontiranje nam trenutno izgleda kao najbolja šansa da se približimo onome što želimo ili kao jedina aktivnost kroz koju možemo ostvariti veći broj svojih želja istovremeno. Ideju da je volontiranje (općenito ili na konkretnom volonterskom mjestu) odlična “stvar” za nas možemo temeljiti na informacijama koje dobivamo od drugih ili na vlastitom iskustvu - kada smo kroz volontiranje doživjeli, prepoznali, osjetili različite dobrobiti ili dobitke za sebe.

Motivacija za volontiranje

Postoji čitav niz razloga i motiva zašto se ljudi uključuju u volontiranje. Ono pruža smislen te osobno i društveno koristan način ponašanja te, samim time, odgovara na ljudske potrebe različitih razina. Ti motivi mogu se podijeliti u tri kategorije⁷.

1. Prvo što ljude pokreće na volontiranje jest **zadovoljavanje osobnih potreba te osobni rast i razvoj**. Ta kategorija uključuje razne mogućnosti razvoja, no najistaknutije su otkrivanje i razvijanje vlastitih potencijala i vrijednosti, učenje i stjecanje novih znanja i vještina, osjećaj korisnosti, upoznavanje i prihvaćanje različitosti drugih kultura i ljudi itd.

“Želja za upoznavanjem novih ljudi, djece, situacija, života ljudi koja nisu smještena u svojim domovima zbog određenih stvari. I još uvijek imam viška slobodnog vremena kojeg je bolje iskoristiti na način da se nekome nešto pomogne i napravi, nego da se ne radi ništa.”

“Htio sam vidjeti kako je to raditi s ljudima, ali kad nisam na praksi [...], kad mogu normalno razgovarati s ljudima i šaliti se.”

⁷ Begović, H. (2006): [O volontiranju i volonterima/kama](#). Volonterski centar Zagreb, Zagreb.

2. Druga kategorija koja pokreće prema volontiranju jest **odgovor na konkretne probleme u zajednici i pomoć drugima**, kao što su, na primjer, pomoć osobama u riziku od socijalne isključenosti, zaštita životinja, očuvanje okoliša i slično.

“[...] da im pomognem u tome, jer im je teško pa da im olakšam te trenutke.”

3. Zadnja skupina, ali nimalo manje važna, jest **pokretanje pozitivnih društvenih promjena i društveni razvoj u cjelini**, što se odnosi na poticanje građanskog aktivizma i odgovornosti. Volontiranje osnažuje civilno društvo te ono razvija samoinicijativnost ljudi, pozitivno udruživanje i opću demokratizaciju društva, što su snažni motivi koji potiču mnoge osobe, a posebno mlade, na volontiranje.

“Volontiraju oni koji su dovoljno savjesni da vide svijet oko sebe i primjećuju da svatko treba dati malo sebe da nam svima bude ljepše i bolje.”

**

“Ljudi volontiraju da pomognu, da nekome učine uslugu. I jer se dobro osjećaju. Žele vidjeti kako se nešto radi, ‘behind the scenes’ nekog događaja.”

**

Kroz razgovore i iskustva mladih volontera može se saznati da, uz pridavanje velike važnosti i motivacije i u zadnje dvije navedene kategorije, prva kategorija - *zadovoljavanje osobnih potreba te osobni rast i razvoj* - ima ponešto drugačiji značaj⁸:

- mladi, posebno adolescenti, imaju razvojno veću potrebu za razvijanjem samopoštovanja i otkrivanjem samih sebe te svojih potencijala i vrijednosti, nego što imaju volonteri drugih dobnih skupina: puno mladih volontira da bi bili sretni, dodatno istražili svoje interese, izrazili svoja uvjerenja, iskazali svoju nesebičnost, bili humani itd.
- volontiranje je jedan od korisnih načina provođenja slobodnog vremena: mnogi mladi volontiraju kako bi mogli ispuniti vrijeme, biti vani i družiti se, zabaviti se, upoznati nove ljude, osjećati se korisnima itd.

⁸ Šimunković, G., Forčić, G., Milinković, D., Kamenko, J., Šehić Relić, L. (2011): [Generacija za V – Zašto i kako organizirati volonterski program u školi?](#) Volonterski centar Osijek, Osijek.

- volontiranje mladima može pomoći u daljnjem obrazovanju te pronalasku posla: motivira ih to što mogu steći prva iskustva primjene stručnih znanja, mnoga nova znanja i vještine koja kroz školovanje možda nisu mogli dobiti, imaju priliku predstaviti sebe i svoje vještine drugima, dobiti preporuke i dodatne bodove za stipendije, upise na fakultete itd.

Još neki od razloga zašto mladi volontiraju može biti i to što im volontersko iskustvo može predstavljati novu i zanimljivu situaciju i priliku da daju dio sebe, učine novi korak i budu uspješni u nečemu što se, za razliku od gradiva u školi ili na studiju, ne ocjenjuje. Osim gore navedenih skupina razloga, postoji i mnogo drugih individualnih razloga, koji se razlikuju od pojedinca do pojedinca. Zato je, u radu s mladima, vrlo bitno biti što više u **kontaktu s njima, osluškivati njihove potrebe te prepoznati afinitete i interese.**

Da bi koordinatori mladih volontera to mogli ostvariti, moraju prvo osvijestiti činjenicu da su potrebe različite i promjenjive. Međutim, neke potrebe su temeljne kod svih ljudi. Prema Glasserovoj teoriji izbora⁹, pokretači svih naših ponašanja i aktivnosti su naše potrebe, a gotovo sva naša ponašanja su izabrana. Unutar te teorije navodi se da naša ponašanja pokreću **pet temeljnih potreba**, a to su **preživljavanje** i četiri psihološke potrebe: **ljubav i pripadanje, sloboda, moć i zabava**. Kako je veća vjerojatnost da će ljudi odabirati i češće ponavljati ona ponašanja kroz koja mogu zadovoljiti veći broj psiholoških potreba, možemo očekivati da će se i za volontiranje lakše odlučiti ukoliko imaju unaprijed stvoreno mišljenje ili stvarno iskustvo da se kroz volontiranje osjećaju povezani s drugima, prihvaćeni takvi kakvi jesu, važni, korisni i uspješni te istovremeno imaju slobodu izbora i zabavljaju se (uče nešto novo, rade nešto što ne moraju, opušteni su, smiju se...).

Jednako će se tako (i mladi) ljudi vjerojatnije odlučiti za volontiranje ako u njemu prepoznaju mogućnosti i za osobni rast i razvoj i za aktivni doprinos rješavanju konkretnih problema u zajednici odnosno pokretanju pozitivnih društvenih promjena.

Dobrobiti volontiranja

⁹ Glasser, W. (2000): *Teorija izbora*. Alinea, Zagreb

Motivi za volontiranje i same dobrobiti volontiranja koje osobe ostvare često se isprepliću i podudaraju, pa tako mnoge dobrobiti, odnosno dobici koje volonteri imaju, mogu postati daljnji motivi za nastavak volontiranja ili novi motivi drugim osobama koje će tek postati volonteri. Zato je vrlo bitno da volontersko iskustvo mladih osoba bude pozitivno i ugodno: kako bi nastavili (željeti) volontirati te tako i dalje doprinosili zajednici i ostvarivali vlastite dobrobiti, no jednako tako i da bi mogli širiti svoje pozitivno iskustvo te na taj način motivirati svoje prijatelje i poznanike.

Dobici mladih od volontiranja su brojni na kognitivnoj, emocionalnoj, socijalnoj i tjelesnoj razini. A ono što mladi najčešće navode kao dobitke jesu samopoštovanje, empatija, socijalne vještine, moralnost i etičnost, nova znanja i vještine, nova poznanstva, osjećaj korisnosti, osjećaj zadovoljstva, prva profesionalna iskustva i korisno provođenje slobodnog vremena.

“[Volonteri] Dobivaju neko unutarnje zadovoljstvo, smatraju se korisnim u svojoj zajednici. Pomažući drugima, pomažu na neki način i samom sebi, jer volontiranjem otkrivamo i sami sebe.”

Dobici se mogu razvrstati u 4 skupine¹⁰, prema kojima volontiranje:

1. povezuje s ljudima
2. može unaprijediti karijeru
3. donosi zabavu i mogućnost istraživanja vlastitih interesa
4. dobro je za psihofizičko zdravlje

U nastavku koristimo nešto drukčije nazive za suštinski iste dobitke i detaljnije ih opisujemo. Koji su to onda dobici mladih od volontiranja?

1. Povezivanje s ljudima

Ova skupina dobitaka uključuje stjecanje novih prijateljstava, stvaranje i učvršćivanje veza u zajednici te razvijanje socijalnih vještina, ali i mogućnost volontiranja mladih zajedno s osobama koje su im važne (članovi obitelji, prijatelji, nastavnici itd.), što može dodatno motivirati mlade te pozitivno djelovati na njihove odnose. Mladi kroz volontiranje upoznaju vrlo različite ljude,

¹⁰ Šehić Relić, L. i sur. (2014): [Generacija za V: Priručnik o volontiranju za srednjoškolce](#). Volonterski centar Zagreb, Zagreb.

uključujući osobe u riziku od socijalne isključenosti, što može pozitivno utjecati na razumijevanje i prihvaćanje različitosti. Za mlade s manje mogućnosti, kao što su mladi s invaliditetom ili mladi iz NEET¹¹ skupine, volontiranje ima i dodatne dobrobiti jer kroz aktivni doprinos zajednici omogućuje socijalno uključivanje.

“Volontiranje mi najviše odgovara zbog mogućnosti upoznavanja novih ljudi. Kao volonterka sam imala priliku upoznati nove zanimljive ljude, od kojih sam također imala priliku i učiti. Što može biti ljepše od odvajanja malo slobodnog vremena za pomaganje i sklapanje novih prijateljstava?” (Tea K.)

“Pomažući im ispuniti njihove želje i potrebe koje ne mogu sami ispuniti u cijelosti, osjećam se potrebno. Također, osobe kojima pomažem su postali s vremenom moji prijatelji i zbog toga ne gledam na volonterstvo kao naporan rad, nego kao na druženje s prijateljima koji ne mogu sve samostalno obavljati.“

2. Sposobnosti i prilike za buduće zanimanje

Volontiranje pruža mladima mogućnost za stvaranje prvih stručnih iskustava, stjecanje novih i proširivanje postojećih znanja, izgradnju i jačanje raznih vještina, što im može pomoći u obrazovnom, ali i profesionalnom životu. Osim mnogih stručnih vještina, mladi kroz volontersko iskustvo mogu steći i mnoge druge vještine koje su potrebne i za dobro obavljanje plaćenih poslova (i koje poslodavci zbog toga cijene), poput timskog rada, komunikacije, rješavanja problema, planiranja, upravljanja vremenom i zadacima te mnoge druge. Osim toga, imaju priliku stvarati nove kontakte te predstaviti sebe, svoje vještine i znanja široj skupini ljudi pa tako i dobiti razne preporuke, prilike za stručne prakse, stipendije ili posao.

“[Volontiranjem dobivam] Ugodno društvo, priliku za učenjem i kontakte.”

“Volontiranje smatram izvrsnim načinom ispunjavanja slobodnog vremena, odličnom prilikom za upoznavanje novih ljudi, učenje stranih jezika, stjecanje znanja i vještina koje nije moguće steći formalnim obrazovanjem itd.”

¹¹ *Not in Education, Employment or Training*: mladi koji nisu u sustavu obrazovanja, zapošljavanja ili osposobljavanja

3. Istraživanje i zabava

Volontiranje u osobni i profesionalni život može unijeti kreativnost, motivaciju, viziju, nove spoznaje o sebi i ideje kako ih primijeniti. Osim toga, mladi, posebno adolescenti, imaju potrebu što više vremena provoditi vani - s vršnjacima, a što manje vremena u kući - s obitelji. Zato mnogi adolescenti volontiranjem dobivaju novi hobi, novi način provođenja vremena, novu avanturu, postaju dio neke grupe, osjećaju se "odraslijima", korisnima i uspješnima, a uz sve to, mogu se i zabaviti.

"Iskustvo, osjećaj prihvaćenosti, zabava."

"Volontiram jer mislim da je volontiranje odličan način da dajem svoj doprinos društvu u kojem živim, ali i iz osobnih razloga. Volim upoznati nove ljude, zateći se u novim situacijama, naučiti nešto novo i steći različito iskustvo."

4. Bolje zdravlje

Volontiranje unapređuje kvalitetu života poboljšavanjem psihičkog, ali i tjelesnog zdravlja¹². Ovisno o volonterskoj poziciji, volontiranje može poticati na akciju, pokretljivost i tjelesnu aktivnost. Psihičko zdravlje poboljšava na razne načine, što je izrazito važno za mlade, koji se često osjećaju neshvaćenima, nekompetentnima i nevažnima: razvija samopoštovanje, samopouzdanje, poboljšava sliku o sebi, donosi novi optimizam i, općenito, povećava zadovoljstvo životom, osjećaj smisla, solidarnosti i povezanosti. Dakle, kroz volontiranje ljudi postaju sretniji i zadovoljniji, a sretni i zadovoljni ljudi, prema istraživanjima, duže žive i više brinu o svom tjelesnom zdravlju¹³.

"[korisnici] Pružaju neku motivaciju. Ne znam, ima osoba kojima je baš teško, ali i dalje vidiš da se bore. [...] Oraspoložiš se. Daju motivaciju za nekakvu borbu, za nastavak."

"Ako oni mogu od 80 godina smijati se, onda kakve mi imamo probleme - nikakve."

¹² [Doing good is good for you](#) (2013), [Helper's High: The Benefits \(and Risks\) of Altruism](#) (2014), [Volunteering and Health: What Impact Does It Really Have?](#) (2008), [Effect of Volunteering on Risk Factors for Cardiovascular Disease in Adolescents: A Randomized Controlled Trial](#) (2013).

¹³ Npr. više paze na tjelesnu masu, percipiraju simptome bolesti na vrijeme, bolje se nose sa stresom, umjereniji su u štetnim navikama, posebice konzumaciji alkoholnih pića i pušenju. Više o tome u Veenhoven, R. (2007): [Healthy happiness: effects of happiness on physical health and the consequences for preventive health care](#). *Journal of Happiness Studies*, 9(3), 449–469.

*"Volontiranje je nevjerojatna mogućnost
da probaš sve što želiš!
Možeš se uključiti u različite djelatnosti,
okušati se u poslovima u kojima nisi ni znao da si odličan
te upoznati more prekrasnih ljudi
s kojima dijeliš osmijehe!"*

Maja

Kao što smo već objasnili, razlozi i motivi zbog kojih se netko odluči uključiti u volonterski program su razni i razlikuju se od osobe do osobe. Uloga koordinatora volontera jest da bilo koju mladu osobu koja želi početi volontirati ili već volontira, bez obzira na njezine razloge i motive, podržava i potiče na daljnji angažman te joj pomaže da prepozna dobrobiti ostvarene volontiranjem.

Poticanje mladih na volontiranje ima višestruku važnost za mlade, no i za cijelo društvo. Mlade osobe imaju veliki potencijal za doprinos razvoju zajednice koji je vrlo važno prepoznati, podržati i usmjeravati. U tom smislu, volontiranje i podrška tijekom volontiranja, izvrsna su prilika za jačanje motivacije mladih i za druge oblike aktivnog sudjelovanja u društvu.

U razdoblju adolescencije razmišljanje obilježava *mladenački idealizam*¹⁴, kada mladi zamišljaju idealni svijet i (naj)bolje puteve do njega te se za njih zalažu. Često žele biti aktivni u mijenjanju sebe, "poboljšavanju" svijeta i donošenju raznih odluka koje će utjecati i na druge mlade. No, možda jednako često, pritom nailaze na brojne prepreke koje im otežavaju stvarnu participaciju i s vremenom mogu izgubiti povjerenje u mogućnost utjecanja na svijet koji ih okružuje te postati pasivni. Isto tako, "podučeni" iskustvima nemogućnosti participacije drugih mladih i nešto starijih (građana), mogu ostati ne-aktivni građani, ni ne pokušavajući činiti ono što im se čini nemogućim.

Zato je, nakon što mladi već aktivno sudjeluju u društvu (i) kao volonteri, vrlo važno da ih netko u organizaciji razumije, pruža im potporu i općenito kvalitetno radi s njima. Osim što time volonterima pokazujete da ih uvažavate kao osobe, što je već samo po sebi bitno u bilo kojem obliku rada s ljudima, kvalitetnim radom i dobrim odnosom s mladim volonterima utječete i na održavanje njihove motivacije za volontiranje. Hoće li nastaviti volontirati ovisi o tome koliko je njihovo volontersko iskustvo ispunilo (ili nadmašilo :) početna očekivanja¹⁵ tj. jesu li kroz volontiranje zadovoljili svoje psihološke potrebe i motive¹⁶. Dobar voditelj mladima pomaže da

¹⁴ Lacković-Grgin, K. (2006): *Psihologija adolescencije*. Naklada Slap, Jastrebarsko.

¹⁵ Ponekad će mladi odustati od volontiranja zbog objektivnih okolnosti kao što su preseljenje u drugi grad, pronalazak posla ili uspostavljanje novih interesa i odnosa u koje ulažu više vremena, promjene zdravstvenog stanja itd. Međutim, ako im je volontersko iskustvo u jednoj organizaciji/ na jednoj volonterskoj poziciji ostalo u dobrom sjećanju, vrlo će vjerojatno jednom ipak nastaviti volontirati, gdje, kada i kako im to bude moguće.

¹⁶ Begović, H. (2006): [O volontiranju i volonterima/kama](#). Volonterski centar Zagreb, Zagreb.

postave realna očekivanja i prepoznaju svoje dobitke od volontiranja, odnosno u širem smislu stvara uvjete da kroz volontiranje ostvare što više dobrobiti.

“Volontiranjem dobivam iskustvo i mogućnosti za osobni razvoj. Zadržavaju me rezultati moga volontiranja - promjene koje postizem, osjećaj nakon obavljenog posla.”

“Važno mi je da se osjećam dobrodošao: da me bolje upoznaju, da me gledaju kao jednakog i jednako sposobnog, da mi pokažu da me poštuju, ali nekako ugodno i opušteno, ne previše formalno.”

Zašto uključiti mlade volontere u svoju organizaciju?

Volontiranje mladih može biti dobro ne samo za volontere, već i za neprofitnu organizaciju koja u svoj rad kvalitetno uključuje (i) mlade osobe u ulozi volontera. Naravno, ne govorimo samo o praktičnoj pomoći u provedbi aktivnosti, već o dodatnoj vrijednosti koju donose volonteri.

Općenito organizacija uključivanjem volontera može dobiti:

- novi pogled na stare teme i probleme, veću šansu za inovativne pristupe
- novu „energiju“ u timu, pozitivan utjecaj i posredno održavanje ili jačanje motivacije i kreativnosti postojećih zaposlenika i volontera
- nove osobe u mreži suradnika, među kojima će se naći i oni koji će se trajnije zadržati (kao volonteri ili plaćeno osoblje)
- dodatno i “osobnije” širenje svijesti o problemu kojim se organizacija bavi i promoviranje njezinih vrijednosti

Uključivanjem upravo *mladih* volontera, mogući su i dodatni dobici za organizaciju:

- **novе teme programa, projekata i aktivnosti** koje mladi smatraju važnima: možda jedini primjećuju određene probleme, faktore koji podržavaju postojanje problema ili još neiskušane mogućnosti za njihovo rješavanje
- **specifična nova znanja, vještine i interesi u organizaciji**, koji se nešto teže pronalaze među starijim volonterima: društvene mreže, strani jezici, poznavanje interesa mladih, mjesta na kojima se okupljaju, suvremenog neformalnog jezika itd.
- **izravni pozitivni utjecaj na mlade**: mladi kroz volontiranje mogu ostvariti niz dobrobiti u području osobnog razvoja i kompetencija za buduću profesiju te se osnažuju za druge oblike aktivnog sudjelovanja u društvu
- **posredni pozitivni utjecaj na mlade u svojoj zajednici**: mladi volonteri svojim primjerom vršnjacima promoviraju volonterstvo i mogu prenijeti osjećaj smislenosti aktivnog djelovanja na društvene probleme
- **lakše privlačenje novih mladih volontera**: mladi će se vjerojatnije odlučiti na volontiranje kada čuju iskustva svojih vršnjaka, a postojeći mladi volonteri također mogu biti odlična podrška i mentori novima
- **više zabave** u provedbi uobičajenih aktivnosti :)

Faze vođenja volonterskih programa i volontera

Dobro strukturiran volonterski program uključuje opći pristup radu s volonterima u određenoj organizaciji te opis i plan pojedinačnih aktivnosti potrebnih za kvalitetno upravljanje radom volontera. Pri tome vodi računa o dobrobiti i korisnika (same organizacije i/ili krajnjih korisnika/ciljane skupine) i volontera, a slijedi ove faze upravljanja volonterskim programom¹⁷:

0. Priprema (temelja) volonterskog programa

1. Planiranje volonterskog programa

2. Izrada opisa poslova za volontere

3. Pronalaženje volontera

4. Odabir volontera

5. Uključivanje i edukacija

6. Supervizija i evaluacija rada volontera

7. Evaluacija volonterskog programa

8. Vrednovanje rada volontera i nagrađivanje volontera

Jedan volonterski program najčešće obuhvaća veći broj **volonterskih pozicija ili mjesta** (seta povezanih zadataka u koje želimo uključiti volontere) na koje se volonteri mogu uključivati u različito vrijeme. Zbog toga se faze upravljanja volonterskim programom nakon točke 2. ili 3. u praksi ne događaju linearno u odnosu na volonterski program, već slijede jednog (ili više) volontera na *jednoj* volonterskoj poziciji. U organizacijama s većim brojem volonterskih mjesta i većim brojem volontera to može otežati posao voditelja volonterskog programa i cijele organizacije, zbog čega je dodatno važno dobro osmisliti volonterski program.

Mnoge organizacije imaju "implicitne" (nezapisane) volonterske programe tj. zapisuju samo pojedine segmente/ faze. Kako vjerujemo da je u organizacijama s većim brojem volonterskih mjesta i volontera volonterski program *kao dokument* neophodan za kvalitetan rad s volonterima (kao i za kvalitetu usluga krajnjim korisnicima, kada volonteri rade izravno s njima), želimo vas potaknuti da odvojite vrijeme za dodatno promišljanje i sastavljanje teksta odnosno donošenje volonterskog programa na razini organizacije.

¹⁷ Prgić Znika, J., Kordić, I. i Jeđud Borić, I. (2015): [Menadžment volontera: priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa](#). Volonterski centar Zagreb, Zagreb.

Vođenje volonterskih programa u kojima volontiraju mladi po svojim se fazama ne razlikuje od općeg menadžmenta volontera. Međutim, gotovo u svim fazama možemo izdvojiti specifičnosti koje će vam olakšati rad upravo s mladim volonterima.

Priprema (temelja) i planiranje volonterskog programa

Prije nego što se upustite u rad s mladim volonterima, neophodno je da dobro pripremite teren. Od čega se sastoji ta priprema terena? Da bi stvari dobro funkcionirale u praksi, potrebno je najprije izgraditi ili ojačati spremnost organizacije za uključivanje volontera.

Spremnost organizacije za uključivanje mladih volontera uključuje najmanje sljedeće elemente:

- **volonterski program** je usklađen s vizijom, misijom i vrijednostima vaše organizacije
- **prepoznavanje vrijednosti:** osim konkretne volonterske pomoći, prepoznajete dodatnu vrijednost koju u organizaciju mogu donijeti upravo mladi
- **dobrobit volontera:** volontiranje doživljavate kao aktivnost korisnu ne samo za organizaciju i krajnje korisnike, nego i za volontere te mladima namjeravate pružiti sve što je moguće da bi im volontiranje bilo pozitivno i korisno iskustvo
- **usklađenost:** ciljevi volonterskog programa su prilagođeni okolnostima sredine u kojoj tražite volontere, poznajete nacionalne propise o volonterstvu i oslanjate se na odredbe vezane za volontiranje mladih¹⁸ ili znate gdje možete dobiti potrebne odgovore (npr. od najbližeg volonterskog centra)
- **materijalni i financijski uvjeti:** imate dovoljno organizacijskih kapaciteta da ponudite "opipljive" uvjete za volontiranje, koji mladima mogu biti dodatno važni - prostor, opremu i materijale ako su potrebni za obavljanje volonterskih zadataka, naknadu troškova nastalih volontiranjem

¹⁸ Npr. trebate li pribaviti suglasnost skrbnika za volontiranje maloljetnih osoba, kakve poslove smiju obavljati mladi volonteri, kakvu vrstu podrške im je potrebno pružiti, kada je obavezno sklopiti ugovor o volontiranju u pisanom obliku, kakve potvrde se u vašoj zemlji izdaju svim volonterima i sl.

- **koordinator volontera:** u vašoj organizaciji postoji najmanje jedna osoba motivirana i kompetentna za izravan rad s mladima kojoj ćete osigurati vrijeme i podršku za obavljanje poslova koordinatora volontera
- **priprema atmosfere dobrodošlice:** sve osobe u organizaciji razumiju i prihvaćaju¹⁹ uključivanje mladih volontera, zajedno ste razjasnili uloge i ono što ćete mladima pružiti da bi se ispunila pozitivna očekivanja (npr. koordinatora, edukaciju, naknadu troškova, korištenje računala)

Koordinator volontera

U prvoj je fazi razvoja volonterskog programa potrebno odabrati voditelja programa, odnosno, ovisno o opsegu programa, jednog ili više koordinatora volontera. Kako je uloga koordinatora brinuti o svim ljudima i procesima koji čine volonterski program, **odabir odgovarajuće osobe je od ključne važnosti** za uspjeh volonterskog programa. Što znači “odgovarajuća osoba” bit će jasnije na samom kraju, nakon što predstavimo specifičnosti rada s mladim volonterima u svim fazama programa.

Planiranje volonterskog programa

Kako bi provedba volonterskog programa tekla u skladu s vašim potrebama i mogućnostima, dobro je izraditi (zapisati :) i poseban plan aktivnosti za određeno duže razdoblje. Što je vaš volonterski program složeniji (ima veći broj volonterskih mjesta i uključenih osoba), to će vam plan aktivnosti više olakšati njegovu provedbu. Takav akcijski plan najčešće se izrađuje u tabličnom obliku i uobičajeno obuhvaća:

- sve **aktivnosti** (što konkretno planirate učiniti u pojedinim fazama vođenja volonterskog programa: npr. javna predstavljanja mladim nezaposlenima)
- **rezultate** koje želite postići svakom od aktivnosti (npr. održana 3 predstavljanja, odaziv 10 potencijalnih volontera)
- **vrijeme** u kojem ih planirate provesti
- **osobe** odgovorne za njihovu provedbu (poželjno je da to nije samo koordinator!)

¹⁹ Bilo bi idealno da se i vesele :)

- druge elemente za koje smatrate da će vam koristiti, kao što su npr. potrebni resursi, suradnici izvan organizacije, status aktivnosti (je li i kada provedena, kratki opis provedbe i rezultata) i dr.

S obzirom na to da, prema našem mišljenju, mladim volonterima treba posvetiti više pažnje ako ih želite duže zadržati u svojoj organizaciji, vjerojatno ćete u plan aktivnosti volonterskog programa u koji uključujete mlade uvrstiti i veći broj aktivnosti (npr. više javnih predstavljanja sa svrhom privlačenja volontera, više mentoriranja i neformalnih druženja). Zbog toga bi vam plan aktivnosti mogao biti dodatno koristan u provedbi, ali i u praćenju provedbe i evaluaciji volonterskog programa s mladima.

Imajte na umu i to da **dobar akcijski plan dopušta izmjene**, temeljene na vašem iskustvu provedbe: možda ćete shvatiti da ste postavili nerealistične ciljeve ili rokove, možda će vam se odazvati veći broj volontera od planiranog ili ćete dobiti neočekivanu donaciju za izlet volontera... pa ćete u skladu s tim mijenjati aktivnosti i druge elemente akcijskog plana.

Izrada opisa posla volontera

Opis posla volontera primarno služi tome da sami sebi objasnite i učvrstite ideju o tome što očekujete i što ćete ponuditi budućim volonterima na konkretnim volonterskim mjestima. Kako je potrebno da za svako volontersko mjesto izradite poseban opis posla, vaš će volonterski program vjerojatno sadržavati više opisa poslova volontera. Svaki od njih će vam biti vrijedna pomoć i u privlačenju volontera: možete ga koristiti kao temelj za sastavljanje oglasa za volontiranje ili u usmenom predstavljanju volonterskih mjesta, kada će vam omogućiti da budete sigurniji i uvjerljiviji.

Svaki dobar opis posla volontera sadrži²⁰:

- naziv volonterske pozicije
- mjesto i vrijeme volontiranja
- ciljevi i učinak posla
- sadržaj posla i odgovornosti volontera

²⁰ Modificirano prema Prgić Znika, J., Kordić, I. i Jeđud Borić, I. (2015): [Menadžment volontera: priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa](#). Volonterski centar Zagreb, Zagreb.

- potrebna znanja, vještine, iskustva i kvalifikacije
- dobrobiti za volontere
- priprema za volontiranje
- supervizija i evaluacija rada volontera
- rok i način prijave, uključujući osobu za kontakt

Kod izrade opisa posla za ciljano traženje mladih volontera, dodatno obratite pozornost da, kad god je to moguće, obuhvatite ili naglasite ono **što je mladima važno**²¹:

- **fleksibilnost**: mogućnost izbora zadataka, fleksibilno vrijeme volontiranja, otvorenost organizacije za dogovor s volonterima
- **jednostavnost**: više (izvora) informacija o volontiranju, jednostavnost prijave, laka dostupnost koordinatora prije i tijekom volontiranja, pokažite da imate određena no ne i prevelika očekivanja, odnosno da znanja i vještine koje tražite uvažavaju iskustvo mladih
- **relevantnost**: značaj volonterskog doprinosa (mladih) za krajnje korisnike ili zajednicu, osobito kada tražite isključivo mlade osobe za konkretno volontersko mjesto²²
- **raznolikost iskustava**: poticajni i zanimljivi zadaci i aktivnosti, mogućnost učenja i ispunjavanja osobnih ciljeva volontera
- **opipljivi dobici**: potvrda o uloženim volonterskim satima, o kompetencijama stečenima volontiranjem (kod dugoročnog volontiranja), preporuke, materijali organizacije i nagrade (majice, ulaznice i sl.)
- **opuštena organiziranost**: jasnoća i učinkovitost procesa u ravnoteži s neformalnim i podržavajućim pristupom
- **zabava**: uživanje, zadovoljstvo, smijeh, druženje itd.

²¹ Modificirano i dopunjeno prema [Volunteer Connections: New Strategies for Involving Youth](#) (2001)

²² Iako dob ne bi nikada trebala biti jedini kriterij za odabir volontera, za neka volonterska mjesta može igrati važnu ulogu: npr. kada su korisnici volontiranja djeca ili mladi, volonteri koji su i sami mladi mogu biti model ponašanja ili mentori koje je korisnicima lakše prihvatiti tj. osobe koje je zbog njihove dobi teže doživjeti kao roditelje ili učitelje, kada su korisnici volonterskih usluga osjetljive skupine odraslih (npr. beskućnici, izbjeglice, starije osobe), mladi volonteri mogu prenijeti snažniju poruku zainteresiranosti i skrbi zajednice za tu skupinu.

Tablica 1: *Mogućnosti prilagodbe opisa posla volontera mladima*

Karakteristike volontiranja koje su važne mladima	Elementi opisa posla volontera							
	Naziv volonterskog mjesta	Mjesto i vrijeme volontiranja	Ciljevi i učinak posla	Sadržaj posla i odgovornosti	Potrebna znanja, vještine..	Dobrobiti	Priprema	Supervizija i evaluacija
Fleksibilnost		X		X			X	X
Jednostavnost	X	X	X	X	X		X	X
Relevantnost	X		X	X	X		X	X
Raznolikost iskustava		X		X		X	X	X
Opipljivi dobici						X	X	X
Opuštena organiziranost				X		X	X	X
Zabava	X		X	X		X	X	X

Osim kod izrade opisa posla volontera, usklađivanje s onim što mladi žele od volontiranja bit će vam vrlo korisno i u samom “nastupu” tj. pozivanju mladih na volontiranje u pisanom ili usmenom obliku.

Pronalaženje volontera

Općenito je volontere moguće pronalaziti na više načina²³, pa jednako tako vrijedi i za mlade:

- **masovnim pristupom** (npr. kroz medije, putem postera i letaka), kada je organizaciji potreban relativno velik broj volontera u istom razdoblju i/ili za istu volontersku poziciju, a sami volonterski zadaci nisu jako zahtjevni
- **ciljanim pristupom** (npr. obraćanjem skupinama za koje pretpostavljate da bi mogle biti najviše zainteresirane ili u kojima je najveća šansa da pronađete upravo onakve volontere kakve tražite²⁴), kada je organizaciji potreban manji broj volontera za vremenski ili sadržajno zahtjevnije pozicije
- **usmenom predajom** ("princip koncentričnih krugova"), gdje zaposlenici ili članovi organizacije, a osobito zadovoljni postojeći volonteri, spontano ili ciljano šire misiju organizacije izravno se obraćajući mladima za koje vjeruju da bi bili odlični volonteri za određenu organizaciju/ volontersku poziciju, kao i da bi volontiranje za njih bilo korisno iskustvo

Također, ne treba zanemariti ni činjenicu da sve što kao organizacija radite a u nekoj je mjeri javno vidljivo, može utjecati na samoinicijativno javljanje (ili ne-javljanje!) volontera: što sadrže i kako izgledaju vaše web stranice, društvene mreže i promotivni materijali, gdje je i kakav je prostor u kojem imate potencijalne volontere, što i kako javno govorite o svojim korisnicima i volonterima, kakve se informacije o vama objavljuju u medijima itd.

Gdje i kako "reklamirati" volontiranje: što kažu mladi?

"Najteži je prvi korak, odlučiti se za volontiranje i ući u 'sistem'"

Opće smjernice

- dobro osmislite, organizirajte i provedite prvi kontakt
- predstavite jednostavnije, manje zahtjevne aktivnosti
- osigurajte i predstavite (vremensku) fleksibilnost volonterske pozicije (posebno studentima)

²³ Modificirano prema Jurić, D. (2007): Volonterski menadžment. Volonterski centar Zagreb, Zagreb.

²⁴ Npr. slanje grupnog e-maila studentima prava za volontiranje u pravnim klinikama ili za podršku i pomoć žrtvama i svjedocima na sudovima

- naglasite i ostale karakteristike volontiranja koje su važne/ privlačne mladima: podsjećamo, uz jednostavnost i fleksibilnost, to su relevantnost, raznolikost iskustava, opipljivi dobici, opuštena organiziranost i zabava
- imajte na umu da će se mladi lakše uključiti na volonterska mjesta gdje mogu volontirati zajedno s prijateljima
- bez obzira promovira li se spontano ili ciljano, poželjno je da volontiranje predstavlja osoba koja je mladima bliža po dobi ili koja im može biti uzor ili inspiracija

“Proradi ti interes, pogotovo ako te to područje i prije zanimalo.”

- pretpostavite što bi mlade moglo motivirati, ovisno o dobi i razvojnim potrebama: posvetite više vremena dobrobitima volontiranja, a posebno stjecanju raznolikih iskustava, druženju i povezivanju s drugim ljudima

“Mlađi (od 20) teško da bi se ‘upecali’ na osobni razvoj.”

- koristite stvarne primjere i vlastita iskustva volontiranja u sažetom obliku
- osigurajte dovoljno vremena za pitanja i odgovore: (mladi) ljudi više vole dvosmjernu komunikaciju/ interakciju i konkretne informacije (npr. radionica umjesto frontalnog predavanja, promotivne materijale popratite konkretnim usmenim informacijama)

Ustanove formalnog obrazovanja

- mladi smatraju da je potrebna bolja povezanost volonterskih organizacija sa školama/ fakultetima
- poželjna suradnja sa stručnim timom škole
- predstavljanje mogućnosti volontiranja na početku školske/ akademske godine
- promoviranje volontiranja ugrađeno u predmete/ kolegije povezane s volontiranjem ili konkretnim volonterskim mjestima (npr. sociologija, etika, građanski odgoj, priroda), uključujući terensku nastavu i obilask organizacija koje nude volonterske programe
- plakati i leci s konkretnim informacijama o volontiranju ili poticajni plakati koje su kroz radionice mladi sami izradili

Osobni, izravni kontakt

- mladi posebno cijene autentično prenesena iskustva i iskreni entuzijizam svojih vršnjaka koji volontiraju, ali i iskusnijih osoba čije im mišljenje je važno (npr. nastavnici, članovi obitelji/ rodbine, mentori, treneri)

- prilikom ciljanog traženja volontera, ako osobno poznajete mlade²⁵ koji bi bili odlični volonteri za konkretno volontersko mjesto, svakako razmislite i naglasite im zbog čega smatrate da bi volontiranje u vašoj organizaciji bilo dobro i za njih, pazeći da im pritom ne stvorite pritisak

Lokalne organizacije

- predstavljaju odlično mjesto susreta i prenošenja informacija: spontano među mladima ili kroz organizirana predavanja i/ili radionice (koje mogu voditi i mlade osobe s volonterskim iskustvom)
- organiziranje posjeta organizacijama koje uključuju mlade volontere u suradnji s ustanovama formalnog obrazovanja ili organizacijama mladih i za mlade

Društvene mreže

- jednostavan način za promoviranje volontiranja većoj skupini mladih
- omogućuje brže širenje i dijeljenje iskustava i raznih osobnih vijesti povezanih s volontiranjem, kao što su odlasci na kulturne i društvene događaje, putovanja, priznanja i sl.
- učinkovitije ako sadržaj vezan uz volontiranje prati (*like-a*) veći broj prijatelja

“Ne znam baš gdje se sve može volontirati.

Najprije saznam ako je netko “od mojih” već volontirao, pogotovo na FB”

Ovisno o tome koliko vam je potrebno volontera i za kakva volonterska mjesta, odlučit ćete se za jedan ili više “kanala” pronalaženja volontera. Iskustvo brojnih organizatora volontiranja pokazuje da je **najučinkovitije koristiti više načina istovremeno**, kao npr. predavljanja u ustanovama formalnog obrazovanja i društvene mreže. Također se možete obratiti volonterskim centrima na vašem području, koji imaju mogućnost (i vaše) otvorene volonterske pozicije predstaviti na dodatne načine (internetska baza volonterskih poslova, medijska i druga javna predavljanja mogućnosti lokalnog volontiranja, “opće” radionice o volonterstvu i sl.).

²⁵ Npr. ranije su bili vaši volonteri na drugom volonterskom mjestu, sudjelovali su u vašim aktivnostima kao korisnici, poznajete ih privatno...

“Premalo se priča o tom volontiranju; svi otprilike znaju šta je to, ali nitko nije baš upućen. Na TV-u bude ‘ajme, dan volontera’, dvije-tri minute i gotovo. Premalo ljudi znaju o tome. Možda bi trebalo u sve škole to uvesti.” (Jelena)

Kod masovnog i ciljanog pristupa u pronalaženju volontera vrlo često ćete koristiti neku vrstu pisanog materijala, kao što je objava na društvenim mrežama, letak, plakat i sl., odnosno **oglas za volontiranje**. Oglas treba biti koncizan i zanimljiv tj. sadržavati (samo) ključne informacije o volonterskom mjestu, prikazane na način za koji očekujete da bi mogao privući volontere kakve želite. Kada nastojite zainteresirati mlade, “način” može uključivati ilustraciju ili fotografiju, izjave mladih volontera ili korisnika, izravno i neformalno obraćanje i sl. Ako niste sigurni hoće li vaš oglas biti zanimljiv mladima - pitajte druge organizacije koje uključuju mlade volontere ili (druge) mlade!

Na koji biste se oglas vi radije prijavili?

Student/ica si završnih godina nastavničkog smjera matematike, fizike ili kemije i živiš na području Zagreba? Želiš li svoje znanje prenijeti u praksu i stvarati iskustva u podučavanju? Onda si možda upravo ti osoba koju tražimo! Postani volonter/ka za individualnu pomoć i podršku u učenju, učenicima srednje škole XY.

Prijavi se na <https://www.pomocuucenju-volonteri.hr/>

“Volonteri nisu plaćeni, ne zato što su bezvrijedni, već zato što su neprocjenjivi.”

Sherry Anderson

Tražimo volontere koji bi pomagali učenicima s matematikom, fizikom i kemijom. Ako poznajete nekoga tko bi bio zainteresiran, molimo da se javi na broj telefona 01/1122333.

Neovisno o tome radi li se o oglasu ili usmenom predstavljanju otvorenih volonterskih mjesta, obavezno svoju ciljanu publiku informirajte i o načinu prijave za volontiranje. **Prvi kontakt** maksimalno olakšajte mladima: ponudite različite mogućnosti prijave, uključujući prijavu putem interneta (e-mail, društvene mreže, on line obrazac na vašoj web stranici ili u bazi volonterskih mjesta nekog volonterskog centra).

Prema odabiru volontera...

Nakon prvog kontakta koji iniciraju potencijalni volonteri, a ovisno o specifičnostima opisa posla volontera, možete koristiti prijavnice različitog opsega i sadržaja, zatražiti motivacijsko pismo, životopis ili sl., sa svrhom prikupljanja dodatnih informacija koje će vam olakšati sljedeći korak - odabir volontera.

Vrlo je važno da potencijalni volonteri, i to osobito mladi, što kraće čekaju između svoje prijave za volontiranje i vaše prve povratne informacije. Ovisno o načinu prijave i samom volonterskom mjestu, povratna informacija može biti pozitivna odluka o odabiru i poziv na sastanak volontera na kojem ćete već dogovoriti detalje volontiranja, potvrda prijema prijave s opisom sljedećih koraka u procesu odabira, predlaganje termina za razgovor kroz koji ćete se bolje upoznati itd. Ako vaš proces odabira uključuje više koraka za koje trenutno nemate vremena²⁶, u što kraćem roku zahvalite volonteru na prijavi i najavite sljedeći korak za koji ste definirali približno vrijeme kada ćete ga provesti.

Odabir volontera

Promišljeno ulaganje truda u privlačenje volontera uglavnom rezultira prijavama zainteresiranih za volontiranje na konkretnim volonterskim mjestima u vašoj organizaciji²⁷. Računajte na to da dio volontera odluku o tome hoće li zaista volontirati donosi kasnije, kada dobije dodatne informacije o volonterskom mjestu i dodatne dojmove o organizaciji i ljudima s kojima će trebati

²⁶ Pri čemu ste, nadamo se, dovoljno dobro planirali :) tj. nemate vremena za volontere samo zbog pojave novih okolnosti na koje niste mogli utjecati.

²⁷ Ako se duže vrijeme nitko ne prijavljuje, prije nego što mlade proglasite nezainteresiranima za volontiranje, ponovno razmotrite vremensku i sadržajnu zahtjevnost posla volontera, očekivana znanja i iskustva, rok prijave, točnost podataka za kontakt, načine na koje ste nastojali pronaći volontere i druge elemente koji su potencijalnim volonterima mogli otežati odluku i prijavu.

surađivati (koordinator volontera i drugo osoblje, korisnici, ostali volonteri). Mladima, možda češće nego iskusnijm osobama, prijava za volontiranje može više značiti "iskaz interesa" kojim se ne obvezuju ući u sljedeću fazu volonterskog programa odnosno "rezervaciju" za slučaj da primate ograničen broj volontera.

Odabir je obostran.

Iako, dakle, postoji mogućnost da će dio prijavljenih odustati od stvarnog volontiranja, prvi kontakt s njihove strane podrazumijeva da su vas odabrali, s idejom da kao volonteri mogu ispuniti vaša očekivanja te da vi možete ispuniti njihova. Sada je red na vama: kroz proces odabira ćete izabrati mlade volontere koji najbolje zadovoljavaju vaše kriterije. Jednako tako, potencijalnim ćete volonterima dodatnim informacijama i načinom komunikacije nastaviti pokazivati tko ste i kakvi ste kao organizacija i kao koordinator volontera, zbog čega je važno da kroz cijeli proces budete svjesni da se (i dalje) radi o obostranom odabiru. Ta vam svijest može pomoći da kroz proces odabira, kao i kroz faze vođenja volonterskog programa koje slijede, s mladim volonterima kontinuirano komunicirate s uvažavanjem njihovih raznolikih jedinstvenih osobnosti i s poštovanjem njihove spremnosti da svoje slobodno vrijeme usmjere u volontiranje.

No kako odabrati volontere? Preduvjet za uspješan odabir volontera je dobro izrađen opis posla volontera, u kojem ste zabilježili potrebna znanja, vještine, stavove, vrijeme i mjesto volontiranja itd. Drugi ključni element za odabir su, naravno, informacije o prijavljenom volonteru na temelju kojih ćete procijeniti njegovu/ njezinu prikladnost za konkretno volontersko mjesto. Takve informacije možete prikupiti na razne načine kao što su prijavnica, motivacijsko pismo, grupni sastanak, kraći ili duži individualni razgovor, razgovor s više osoba iz vaše organizacije, preporuke, probni rad, uvodna radionica...

Za volonterske poslove za koje su potrebna vrlo specifična znanja i vještine (npr. znanje stranog jezika) ili je veća razina odgovornosti volontera (npr. aktivnosti koje uključuju komunikaciju s korisnicima iz osjetljivih skupina) preporučujemo kombiniranje većeg broja načina prikupljanja informacija odnosno provjere prikladnosti volontera za poziciju za koju se prijavio, a možete uključiti i (dodatnog) stručnjaka za rad s (mladim) ljudima. Ipak, budite umjereni: važno je da opseg i složenost ovih aktivnosti i zahtjeva prema volonterima bude u skladu s opsegom i složenošću volonterskog mjesta. Osim što time šaljete određenu poruku potencijalnim

volonterima o organiziranosti vašeg volonterskog programa, također učinkovitije koristite vlastito vrijeme.

Neovisno o kompleksnosti sadržaja posla i razine odgovornosti volontera, u odabiru volontera za bilo koje volontersko mjesto ćete voditi računa o sljedećim **“općim” kriterijima:**

- **vrijeme:** imaju li u traženom razdoblju onoliko vremena koliko je potrebno za obavljanje volonterskih aktivnosti, kao i za sudjelovanje u edukacijama, supervizijskim susretima i sl.
- **lokacija:** je li im lokacija volontiranja dovoljno pristupačna, trebaju li do nje putovati i jesu li spremni na ulaganje tog dodatnog vremena (također, možete li osigurati naknadu troškova prijevoza ako im je potrebna?)
- **propisi:** pripazite na poslove koje ne mogu obavljati maloljetnici, je li vam za maloljetne volontere potrebna suglasnost skrbnika i možete li je pribaviti, može li volonter dostaviti potvrdu o nekažnjavanju ako je obavezna (npr. kod dugotrajnog volontiranja s osjetljivim skupinama)

U sljedećem ćete koraku sve informacije koje sada imate o potencijalnom volonteru usporediti s opisom posla volontera. Ako ste izradili jasan opis posla volontera i informacije o volonteru prikupljali ciljano, imajući na umu ono što je potrebno za dobro obavljanje tog posla, sam bi vam odabir na temelju usporedbe tih elemenata trebao biti prilično jednostavan. Imajte na umu i to da je dobro spajanje volontera s volonterskim poslovima vaša odgovornost prema korisnicima i organizaciji, ali i prema volonteru!

Za odgovornije volonterske poslove konačnu odluku o odabiru volontera možete odgoditi za vrijeme *nakon uključivanja ili čak nakon edukacije*. Time si osiguravate dodatne informacije o prikladnosti potencijalnih volontera za konkretno volontersko mjesto, a volonterima dajete priliku da bolje razumiju zahtjeve volonterskog mjesta te preispitaju vlastita očekivanja i mogućnosti.

Ako ni nakon uključivanja i edukacije za nekog volontera još uvijek niste sigurni da može ispuniti zahtjeve volonterskog mjesta za koje se prijavio, a želite ga zadržati, uz njegov ga pristanak možete uključiti u druge volonterske aktivnosti. Nakon određenog vremena možete s volonterom ponovno razgovarati o tome koliko su on i volontersko mjesto za koje se početno prijavio prikladni jedno za drugo. Moguće je da je netko od vas promijenio mišljenje :)

Nemate otvoreno volontersko mjesto?

Ponekad će se dogoditi i da vam se mladi ljudi obrate sa željom za volontiranjem iako u tom trenutku nemate definirane volonterske poslove u koje bi se mogli odmah uključiti. Tada je najbolje da pronađete vremena za razgovor kroz koji ćete zainteresiranu osobu upoznati s programima i aktivnostima organizacije te dosadašnjim volonterskim mjestima. Uz to, moći ćete u opuštenijoj atmosferi saznati što je potencijalnog volontera najviše privuklo vašoj organizaciji, za što općenito smatra da ima najviše afiniteta/ sposobnosti i sl. Kroz takav ćete razgovor možda zajedno doći do ideje gdje “smjestiti” volontera tj. osmisлити nove volonterske aktivnosti kroz koje može pomoći vašoj organizaciji i ostvariti neka svoja očekivanja. Ako ipak ne dođete do takve ideje (v. odlomak o odbijanju volontera), pokazat ćete svoju posvećenost svakom (mladom) volonteru i tako povećati vjerojatnost da zadrži interes za vašu organizaciju i za volontiranje općenito te da stvori i širi pozitivno mišljenje o vama.

Bez obzira na to za što su se i kako potencijalni volonteri javili u vašu organizaciju, vodite računa o sljedećim ***elementima kvalitetne komunikacije u razdoblju prijave i odabira volontera***:

- obavijestite volontere o prijemu njihove prijave i o odluci o odabiru što je prije moguće

- zahvalite se za pokazan interes
- razjasnite obostrana očekivanja (kako bi moglo izgledati volontiranje, što osjećaju da mogu dati, što se nadaju da će dobiti kroz volontiranje itd.)
- objasnite ključne kriterije koje koristite za odabir i zbog čega su važni za konkretnu volontersku poziciju
- objasnite svrhu različitih segmenata procesa odabira i/ili pojedinih pitanja
- ciljano se usmjerite na jake strane i sposobnosti potencijalnih volontera
- komunicirajte jasno i s uvažavanjem
- kontinuirano uspoređujte nova saznanja o volonteru s opisom trenutno otvorenih poslova volontera ili, ako je u pitanju prijava “u slobodnom stilu”, s vrijednostima i drugim aktivnostima vaše organizacije
- najavite i, ako je potrebno, objasnite daljnje korake i vrijeme čekanja (npr. *“Prijava su otvorene još 8 dana, a onda ćemo vas ponovno kontaktirati za termin sastanka.”*)

Kod odabira mladih volontera dobro je dodatno imati na umu i neke njihove specifičnosti:

⇒ **Različiti rasporedi i ritmovi:** mladi su vrlo heterogena skupina, među kojima postoje oni koji se svakodnevno suočavaju s brojnim, ponekad i neočekivanim, obavezama, kao i oni koji nisu u sustavu obrazovanja, zapošljavanja ili osposobljavanja pa često nemaju dovoljno aktivnosti koje bi im ispunile dan. Imajte razumijevanja za različite životne kontekste i stilove mladih osoba i prilagodite se njihovom ritmu: sporost vaših povratnih informacija može umanjiti interes i motivaciju mladih za volontiranje i/ili stvoriti loš dojam o organizaciji. Ubrzajte proces odabira najviše što možete, pazeći da pritom ne izgubi na kvaliteti i da ne stvorite predugo vrijeme čekanja do početka volontiranja.

⇒ **Samopredstavljanje:** mladi mogu izraziti i prikazati sebe na vrlo različite i dinamične načine. Uz pismene prijave, koje su sigurno dobar i jednostavan prvi korak u procjeni i odabiru (a nekim mladima i ugodniji), kombinirajte načine procjene i odabira volontera, uzimajući u obzir da će mnogim mladima više odgovarati osobniji i aktivniji pristupi (poput sastanaka, radionica, “probnog rada” i sl.). Također, izbjegavajte korištenje psihologijskih testova, koji bi potencijalne volontere mogli uplašiti i odbiti, i radije upoznajte volontere kroz razgovor licem u lice.

⇒ **Slika o sebi:** mnogi mladi nemaju potpuno razvijenu sliku o sebi. Nekim mladima će, iz raznih razloga, biti vrlo teško istaknuti vlastite jake strane, znanja, vještine i uspjehe, dok će ih

manji dio čak i izražavati prenaplašeno. Entuzijastični ili ambiciozni mladi mogli bi se željeti uključiti u zahtjevnije ili opsežnije aktivnosti nego što je za njih u nekom razdoblju dobro i izvedivo, što može rezultirati slabije obavljenim poslom i odlaskom volontera iz vaše organizacije s osjećajem neuspjeha. Zato u procesu odabira volontera za volontersko mjesto, kao i kasnije, mladi trebaju podršku i usmjeravanje kako bi što bolje procijenili svoje mogućnosti za volontiranje i stvarali pozitivnu sliku o sebi.

Prijedlozi pitanja za razgovor s mladim volonterima

Svrha ovih pitanja je da na manje izravan, za mlade ugodniji i lakši način bolje upoznate “teže mjerljive” osobine mlade osobe i njezinu motivaciju za volontiranje na konkretnoj volonterskoj poziciji. Birajte samo ona pitanja, i smislite nova, koja vam u tome mogu biti stvarno korisna i pomozite mladima da svoje odgovore povežu sa zahtjevima volonterskog mjesta. Zauzmite prijateljski (a ne istražiteljski) stav: budite iskreno zainteresirani za njih kao osobe, procjenjujte *zajedno s njima* umjesto njih, recite nešto i o sebi, iskoristite proces odabira za početak izgradnje kvalitetnog odnosa s volonterima.

Kako bi te predstavila najbolja prijateljica?

Što ti se najviše sviđa u tvom trenutnom poslu/ u školi/ na fakultetu?

Na što si najviše ponosna u zadnjih godinu dana?

Što te najviše usređuje?/ Gdje se osjećaš najsretnije?

Koje osobine voliš/ cijeniš kod drugih?

(Zašto baš te? Imaš li ih ti/ koliko/ bi li voljela više ili manje istih?)

Kako voliš provoditi slobodno vrijeme? (osim volontiranja :))

Kako si se počela time baviti/ Kako si otkrila da ti se to sviđa?

Da nemaš nikakvih obaveza, kako bi najradije provela subotu?

Što te najviše privuklo volontiranju kod nas/ na ovom volonterskom mjestu? Što se nadaš da možeš dobiti za sebe kroz (takvo) volontiranje?

Jesi li već radila/ volontirala/ imala kontakta s...(ciljanom skupinom korisnika ili “temom” volontiranja)?

(ako "da") Što ti se u tome najviše svidjelo? Kako su te primili? Imaš li neku tebi dragu anegdotu? Što si naučila (o sebi) iz tog volonterskog iskustva? Jesi li imala nekih poteškoća tijekom volontiranja (i kako si ih riješila)?

(ako "ne") Što misliš da bi se (toj ciljanoj skupini korisnika) moglo najviše svidjeti kod tebe? Što vjeruješ da im možeš ponuditi skupa sa svojim vremenom?

Što ti treba od nas da bi se osjećala dobro tijekom volontiranja?

Što bi voljela ("imati", znati) na kraju volontiranja?

* Sjetite se da velik značaj i ulogu ima i neverbalna komunikacija: uz riječi, intonacija, izrazi lica i pokreti koji prate pitanja/ odgovore vam mogu dati još puno informacija. :)

* Kod dugotrajnog volontiranja, kada očekujete da će se volonteri duže zadržati u vašoj organizaciji, dio informacija o volonterima koje saznate kroz proces odabira bit će vam jako koristan i u kasnijim fazama vođenja volonterskog programa! (npr. ako primijetite/saznate da je volonter sretan i ispunjen kad radi s ljudima, više ga uključujte u grupne aktivnosti, omogućite povezivanje s drugim volonterima i sl.; ako primijetite/saznate da ne može dugo sjediti, pazite na vrstu aktivnosti i raspored pauza kod pripreme edukacije; ako primijetite/saznate da voli kazalište, u sklopu nagrađivanja možete osigurati besplatne ulaznice za kazalište :))

Što kada nekog volontera ipak ne možete primiti?

Ako nekoga od potencijalnih volontera morate odbiti (a događat će se, iz raznih razloga) tj. ne možete mu ponuditi ni neko drugo volontersko mjesto umjesto onoga za koje se prijavio, nastavite komunicirati s uvažavanjem i, posebno kada se radi o mladima:

- zahvalite na ponudi
- objasnite razloge zbog kojih ste odlučili ne primiti ih
- istaknite što smatrate dobrim stranama osobe koje bi u drugim okolnostima bile korisne u vašoj organizaciji

- zatražite kontakte kako biste se mogli javiti kad se otvori neko (drugo) volontersko mjesto (ako to stvarno namjeravate učiniti!)
- usmjerite na druge organizacije za koje znate da uključuju volontere, a mogle bi ih zanimati (informirajte o tome što rade, dajte kontakte, zajedno s volonterom kontaktirajte organizaciju...)

Uključivanje i edukacija volontera

“Mislim da je važno da nas dobro pripreme, odmah nam sve dobro objasne kako raditi... a i što ne raditi, koja su pravila.”

Nakon odabira volontera slijedi faza koja je od velikog značaja i može stvoriti uvjete za duže zadržavanje volontera u vašoj organizaciji. Nekim volonterima su prvi susreti s vama i organizacijom upravo tijekom procesa uključivanja, stoga je važno kakav ćete im dojam ostaviti o sebi, organizaciji i volonterskoj poziciji za koju su odabrani. Kroz pripremu za volontiranje, koja može biti u obliku edukacije, volonteri stvaraju ili učvršćuju dojmove o tome koliko ste organizirani i učinkoviti, opušteni, kakav imate stav prema volonterima i sl. Zato je tijekom uključivanja i edukacije vrlo važno stvoriti osjećaje i odnose prihvaćanja, razumijevanja, povjerenja i topline, pružiti što više informacija i poticati volontere na komunikaciju.

Uključivanje volontera

“Kada prvi put dolazim negdje, jako mi je važno da se osjećam dobrodošla i bitna, pogotovo ako sam jedina mlađa.”

Prije edukacije, u kojoj ćete imati priliku intenzivnije upoznati volontere, vrlo je važno pripremiti se da na odgovarajući, i što ugodniji, način uključite volontere u organizaciju:

- **osobno dočekajte** volontera i omogućite mu da se lakše snađe u vašoj organizaciji: odvojite dovoljno vremena da se volonteru možete u potpunosti posvetiti, predstavite sebe i svoju ulogu u volonterskom programu te druge poslove koje obavljate, upoznajte

ga s kolegama i ključnim informacijama o organizaciji, pokažite i objasnite tehničke stvari potrebne za ugodno i kvalitetno volontiranje (gdje je što u prostoru, a posebno zajedničke prostorije kao što su toalet i kuhinja, računalo koje mogu koristiti volonteri, uredski materijal i sl.)

- **informirajte o volonterskom mjestu i kontekstu:** volonteru dajte primjerak opisa posla volontera i zajedno prođite kroz detalje o zadacima, korisnicima, mjestu volontiranja, projektu/ programu u koji se uključuje i sl., objasnite motivaciju organizacije za uključivanje volontera tj. naglasite doprinos volontera korisnicima i organizaciji, opišite svoje zadatke koordinatora (i uloge drugih osoba²⁸) u kontekstu konkretnog volonterskog mjesta, osigurajte druge pisane i informativne materijale
- **dogovorite se o daljnim koracima** i aktivnostima prije početka volontiranja: najavite i objasnite edukaciju i/ili druge aktivnosti pripreme, osigurajte primjerak ugovora o volontiranju (ako ćete ga sklopiti u pisanom obliku), osigurajte sve potrebne kontakte, dogovorite tehničke i logističke detalje (termini i lokacije volontiranja, prijevoz, način evidentiranja volonterskih sati itd.)

Ugovor o volontiranju

Ugovor između volontera i organizacije može se sklopiti u fazi uključivanja, ali i nakon edukacije. U nekim situacijama nije potreban ugovor u pisanom obliku, što možete provjeriti u nacionalnim propisima, no mi ga preporučujemo u većini slučajeva volontiranja mladih. Takav ugovor o volontiranju može:

- ⇒ ojačati osjećaj odgovornosti mlade osobe prema preuzetom volonterskom poslu
- ⇒ naglasiti doživljaj uvažavanja i suradnje zbog toga što, osim odgovornosti i zadataka volontera, opisuje i odgovornosti organizatora volontiranja
- ⇒ olakšati pribavljanje pismene suglasnosti zakonskog skrbnika za maloljetne volontere (ugovor mogu potpisati i volonter i skrbnik)
- ⇒ nekim mladima biti prvi sklopljeni ugovor, koji će zbog toga vjerojatno i zauvijek zapamtiti.

²⁸ Koje sudjeluju u volonterskom programu, a s kojima će se volonter susretati.

Edukacija volontera

Priprema za volontiranje svojim **trajanjem i sadržajima treba biti usklađena sa zahtjevnošću volonterskog mjesta**: time štedite svoje vrijeme i vrijeme volontera²⁹, a ujedno im dajete informacije (i vještine) koje su im potrebne za dobro obavljanje volonterskih zadataka i doprinosite njihovom kasnijem osjećaju uspješnosti tijekom volontiranja.

Usklađenost pripreme za volontiranje sa zahtjevnošću volonterskog mjesta u slučaju jednostavnijih volonterskih zadataka znači da nije potrebna posebno osmišljena i strukturirana edukacija, već je dovoljan uvodni sastanak s volonterima ili uvođenje u posao kroz davanje uputa i/ili isprobavanje zadataka u praksi uz prisutnost koordinatora³⁰, koji po potrebi volontere može usmjeriti i podučiti.

Priprema, bez obzira na to hoće li se odvijati u jednostavnom obliku ili kao složenija edukacija, svakako treba obuhvatiti **informiranje volontera o "općim" pravima i odgovornostima volontera i organizacije te detaljnije upoznavanje s opisom posla volontera**.

Prava i odgovornosti volontera i organizacije mogu biti utemeljena u nacionalnim propisima, kodeksu volontera u nekom vašem programu, pravilniku vaše organizacije o radu s volonterima i sl. Kao dio odgovornosti (svoje) organizacije naglasite odgovarajuću pripremu volontera (što bi trebalo uključivati i slobodu volontera da pitaju bilo što), kao i kasnije praćenje i podršku te ih, ako to niste učinili kroz uključivanje, upoznajte s osobama iz vaše organizacije koje će imati neku ulogu u daljnjim fazama. Iako ste kroz opis posla s volonterima već prošli kroz fazu uključivanja, sada, uz korištenje primjera iz prakse, dodatno pojasnite svaki od zadataka i odgovornosti volontera i konkretizirajte dogovore vezane uz volonterske aktivnosti.

U nastavku ćemo govoriti o edukaciji volontera, pod time podrazumijevajući svaku pripremu za volontiranje koja opsegom i sadržajima nadilazi uvodni sastanak.

Trajanje i voditelja edukacije vjerojatno ste okvirno odredili još prilikom planiranja volonterskog programa (izrade plana aktivnosti), a precizirali ih kod izrade opisa posla volontera, kada ste

²⁹ Odgovarajuća priprema za volontiranje štedi vrijeme i kratkoročno i dugoročno. Priprema koja dugo traje, zbog toga što obuhvaća sadržaje koji nisu potrebni za dobro obavljanje posla, oduzima vrijeme odmah, dok nedostatna priprema volontera može oduzimati vrijeme u kasnijim fazama, kada kroz praćenje rada volontera uočite (i morate rješavati) poteškoće koje su se mogle spriječiti odgovarajućom pripremom.

³⁰ Ili mentora, ako je volonter "dodijeljen" nekoj drugoj osobi u organizaciji.

opisali i ciljeve edukacije volontera. Koliko je bilo važno da napravite takvu pripremu, vodeći se potrebom za usklađenošću edukacije sa zahtjevima volonterskog mjesta, toliko je važno i da ostanete otvoreni prema nekim promjenama. Sada, nakon faza odabira i uključivanja, kroz koje ste bolje upoznali postojeća znanja, vještine i iskustva volontera, ponovno razmislite o sljedećim aspektima edukacije i prema potrebi ih modificirajte:

- **ciljevi i sadržaji edukacije:** što sve želite da volonter zna i savlada prije početka volontiranja? Obavezni sadržaj edukacije treba biti usmjeren na usvajanje znanja i vještina potrebnih volonteru da kvalitetno odrađuje volonterske zadatke i aktivnosti te stvara i održava dobru komunikaciju i odnose s organizatorom volontiranja, korisnicima i drugim volonterima³¹. Ciljevi edukacije bi trebali ostati isti i nakon što ste bolje upoznali volontere, no zbog postojećih znanja i iskustava volontera možete modificirati dio sadržaja³².
- **trajanje edukacije:** Na temelju (izmijenjenih) sadržaja edukacije i zbog novih informacija o volonterima možda ćete procijeniti da će edukacija biti učinkovitija i ugodnija ako u manjoj mjeri promijenite njezino ukupno trajanje ili ako planirano ukupno trajanje rasporedite u više susreta ili edukacijskih modula³³.
- **voditelj/ica edukacije:** Osoba koja vodi edukaciju treba biti stručna za područja na koja se edukacija odnosi tj. vješta u “prevođenju” ciljeva edukacije u konkretne teme, kao i u aktivnosti koje stvaraju povoljne uvjete za učenje. To može biti osoba iz vaše organizacije ili vanjski suradnik, a kao su-voditelja možete uključiti i volontera s iskustvom na istoj volonterskoj poziciji ili, u određenim slučajevima, korisnika.

Također, vodite računa i o tehničkim aspektima koji mogu utjecati na kvalitetu provedbe edukacije i osjećaj prihvaćenosti kod volontera: vrijeme održavanja edukacije prilagodite mogućnostima/ rasporedu volontera, odaberite prikladan i pristupačan prostor (veličina prostora, rasvjeta, oprema, blizina javnog prijevoza, pristupačnost za osobe s invaliditetom i sl.),

³¹ Prgić Znika, J., Kordić, I. i Jeđud Borić, I. (2015): Menadžment volontera: priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa. Volonterski centar Zagreb, Zagreb.

³² Npr. ako se svi volonteri obrazuju za isto ili slično zanimanje zbog čega dio planiranih sadržaja edukacije već dobro poznaju, ako svi već imaju puno volonterskog iskustva i sl.

³³ Npr. kada su u većini mladi s dinamičnim rasporedom, kada u grupi imate i mlade volontere s invaliditetom itd.

osigurajte materijale za rad, volonterima ponudite osvježenja u skladu s proračunom volonterskog programa itd.

U pripremi i provedbi edukacije volontera poželjno je da voditelj/ica edukacije koristi **metode i tehnike koje uvažavaju specifičnosti mladih** i opća načela učenja³⁴, a ujedno su prikladne za prenošenje planiranih sadržaja edukacije. Preporuke mladih i koordinatora mladih volontera navodimo u sljedeća dva odlomka³⁵.

Koristite interaktivne i praktične/ iskustvene metode i tehnike

- teorijski dio predstavite kroz što kraća predavanja koja ostavljaju mogućnost za postavljanje pitanja i raspravu; omogućite volonterima da podučavaju jedni druge; koristite jednostavan jezik (tj. izbjegavajte (pre)stručne izraze) i primjere koji su mladima bliski i/ili su se ranije pojavljivali na tom volonterskom mjestu; pripremite i podijelite tiskani sažetak koji je lako čitljiv (dobro grafički uređen)
- koristite ilustracije, fotografije, video isječke, grafikone.... ako koristite vizualna pomagala kao što su prezentacije ili plakati, pazite na jednostavnost i jasnoću
- koristite interaktivne vježbe, igre, grupne diskusije, rad u parovima ili manjim grupama, tehnike asocijacija i “oluje mozгова” (*brainstorming*), radne listove, plakate koje izrađuju sami sudionici...
- kada se radi o vještinama ili o rješavanju mogućih problemskih situacija, dobro je da ih volonteri što više isprobaju kroz praktičnu primjenu ili kroz simulaciju (npr. igranje uloga): osim što je tako najbolje uči, odmah imate priliku prilagoditi podučavanje sposobnostima volontera, dati im povratne informacije, kao i zapaziti u čemu će im možda trebati dodatna podrška tijekom volontiranja
- kada volontiranje uključuje rad s korisnicima ili na terenu, sastavni dio edukacije može biti i posjet lokaciji volontiranja ili upoznavanje s korisnicima (posjet ustanovi, radionica,

³⁴ Izdvajamo neka opća načela (cjeloživotnog) učenja i poučavanja koja smatramo važnima u ovom kontekstu: povezivanje novih sadržaja s prethodnim znanjima i motivacijom, svrhovitost i primjenjivost sadržaja, interaktivnost (pitanja - odgovori, vježbanje vještina, ciljane povratne informacije), pozitivno okruženje (usklađenost s razvojnim potrebama i mogućnostima, poštovanje različitosti, kombiniranje metoda). Prilagođeno prema: Kako uspješno poučavati odrasle (2012) i Theory and Research-based Principles of Learning (2008).

³⁵ Preporuke se posebno odnose na edukacije dužeg trajanja koje se provode u grupi, a mogu poslužiti kao smjernice i za druge oblike edukacije.

izlet i sl.)³⁶: prije takve aktivnosti volonterima dajte osnovne informacije o tome što mogu očekivati, a po završetku aktivnosti osigurajte razmjenu dojmova i prema potrebi dopunite teorijom, primjerima i povratnim informacijama

Omogućite povezivanje i zabavu

Omogućite, ne forsirajte :D

Povezivanje s drugima i zabava neke su od temeljnih psiholoških potreba, a mladi ih često navode kao važan dio svoje motivacije za volontiranje. Tako stvaranjem prilika za međusobno povezivanje volontera, opuštenost i zabavu, osim što mlade osnažujemo na osobnoj razini, također doprinosimo njihovom povezivanju s organizacijom, odnosno dužem zadržavanju u organizaciji. Prijateljska atmosfera i dobri odnosi među volonterima mogu biti dodatno bitni kada planirani volonterski zadaci zahtijevaju rad u timu. Kako je (grupna) priprema za volontiranje najčešće prva “prava” prilika za povezivanje i zabavu, slijede neke ideje kako ih mladima možete omogućiti kroz edukaciju:

- započnite “ledolomcem“ (*icebreaker*), kratkom aktivnošću koja olakšava upoznavanje, a najčešće je i zabavna: kod odabira aktivnosti (internet nudi mnoštvo izvora na različitim jezicima!) pripazite da ne budu preintenzivne za vašu grupu volontera, možete ih (ali ne morate :) izmijeniti tako da odgovaraju temi volontiranja i kad god je moguće sudjelujte i vi
- ako više puta tijekom edukacije koristite rad u parovima ili malim skupinama, mijenjajte način spajanja parova/ skupina kako bi imali priliku bolje se upoznati sa što više drugih osoba (npr. mogu se grupirati prema boji odjeće, početnom slovu omiljenog jela, količini volonterskog iskustva i sl., a možete koristiti i grupiranje slučajnim odabirom kao što je npr. prema izvučenim papirićima u boji, sličicama, špagicama različite dužine itd.)
- koristite aktivnosti čiji je cilj razvoj povjerenja među članovima grupe ili izgradnja timova: kako je za takve aktivnosti u pravilu potrebno više vremena, povežite ih s temom volontiranja ili konkretnim volonterskim zadacima

³⁶ Upoznavanje s korisnicima prije početka volontiranja može biti vrlo važno kod zahtjevnih volonterskih pozicija, odnosno kod volontiranja s korisnicima iz osjetljivih skupina (npr. djeca s većim teškoćama u razvoju, palijativni pacijenti). Cilj takvog upoznavanja je da volonter dobije priliku steći prve dojmove o kontekstu u kojem će se događati volontiranje i o tome kako bi se snašao u komunikaciji i provođenju vremena s korisnicima.

- kada je prikladno, koristite humor u govoru i vizualnim materijalima
- pratite razinu koncentracije volontera i atmosferu u grupi te prema potrebi uvedite zabavnu i/ili povezujuću aktivnost za podizanje energije (*energizer*)
- ako edukaciju vodi osoba koja nije koordinator volontera-sudionika edukacije, vrlo je poželjno da koordinator sudjeluje bar u jednom dijelu aktivnosti ili da bude prisutan na pauzama

Za kraj napominjemo da, iako je dobro i poželjno da edukacija mladih volontera bude zabavna, ***ciljevi edukacije trebaju ostati u fokusu***: pripazite da ne koristite previše aktivnosti kojima je *jedina* svrha zabava. Uz malo kreativnosti, svaku aktivnost možete povezati s jednim od ciljeva ili nekom od tema edukacije (ili s volontiranjem općenito), a kada vam se učini da se “previše” zabavljate, dobro je da volonterima objasnite svrhu određene aktivnosti (i, da, međusobno povezivanje volontera sasvim je prihvatljiva svrha :)).

Podsjećamo da za volonterske pozicije za koje su potrebna kompleksnija znanja i vještine edukacija može biti i svojevrsni nastavak procesa odabira volontera. Kroz dužu, interaktivnu grupnu edukaciju neke su postojeće sposobnosti volontera znatno vidljivije nego u razgovoru, kao što su npr. komunikacijske i prezentacijske vještine, nošenje sa stresom, kreativno izražavanje, timski rad itd.

Za određene je volonterske pozicije poželjna kontinuirana edukacija tijekom volontiranja, koja se može organizirati u obliku zasebnih “naprednih modula” ili kao sastavni dio (supervizijskih) susreta o kojima govorimo u sljedećem poglavlju. Također, sadržaje koji nisu obavezni dio edukacije, a za koje volonteri pokažu interes, možete uobličiti u posebnu edukaciju koja će doprinijeti dodatnom povezivanju i zadržavanju volontera.

Supervizija i evaluacija rada volontera

“Voljela bih da stariji ne misle da mi mladi nemamo problema, da je nama sve lako... i onda očekuju da ćemo uvijek sve raditi savršeno i pritom biti nasmiješeni.”

Općenito možemo reći da je **svrha supervizije i evaluacije omogućiti ostvarenje rezultata predviđenih volonterskim programom**, odnosno pojedinačnim volonterskim pozicijama. Pri tome se, kako je vidljivo već u opisu posla volontera, dio očekivanih rezultata odnosi na aktivnosti volontera, a dio na dobrobiti volontera od volontiranja. Drugim riječima, još od pripreme i planiranja volonterskog programa, koji predstavljaju temelj za njegovu uspješnu i kvalitetnu provedbu, **sve faze programa su usmjerene i na aktivnosti i na volontere**. Takva usmjerenost možda najviše dolazi do izražaja u procesu supervizije i evaluacije, kada je glavni cilj istovremeno voditi brigu za kvalitetno provođenje planiranih volonterskih aktivnosti te za dobrobiti i razvoj volontera.

Tijekom planiranja supervizije i evaluacije, potrebno je dogovoriti tko će sve iz organizacije biti uključen u te procese i aktivnosti s volonterima. To ne mora nužno biti samo koordinator (i bolje je kada su uključene i druge osobe), no i kada se radi o aktivnostima za čiju su provedbu odgovorne druge osobe svakako bi trebao stalno biti u toku sa svim situacijama, događajima i mogućim problemima.

Supervizija (rada) volontera

Supervizija obuhvaća ove “aktivnosti i elemente rada:

- nadzor i praćenje rada volontera
- mentoriranje (podučavanje, prijenos znanja, savjetovanje u radu te rast i razvoj volontera)
- propitivanje i pojačavanje motivacije kod volontera
- pružanje podrške volonteru na osobnoj razini.”³⁷

³⁷ Prgić Znika, J., Kordić, I. i Jeđud Borić, I. (2015): *Menadžment volontera: priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa*. Volonterski centar Zagreb, Zagreb.

Za potrebe ovoga Priručnika, navedeni elementi i aktivnosti su prilagođeni i grupirani u dva područja supervizije mladih volontera, a to su praćenje i podrška.

Praćenje i podrška su dva elementa supervizije koji se međusobno vremenski i sadržajno isprepliću i nadopunjuju. Iako su, kako smo naglasile, sve faze vođenja volonterskog programa usmjerene i na aktivnosti i na volontere, praćenje se u nešto većoj mjeri odnosi na ostvarivanje ciljeva i što boljih rezultata volonterskog programa, dok je podrška više usmjerena na dobrobit volontera, na njihovo zadovoljstvo i motivaciju. Važno je prisjetiti se da ostvarenje ciljeva i rezultata programa ovisi o kvalitetnom radu volontera na zadacima koji su im dodijeljeni, koji je jedino moguć, ili bar puno vjerojatniji, kada im osigurate dobru i učinkovitu podršku. No što podrazumijevaju dobro praćenje i učinkovita podrška?

Praćenje rada volontera uključuje:

⇒ **tehnički dio**, koji se odnosi na obavljanje volonterskih zadataka: jesu li zadaci provedeni/provode li se u skladu s vremenskim planom i očekivanim (brojčanim) rezultatima³⁸ te koliko je volonterskih sati uloženo u provedbu aktivnosti, što se može pratiti kroz individualne i grupne sastanke, izvješća, evidenciju volonterskih sati (koju mogu voditi i sami volonteri npr. elektroničkim putem u zajedničkim tablicama) i sl.

⇒ **sadržajni dio**, koji se odnosi na *kvalitetu* obavljanja volonterskih zadataka i na dobrobit volontera: rade li u skladu s uputama, jesu li prilikom obavljanja zadataka nastali neki problemi i kakve su prirode, kako surađuju s korisnicima, drugim volonterima i ostalim osobama u organizaciji, kako se volonteri osjećaju u svojoj ulozi i koliko su im ispunjena očekivanja, kako ih doživljavaju korisnici i suradnici, što se s volonterima zbiva privatno (a žele to podijeliti s vama) i sl. Ovisno o opisu posla volontera, navedeno možete pratiti kroz upitnike, dnevnike rada i izvješća³⁹, redovnu komunikaciju telefonom ili e-mailom, situacijske i planirane individualne razgovore, sastanke i sl. Kada se radi o mladim volonterima, dajte prednost osobnoj komunikaciji, a kod emocionalno zahtjevnog volontiranja s korisnicima svakako organizirajte

³⁸ Npr. koliko je provedeno radionica, koliko je prikupljeno namirnica u humanitarnoj akciji i sl.

³⁹ Takvi načini praćenja rada su mladim volonterima uglavnom neprivlačni, pa je bolje koristiti (telefonske) razgovore ili kratke online upitnike, na čije ih ispunjavanje možete i podsjetiti. Pripazite da razdoblje na koje se upitnici odnose ne bude predugo (da ne zaborave) niti prekratko (da evidentiranje ne zahtijeva više vremena nego volontiranje na konkretnim zadacima).

redovite supervizijske susrete volontera koji, osim praćenja, osiguravaju i kontinuirano učenje i podršku.

Podrška volonterima uključuje:

⇒ **pozitivno okruženje:** zadatak koordinatora je stvoriti okruženje povjerenja, uvažavanja i podrške, u kojem će volonteri lakše graditi i održavati dobre odnose sa svim uključenima te tako imati brojne prilike za zadovoljavanje svojih psiholoških potreba. U takvom se okruženju, osobito mladi volonteri, osjećaju sigurnije i mogu spremnije izraziti svoje mišljenje ili samoinicijativno zatražiti druge oblike podrške. Također, sjetite se važnosti opuštenosti i zabave, s kojima je (i) mladima lakše povezati se s drugima, kao i obavljati “ozbiljne” poslove. Osim formalnih susreta, mladim volonterima su posebno dragi i zanimljivi neformalni susreti koji im omogućuju da se *međusobno* bolje upoznaju i povežu, kao što su volonterski “kauč” (kutak u kojem se volonteri mogu družiti), izleti, odlasci na kave ili večere, zabave povodom raznih praznika, karnevala, rođendana i sl.

“Super mi je kad su mi dostupni iskusniji volonteri za pitanja i odgovore.”

⇒ **pomoć i/ili podrška u rješavanju poteškoća vezanih za volontiranje:** tijekom volontiranja se mogu pojaviti razne, manje i veće poteškoće koje mogu nepovoljno utjecati na motivaciju i doživljaj dobrobiti od volontiranja, a koje volonteri neće moći riješiti bez vaše pomoći. Ponekad će im možda biti dovoljno da ih saslušate, razumijete i podsjetite na neke njihove snage, dok će druge situacije od vas zahtijevati neku vrstu “intervencije”, kao što je npr. provjera razumijevanja opisa posla volontera, modifikacija načina praćenja, usklađivanje rokova s mogućnostima volontera, osmišljavanje i pružanje individualizirane podrške u svrhu bolje kvalitete rada volontera, razgovor s nekim od korisnika ili suradnika (nasamo ili zajedno s volonterom), “premještaj” volontera na drugo volontersko mjesto itd. Mogućnosti su beskrajne, a važno je da ih dogovorite i odaberete zajedno s volonterom.

⇒ **mentoriranje:** podrška u kojoj stariji (iskusniji) koordinador usmjerava i podučava mlađeg (manje iskusnog) volontera u području svojih kompetencija, što mladom volonteru daje priliku napredovati, razvijati se i zajedno s koordinadorom raditi na poboljšanju volonterskog programa, davati ideje i mišljenja i predlagati moguće promjene. Dobro mentoriranje podrazumijeva zainteresiranost za cjelovitu osobu i njezin razvoj, što uključuje više razgovaranja i postavljanja

pitanja (a manje davanja uputa i savjeta) u svrhu jačanja kompetencija volontera i povjerenja u sebe.

⇒ **podrška vezana uz osobne poteškoće:** volonteri ponekad trebaju pomoć i podršku u nošenju s raznim poteškoćama s kojima se susreću u privatnom životu, poput problema unutar obitelji, ljubavnih problema, školskih problema, problema sa zdravljem, samopouzdanjem itd. Posebno kod mladih, čije se kompetencije za nošenje s poteškoćama (i njihovo rješavanje) još razvijaju, privatni se problemi mogu odraziti na doživljaj dobiti i motivaciju za nastavak volontiranja⁴⁰. Važno je da pokazujete interes za mlade volontere kao osobe i njihov privatni život, no pritom vodite računa o njihovim granicama ugodnosti: primijetite li da se mlada osoba teško nosi s nekom situacijom, mijenja učestalost volontiranja, kvalitetu rada ili način komunikacije, dajte joj do znanja da vam je do nje stalo i da ste na raspolaganju ako želi razgovarati (i) o tome što joj se privatno događa.

“Važno mi je da se potrudite bolje me upoznati, moje interese, moj život...”

Tako znam da vrijedim i da im nisam samo jedan od volontera nego bitan kao osoba.”

Kako je već prikazano, u superviziji volontera moguće je koristiti razne individualne i grupne metode, “alate” ili njihove različite kombinacije (npr. individualni razgovor, sastanci, grupni supervizijski susreti, grupe podrške, dnevnik rada volontera, evidencijske liste itd.). U odabiru metoda i alata najbolje se voditi opisom, odnosno zahtjevnošću volonterskog mjesta i vrstom očekivanih dobitaka za volontere, kao i individualnim karakteristikama volontera s kojima radite. Mladi tijekom volontiranja, između ostalog, žele jednostavnost i fleksibilnost te je (i) zbog toga bitno da zajedno s njima pronađete “idealni” način supervizije koji će vam osigurati važne informacije, a da pritom mladim volonterima bude ugodan ili da im bar ne predstavlja preveliko opterećenje.

Podrška je nužna i korisna bez obzira napreduju li volonteri uspješno ili imaju poteškoća sa svojom volonterskom ulogom. Kako biste ih podržavali i motivirali, budite prisutni i obraćajte

⁴⁰ Taj utjecaj može biti u smjeru slabljenja ili jačanja motivacije. Neki će mladi zbog privatnih problema težiti odustajanju od volontiranja, drugi mladi će možda “bježati” u volontiranje i tako izbjegavati suočavanje s problemima. (Mladi koji se trenutno ne susreću ni s kakvim poteškoćama, kroz volonterski će angažman vjerojatno ojačati samopouzdanje i osnažiti se za rješavanje budućih problema.)

pozornost na sve pozitivne aspekte njihovog volontiranja (npr. redovito bilježe obavljene zadatke i uložene volonterske sate, drže se rokova, njihova samoprocjena kvalitete rada je u skladu s povratnim informacijama drugih sudionika, osjećaju se dobro, motivirani su, doživljavaju dobrobiti od volontiranja i sl.).

Primijetite li, međutim, da se netko od volontera nije snašao u svojoj ulozi (npr. pada mu motivacija, ima poteškoća s organizacijom vremena itd.), uz kontinuiranu podršku kakvu pružate svima, posvetite mu dodatno vrijeme i ponudite dodatne oblike podrške koje navodimo u *Tablici 2*.

Tablica 2. *Primjeri dodatne podrške volonterima ovisno o saznanjima iz praćenja*

supervizija volontera (ciljevi: dobro obavljen volonterski posao + dobrobit volontera)	
saznanja iz praćenja	podrška
ne vodi evidenciju/ ne prati svoj rad, upisuje značajno manje/ više sati, ne drži se rokova	<ul style="list-style-type: none"> - modifikacija načina praćenja (npr. online umjesto na papiru, mentor umjesto volontera, redovno podsjećanje o vođenju evidencije), - mjesečno/ kvartalno informiranje svih volontera o zajedničkom broju sati, - modifikiranje rokova, - češća komunikacija s volonterom (praćenje manjih "koraka" rada)
<p>samoprocjena volontera i povratne informacije drugih u većem neskladu:</p> <p>a) volonter ne zapaža/ podcjenjuje kvalitetu svog rada</p> <p>b) volonter ne zapaža svoje propuste</p>	<p>a) naglasiti pozitivne povratne informacije iz više izvora</p> <p>b) provjeriti očekivanja korisnika i suradnika te po potrebi suradnicima pružiti dodatne upute ili podršku;</p> <p>s volonterom:</p> <ul style="list-style-type: none"> - provjeriti razumijevanje opisa posla, - saslušati i razumjeti volontera i njegovo mišljenje - informirajte što bi moglo biti bolje, koristeći ja-poruke <p><i>(npr. umjesto ti-poruke: "Opet si zakasnila. Zašto ne možeš bar jednom doći na vrijeme?", koristite ja-poruku: "Kada zakasniš, ni druge stvari ne mogu ići po planu i to mi otežava posao. Zato bih voljela da dolaziš u dogovoreno vrijeme." i/ili ponudite pomoć: "Primijetila sam da si više puta zakasnila na aktivnosti, a važno mi je da dolaziš na vrijeme. Je li sve u redu...? Kako ti ja mogu pomoći (da dolaziš na vrijeme)?")</i></p>

saznanja iz praćenja	podrška
<p>ima neispunjena očekivanja i ne osjeća se dobro u vezi volontiranja, pad motivacije, poteškoće u komunikaciji s drugim volonterima, korisnicima ili suradnicima</p>	<p>- otkriti postoje li trenuci kad se osjeća motivirano i ispunjeno: u čemu je razlika u odnosu na ostale situacije (ima li veze s poslom, suradnicima ili s privatnim životom) - otkriti koja su očekivanja neispunjena: dati osnažujuću povratnu informaciju u područjima motivacije, modificirati aktivnosti volontera ili koordinatora, - dodatno poučavanje ili edukacija (npr. o stresu, emocijama, teme vezane za korisnike itd.)</p>
<p>promjene u raspoloženju, pozornosti i/ili načinu komunikacije, promjene u kvaliteti rada i poštivanju dogovora, teško se nosi s nekom situacijom (nova situacija ili se s njom ranije bolje nosio)</p>	<p>- započnite razgovor i pokušajte otkriti treba li vašu podršku s nekim privatnim problemom - koristite vještine aktivnog slušanja <i>(pokazujte stav poštovanja i prihvatanja, izbjegavajte "nemoj" poruke, gledajte s volonterovog stajališta itd.)</i> - dajte do znanja da vam se uvijek može javiti za podršku i razgovor</p>

I još...

U svim aktivnostima praćenja i podrške imajte na umu dva ključna cilja, koja se u velikoj mjeri i isprepliću - kvalitetno obavljanje posla i dobrobit volontera, a koje možete lakše ostvariti uz dodatne opće smjernice:

⇒ **dostupnost**: podsjećajte ih na svoju ulogu koja uključuje i podršku volonterima, volonterima dajte svoje kontakte na koje sigurno odgovarate, budite spremni na kontakte izvan vašeg radnog vremena (ili, ako niste spremni na to, dajte jasne informacije o tome kad uzvraćate pozive ili poruke), osigurajte zamjenu (koju volonteri poznaju) kada očekujete da nećete biti prisutni duže vrijeme

⇒ **inicijativa**: mladi volonteri, kada se ne osjećaju dobro, često ne prepoznaju što im je točno problem, ne znaju ga verbalizirati ili nisu voljni prvi progovoriti o tome; pogotovo će biti teško započeti takav razgovor onim mladima koji do sada nisu imali iskustva s podržavajućim voditeljima

⇒ **suradnja**: volontere smatrajte aktivnim sudionicima i partnerima, komunicirajte jasno, uvažavajuće i s ciljevima praćenja i podrške na umu, tražite i poštujujte njihovo mišljenje i prijedloge, budite fleksibilni - dogovarajte se, zajedno osmišljavajte načine unapređivanja

kvalitete obavljanja volonterskih zadataka i održavanja motivacije, održavajte dobar odnos s volonterima, kao i s drugim osobama u organizaciji koje sudjeluju u superviziji i evaluaciji

Uvažavajuća i učinkovita komunikacija ima vrlo važnu ulogu u svakodnevnom životu i u profesionalnoj ulozi koordinatora (mladih) volontera; ključna je u izgradnji dobrih međuljudskih odnosa. Mladi koji dolaze volontirati u vašu organizaciju neće nužno biti vješti u takvoj komunikaciji i zbog toga je vaša uloga dobrog komunikatora još važnija: osim što ste odgovorni za stvaranje odnosa povjerenja i podrške, mladima također predstavljate model po kojem mogu učiti (i) komunikaciju.

Ako niste sigurni u svoje sposobnosti komunikacije i/ili biste ih voljeli unaprijediti, sjetite se:

- uvažavajuća komunikacija lakše proizlazi iz istog takvog stava: prihvaćate li različitosti i imate li *namjeru* mlade pažljivo slušati, zaista razumjeti i biti im podrška?
- učinkovitosti komunikacije pomaže poštovanje dvosmjernosti tog procesa: koliko nastojite biti jasni drugoj/ mladoj osobi, koliko često izravno provjeravate jeste li razumjeli druge i jesu li drugi razumjeli vas?
- kvalitetno komuniciranje je vještina, koju učimo, uvježbavamo i održavamo cijeli život: prema potrebi se možete uključiti u posebne treninge, a kada je svakodnevno koristite (u profesionalnim i privatnim ulogama) postaje “dio vas”

Evaluacija rada volontera

Evaluacija rada volontera važan je dio provedbe volonterskog programa, kojim dobivate uvid u **kvalitetu obavljanja volonterskih zadataka**, ali i **zadovoljstvo volontera** te njihov rast i razvoj. Svrha ovakve evaluacije je održavanje i poboljšavanje kvalitete rada volontera i iskustva volontiranja mladih u vašoj organizaciji, pa se u tom smislu evaluacija rada volontera nadograđuje na praćenje i isprepliće s podrškom volonterima.

Također, evaluacija rada volontera čini koristan dio procjene uspješnosti i stalnog unapređivanja raznih elemenata volonterskog programa, uključujući način rada koordinatora volontera.

Kako bi evaluacija rada volontera bila korisna i organizaciji i volonterima, potrebno je doživljavati je i koristiti kao **dvosmjernan, suradnički proces**, u kojem:

- a) koordinator volontera, drugi suradnici i korisnici procjenjuju rad volontera
- b) volonteri imaju priliku procijeniti svoj rad, volontersku poziciju i druge elemente volonterskog programa

Kada procjenjujete rad volontera, ukupni dojam možete temeljiti na neposrednom promatranju volontera u obavljanju zadataka (samo kada radite zajedno s volonterom), na informacijama prikupljenima od suradnika i korisnika (npr. kroz razgovor ili upitnik koji se bavi i drugim područjima volonterskog programa) i na usporedbi rezultata volontiranja s onim što ste planirali i dogovorili s volonterom. Takav cjeloviti dojam volonterima zatim možete prenijeti kroz povratne informacije koje će im pomoći u nastavku volontiranja.

Bez obzira na to koji vam je aspekt njihovog rada u fokusu, volonterima možete dati dvije vrste povratnih informacija:

⇒ **pozitivne povratne informacije** kojima se ističu i pohvaljuju konkretna poželjna ponašanja i aspekti rada volontera, pa ih je dobro davati kontinuirano radi ohrabriranja volontera i jačanja njihove motivacije

⇒ **usmjeravajuće povratne informacije** kojima volonterima ukazujete na ono što u svom radu trebaju promijeniti kako bi potpuno uspješno obavili svoje volonterske zadatke, pri čemu je jako bitno na koji ćete način prenijeti takvu povratnu informaciju⁴¹.

Poželjno je da evaluaciju rada volontera doživljavate i koristite kao dio **podrške** i vodite se time da povratne informacije volonterima (a posebno mladima!), bez obzira na to jesu li pozitivne ili usmjeravajuće, trebaju biti **osnažujuće i poticajne**. Zato i prilikom davanja povratnih informacija njegujte dvosmjernu komunikaciju: razgovarajte s volonterima, postavljajte pitanja, tražite njihovo mišljenje.

⁴¹ Čest način davanja usmjeravajućih povratnih informacija je tzv. *sendvič povratna informacija*. U "sendvič" načinu davanja povratnih informacija najprije istaknete neku dobru stranu (rada) volontera, zatim navedite za što ste konkretno primijetili da može biti bolje te na kraju volontera ohrabrite pozitivnim općim dojmom i smjernicama za razvoj tj. uvažavajućim prijedlogom za unapređenje.

Kada volonteri procjenjuju svoj rad, volontersku poziciju i druge elemente volonterskog programa, važno je obuhvatiti područja⁴² koja su značajna za kvalitetnu procjenu:

- jesu li ispunjena očekivanja volontera na njihovoj volonterskoj poziciji
- jesu li imali dovoljno podrške koordinatora volontera (i mentora)
- jesu li stekli neka nova znanja i vještine
- koliko su i kako surađivali s drugim osobama uključenima u program
- jesu li imali mogućnosti sudjelovati u donošenju odluka i koliko su koristili te mogućnosti
- imaju li prijedloge za unapređenje volonterskog programa
- koliko su općenito zadovoljni volontiranjem u vašoj organizaciji
- imaju li prijedloge za osmišljavanje novih volonterskih pozicija u istom području rada

Takve povratne informacije volontera mogu se prikupiti:

- raznim upitnicima i obrascima
- intervjuima, razgovorima, raspravama u fokusnoj grupi i sl.

Obje skupine metoda imaju neke prednosti i nedostatke pa ih je najbolje kombinirati: pismenim metodama možete volonterima osigurati anonimnost i prikupiti statistički obradive podatke, dok su usmene metode osobnije i omogućuju prikupljanje više kvalitativnih informacija i prijedloga. Mladim volonterima osobito možete ponuditi upitnike u elektroničkom obliku ili *online* obrasce, a kod prikupljanja povratnih informacija volontera na zahtjevnijim volonterskim mjestima svakako preporučujemo korištenje (i) kvalitativnih metoda, kojima ćete dodatno naglasiti suradničku dimenziju evaluacije.

Velikim uspjehom u radu koordinatora mladih volontera smatramo proces evaluacije koji je otvoren i iskren i onda kada nije anoniman. Ako ste od samog uključivanja volontera u vašu organizaciju s njima gradili odnos u kojem prevladavaju uvažavanje, razumijevanje, povjerenje i sigurnost, do faze evaluacije će mladi volonteri u vama prepoznati osobu koja im želi biti

⁴² Prgić Znika, J., Kordić, I. i Jeđud Borić, I. (2015): *Menadžment volontera: priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa*. Volonterski centar Zagreb, Zagreb.

podrška i zajedno s njima otkrivati nove stvari, osobu koja brine o dobrobiti svih uključenih u volonterski program te s interesom prima i manje ugodne povratne informacije.

Kako bi evaluacija rada volontera vodila prema pozitivnim promjenama, potrebno ju je provoditi redovito, promišljeno i sa željom za napretkom. Vrlo je važno, osim na samom kraju volonterskog angažmana, povratne informacije o radu volontera prikupljati tijekom cijelog razdoblja volontiranja, kako bi se vaša suradnja mogla poboljšavati i “u hodu”. Preporučujemo da volontere odmah na početku upoznate s procesom i značajem evaluacije kako biste izbjegli mogućnost da je dožive kao ocjenjivanje ili kritiku, odnosno da biste osigurali da evaluaciju razumiju i prihvate kao uobičajenu aktivnost, jednako usmjerenu na dobrobit organizacije (i korisnika) i na dobrobit volontera. Učestalost i način prikupljanja i razmjene povratnih informacija s volonterima važno je uskladiti s trajanjem volontiranja i složenošću volonterskih zadataka, a idealno je da ih prilagodite i specifičnostima vaših (mladih) volontera, u dogovoru s njima.

Posebno se pripremite za **završnu evaluaciju**, koju s volonterima provodite kada završavaju s volontiranjem na određenoj volonterskoj poziciji ili u vašoj organizaciji. Ako ste cijelim putem redovno i kvalitetno pratili i podržavali volontere te s njima razmjenjivali povratne informacije, završna evaluacija je “točka na i” kojom zaokružujete vašu suradnju. Tada svakako organizirajte osobni susret, primarno usmjeren na perspektivu volontera i osnaživanje, posebno kada su u pitanju mladi:

- potaknite ih da prepoznaju i iznesu što su dobili za sebe u području znanja, vještina, osobnog razvoja i sl.
- zatražite i zabilježite njihovo mišljenje o dobrim stranama provedbe volonterskog programa, kao i prijedloge za poboljšanje ili oplemenjivanje programa
- dajte im individualizirane pozitivne povratne informacije o kvaliteti njihovog rada, ostvarenim rezultatima i drugim postignućima, u što možete uključiti i dojmove korisnika i drugih suradnika
- recite im što ste još, osim volonterske pomoći, dobili njihovim sudjelovanjem, kao organizacija i osobno (npr. dodatnu motivaciju za ulogu koordinatora, korisne informacije i znanja, vesela neformalna druženja)

- zahvalite im na vremenu, trudu i svemu ostalome što osjećate da ste dobili kroz vašu suradnju.

Periodičnu i završnu evaluaciju rada volontera, odnosno njezin dio u kojem *primate* povratne informacije, možete provoditi u okviru evaluacije volonterskog programa kao cjeline. Osim toga, završna evaluacija, zbog svog posebno osnažujućeg karaktera, također može biti odličan uvod u neki od načina priznavanja (rada) volontera.

Priznavanje rada volontera⁴³

Slobodno odabrano ulaganje vremena i truda u dobrobit drugih, bez očekivanja materijalne naknade, velik je dar, koji je važno ozbiljno shvatiti i primati sa zahvalnošću. Iako (mladi) volonteri uglavnom ne dolaze volontirati s ciljem da im netko pokazuje zahvalnost, vole se osjećati primijećeno, korisno, cijenjeno i uspješno, kao i drugi ljudi. Kako biste mogli pravedno i pravovremeno odavati priznanje volonterima, potrudite se primijetiti svaku pozitivnu promjenu i napredak, bili oni osobni ili vezani uz volontersku ulogu.

Praćenje i podrška volonterima, o kojima smo govorile u ranijim poglavljima, značajne su i zato što olakšavaju priznavanje rada volontera, koje uključuje isticanje vrijednosti njihovog volonterskog rada i volontera kao osoba, kroz različite oblike odavanja priznanja, vrednovanja i nagrađivanja, kao i kroz “svakodnevnu” komunikaciju. Kada redovito i kvalitetno pratite i podržavate volontere, bolje ih upoznajete kao osobe i imate neposredan uvid u njihov razvoj i doprinos vašoj organizaciji, pa s takvim saznanjima priznavanje rada volontera možete učiniti osobnijim i iskrenijim, a same situacije priznavanja i istinski značajnim i pamtljivim trenucima.

Osim što tako pokazujete uvažavanje njihovog vremena i truda, priznavanjem (rada) volontera pozitivno utječete na njihov daljnji doprinos, odnosno na kvalitetu volonterskog rada i zadržavanje u vašoj organizaciji te na održavanje ili jačanje želje da i u budućnosti budu dio volonterskog “svijeta”. Uz to, zadovoljni i ispunjeni volonteri doprinose pozitivnom okruženju i radnoj atmosferi, a mogu privući i nove volontere u vašu organizaciju.

⁴³ Izraz “priznavanje (rada) volontera” koristimo kao zajednički naziv za sve oblike vrednovanja rada volontera i nagrađivanja volontera.

Priznavanje rada volontera idealno se događa u svakom vašem kontaktu s volonterima, no treba biti obogaćeno i periodičnim događajima, kao što su npr. svečana podjela zahvalnica povodom Dana volontera, pisanje preporuke kada se volonter negdje prijavljuje za posao, dodatne zanimljive edukacije ili organizirana druženja za mlade volontere i sl.

Priznavanje je izrazito važno na završetku procesa tj. kod odlaska volontera iz organizacije ili kod neke druge veće promjene konteksta⁴⁴. Kada volonteri, a osobito ako su u pitanju mladi ljudi, odlaze iz vaše organizacije nakon *dugotrajnog* volontiranja, prikladno je da ih sažeto podsjetite kako je izgledao cijeli vaš zajednički put i da priznavanju pridate dodatni značaj: organizirajte svečaniji događaj, retrospektivi dodajte anegdote ili fotografije, nagradite ili počastite volontere, a sama priznanja ili nagrade što više prilagodite volonterima.

Nekim će mladima, koji imaju manje iskustva s podržavajućim međuljudskim odnosima, ideja rastanka od organizacije i od vas biti teška. Oni će možda iz vaše organizacije pokušati samo “nestati”, prestati dolaziti i javljati se neposredno prije formalnog zaključivanja vaše suradnje i mogućnosti da im date povratne informacije.

Mladi koji su kao volonteri manje uspješni, ili se (samo) takvima doživljavaju, mogli bi prestati dolaziti i javljati se i znatno ranije, prije završetka dogovorenog volonterskog posla.

Potrudite se stupiti u kontakt s njima: pozovite ih na individualni neformalni susret (razgovor ili kavu) jer bi vam bilo drago vidjeti ih, spomenite da vam je važno njihovo mišljenje o tome što (ni)je tijekom vaše suradnje bilo dobro kako bi vaš volonterski program u budućnosti bio bolji, ostavite otvorene mogućnosti za nastavak volontiranja, daljnju podršku ili formalni završetak suradnje. Ako se odazovu i tada zajedno odlučite da je vašoj suradnji kraj, imate priliku pozdraviti se i “zaokružiti” ciklus volonterskog programa te mladoj osobi pružate dobar model završavanja odnosa.

Sjetite se, volonteri uvijek trebaju vašu podršku, a pogotovo onda kada im ne ide najbolje!

⁴⁴ Npr. volonter je završio rad na jednoj i započeo će s radom na drugoj volonterskoj poziciji u vašoj organizaciji (ili je kod vas dobio plaćeni posao :)), koordinator odlazi na drugu poziciju/ iz organizacije i sl.

U nastavku navodimo konkretne načine kojima možete odati priznanje volonterima i njihovom radu, koji mogu biti formalni i neformalni. Pripazite na to da nije svim ljudima jednako drag svaki oblik priznavanja; neki volonteri mogu teže prihvaćati pohvale, nekima je javno isticanje neugodno i sl. Odavanje priznanja treba biti ugodno i osnažujuće pa opet naglašavamo važnost dobrog poznavanja volontera (praćenja i podrške) kako bi se aktivnosti priznavanja mogle što više individualizirati.

Formalni načini priznavanja

- Potvrda o volontiranju (volonterska knjižica): time (u Hrvatskoj) ispunjavate svoju zakonsku obavezu, no možete okupiti više volontera i od ispunjavanja formalnosti napraviti malu svečanost
- Potvrda o kompetencijama stečenima volontiranjem⁴⁵
- Zahvalnice, u kojima jedan dio može biti isti za sve volontere, a drugi dio specifičan: istaknite u čemu je svatko od volontera poseban
- Javna priznanja (isticanja u medijima, predstavljanjima organizacije i sl.)
- Nominacije za lokalne, regionalne ili državne nagrade za volontiranje
- Sastavite im iskrene, individualizirane preporuke (za posao, stipendije, druga volonterska mjesta)
- Ponudite im članstvo u udruzi i/ili nove volonterske (ili plaćene) pozicije u skladu s njihovim rastućim sposobnostima
- Ponudite im sudjelovanje na edukacijama prema njihovom interesu (o trošku organizacije)

Neformalni načini priznavanja

- Zahvalite im se u svakoj prilici: budite konkretni, naglasite njihov doprinos organizaciji i korisnicima
- Pružite im podršku i pokažite da vam je stalo
- Čestitajte im rođendan, Međunarodni dan volontera, stjecanje diplome i druge značajne datume i događaje
- Organizirajte druženja, izlete, odlazak na pizzu, predstavu i sl.

⁴⁵ Npr. [Youthpass](#) ili druga potvrda koja se temelji na ključnim kompetencijama za cjeloživotno učenje. Više o tome kako zajedno s volonterima njihove kompetencije pretvoriti u potvrdu možete pročitati na stranici [Handbooks for Youthpass and Recognition](#) ili u publikaciji [How to Validate Volunteers' Competencies?](#)

- Nagradite ih besplatnim ulaznicama za kino, kazalište, sportski događaj i sl.
- Darujte im simbolične poklone usklađene s poslom koji su obavljali⁴⁶ i, kad god je to moguće, povezane s njihovim interesima ili dobi
- Podijelite s njima važne i zanimljive informacije, vezane za njihove interese ili za volontiranje
- Osnažujte ih: pohvalite ih za konkretna postignuća (i mala postignuća su vrijedna!), prenesite im zadovoljstvo korisnika i suradnika, uključite ih u donošenje odluka o poslu koji rade, podržite ih u preuzimanju inicijative

Iako formalni oblici priznavanja djeluju “značajnije”, neformalni oblici su jednako važni: njima možete volonterima češće pokazati pažnju i brigu te tako kontinuirano pozitivno djelovati na njihovu motivaciju i osjećaj prihvaćenosti. Koje god oblike i aktivnosti priznavanja (rada) volontera koristili, važno je da ste u tome iskreni i autentični te da volonterima pristupate kao jedinstvenim osobama i uložite trud u personaliziranje priznanja kada god je to moguće.

Priznavanje je u nekom obliku prisutno kroz sve faze volonterskog programa u kojima izravno komunicirate s volonterima (od prvog javljanja potencijalnih volontera do evaluacije programa), a periodično ćete ga obogaćivati i drugim, opipljivijim načinima. Posebno je značajno, no ne smije biti jedino, ono priznavanje (rada) volontera koje dolazi na kraju vaše suradnje, kada im još jednom zahvaljujete na uloženom vremenu, trudu i konkretnom doprinosu. Osobito kada se radi o mladim volonterima, priznavanje njihovog rada na kraju sudjelovanja u volonterskom programu je odlična prilika da ih dodatno osnažite kao osobe i doprinesete održavanju ili jačanju njihove opće motivacije za volontiranje.

Evaluacija volonterskog programa

Svrha evaluacije volonterskog programa je kontinuirano unapređivanje svih njegovih elemenata: faza provedbe, rada volontera i usluga korisnicima te odnosa među sudionicima programa. No prije uvođenja poboljšanja potrebno je prikupiti informacije na temelju kojih ćete donijeti

⁴⁶ Za volontere na sličnim/ istim pozicijama koji su približno jednako dugo kod vas birajte i slične/ iste poklone. Simbolične poklone možete osmisliti tako da imaju i dodatno značenje, poput ekološke poruke (npr. pokloni napravljeni od recikliranog materijala).

zaključke o tome što u vašem programu funkcionira dobro, a što bi trebalo i moglo funkcionirati bolje. To će vam omogućiti procesi praćenja provedbe i evaluacija volonterskog programa.

Planom provedbe volonterskog programa (akcijskim planom), kojega ste izradili na početku, odredili ste aktivnosti i rezultate koje smatrate potrebnima da bi vaš program u određenom razdoblju bio uspješan. Osim što vam tijekom provedbe programa akcijski plan služi kao vodič što, kada, tko i kako treba činiti, omogućuje vam i da cijelo vrijeme pratite jeste li na dobrom putu: koliko se uspijevate držati rokova i načina provedbe aktivnosti, daju li te aktivnosti očekivane rezultate i učinke, koliko resursa ulažete u provedbu i sl. **Praćenje (*monitoring*)** je tako kontinuirani proces kojim prikupljate informacije o provedbi volonterskog programa i, prema potrebi, u akcijski plan i njegovu provedbu unosite određene promjene kako bi program bio (još) uspješniji.

Kako biste znali postizete li vašim volonterskim programom ono što želite ili što je potrebno promijeniti da biste ostvarili njegove ciljeve, program je povremeno potrebno i evaluirati odnosno procijeniti njegovu uspješnost u različitim područjima. Praćenje i evaluacija se u određenoj mjeri preklapaju, no praćenje se odvija kontinuirano i znatno se više bavi “tehničkim” aspektima provedbe, dok **evaluacija** promatra neko razdoblje provedbe “unatrag”, u pravilu obuhvaća veći broj informacija iz više izvora i omogućuje donošenje zaključaka o uspješnosti programa na razini njegovog utjecaja na korisnike (i/ili zajednicu), volontere i cjelokupni rad organizacije.⁴⁷

Evaluacija volonterskog programa može obuhvatiti jedno ili, poželjno, više sljedećih područja:

- **procesi i rezultati:** u kojoj ste mjeri proveli aktivnosti i postigli mjerljive rezultate određene akcijskim planom, jesu li rezultati ostvareni u planiranim rokovima ili s određenim odstupanjima i što je za to zaslužno, koliko su svi sudionici zadovoljni načinom provedbe i što smatraju jakim i slabijim stranama programa i sl.
- **učinci i utjecaj:** do kakvih su promjena doveli ostvareni rezultati, npr. kako je program utjecao na ciljanu skupinu korisnika, kakve su dobrobiti ostvarili volonteri kroz volontiranje, koliko je program doprinio rješavanju problema

⁴⁷ Više o praćenju provedbe i evaluaciji volonterskih programa možete pronaći u vodiču [Measuring the Impact of Volunteering](#).

- **održivost:** je li vašoj organizaciji prihvatljiv omjer između uloženog vremena i novca te rezultata i učinaka programa, može li se program nastaviti na isti način ili su potrebne promjene i kakve

Uz redovito praćenje, ključni će vam **izvori podataka** o uspješnosti provedbe volonterskog programa biti ljudi koji su u njemu sudjelovali: volonteri, korisnici volonterskih usluga, koordinator(i) volontera, zaposlenici i vanjski suradnici. Kao i kod evaluacije rada volontera, povratne informacije svih sudionika programa možete prikupiti na različite načine, a sama evaluacijska pitanja oblikujte tako da dobijete upravo one informacije koje su vam potrebne za procjenu vašeg volonterskog programa.

Dio ciljeva i željenih učinaka može biti isti za sve volonterske programe, pa tako i **evaluacijska pitanja** mogu tražiti iste informacije, neovisno o specifičnostima programa. Vjerojatno je da će sve evaluatore zanimati npr. u kojoj su mjeri volonteri zadovoljni pripremom (edukacijom) za volontiranje, podrškom i priznavanjem, jesu li stekli neka nova znanja i vještine, kako su korisnici doživjeli uključenost volontera u aktivnosti i jesu li ostvarili neke poželjne promjene, koliko su koordinator i drugi plaćeni suradnici uložili vremena u rad s volonterima, kako procjenjuju utjecaj rada volontera na korisnike i organizaciju itd. Detaljnija razrada ovakvih i oblikovanje dodatnih evaluacijskih pitanja trebaju ovisiti o posebnostima upravo vašeg volonterskog programa, koji može uključivati raznovrsne volonterske pozicije, različite očekivane dobrobiti od volontiranja za volontere ili za korisnike, različite kontekste u kojima se volontiranje odvija i sl.⁴⁸

Kao i kod drugih faza vođenja volonterskog programa, **opseg evaluacije uskladite sa složenošću programa i volonterskih pozicija**, a vodite brigu i o svom vremenu: tražite samo one podatke koji su vam najzanimljiviji i najpotrebniji odnosno one podatke koji vam mogu omogućiti donošenje zaključaka o snagama programa i potrebnim promjenama.

Primjerice, za evaluaciju volonterskog programa sa samo jednim ili dva volonterska mjesta niske zathjevnosti može vam biti dovoljno provjeriti koliko ste se držali akcijskog plana i dobiti povratne informacije svih uključenih o kvaliteti provedenih aktivnosti i komunikacije. S druge strane, kod evaluacije volonterskog programa koji uključuje dugoročna volonterska mjesta i/ili

⁴⁸ Primjere evaluacijskih pitanja za sve skupine sudionika volonterskog programa možete vidjeti u izvješću Volunteer Impact Assessment Report (Belfast City Council Community Centres and Play Centres).

mjesta s intenzivnim kontaktom volontera s korisnicima, bilo bi dobro dodatno istražiti i učinke za korisnike i volontere u području različitih vještina, na koje ste ciljali programom/ volonterskim mjestom, kao i u području drugih (ne)očekivanih dobrobiti.

Kada se radi o mladim (a posebno dugoročnim) volonterima, preporučujemo da, uz stečena znanja i vještine, istražite i druge dobrobiti od volontiranja tj. moguće promjene na osobnoj razini povezane s iskustvom volontiranja: samopouzdanje, provođenje slobodnog vremena i drugi interesi, određeni stavovi, nova prijateljstva, osjećaj povezanosti sa zajednicom, razina energije i osjećaj zdravlja i sl.

Učestalost evaluacije volonterskog programa može slijediti volonterske pozicije koje ga čine i/ili unaprijed definirana razdoblja. U praksi će to značiti da evaluaciju provodite kada dovršavate određeni ciklus čije rezultate želite sveobuhvatno procijeniti: kada “zatvarate” volontersko mjesto jer su obavljeni svi zadaci, kada se bliži kraj razdoblja za koje izrađujete izvještaj donatorima ili je završilo drugo vama važno razdoblje čije ste trajanje sami odredili⁴⁹. Obratite pažnju na to da promatrana razdoblja odnosno učestalost evaluacije bude optimalna u odnosu na dinamiku provedbe vašeg programa (npr. svakih 12 mjeseci): ako je razdoblje predugo, mogli biste propustiti vrijedne informacije i prilike za poboljšanje programa, a ako je prekratko, razlike u rezultatima evaluacije vjerojatno neće biti dovoljno velike da biste na temelju njih mogli donositi informirane odluke. Također, suviše često procjenjivanje istih područja volonterskog programa može kod dijela sudionika programa izazvati otpor prema evaluaciji i smanjiti njihov odaziv na evaluacijske aktivnosti, zbog čega možete dobiti manje podataka nego što vam je potrebno za donošenje valjanih zaključaka.

⁴⁹ Namjerno govorimo samo o periodičnoj, a ne i o završnoj evaluaciji volonterskog programa. Jednom uspostavljen, volonterski program najčešće postaje trajni program organizacije, koji prolazi kroz različite cikluse provedbe i razvoja. Tako određeni ciklusi završavaju i počinju novi, no sam volonterski program nema svoj kraj. Iznimka su vrlo loše vođeni programi ili velike promjene u okolnostima u organizaciji koje se odražavaju na sve njezine aktivnosti, ali nam je teško zamisliti da bi u bilo kojoj od tih situacija bilo moguće provesti završnu evaluaciju volonterskog programa.

Kada donosite zaključke o učincima volonterskog programa, pripazite da ne tumačite više nego što je to moguće na temelju podataka kojima raspolazete. Organizatori volontiranja, zbog želje da (dokažu da) njihov program ima velik utjecaj na život korisnika i volontera, ponekad dobivenim podacima pridaju veći značaj nego što ga sami podaci objektivno imaju, dovode ih u uzročno-posljedičnu vezu kada ona u stvarnosti ne postoji tj. nije ju moguće dokazati ili zanemaruju mogućnost utjecaja drugih faktora na zamijećene promjene. Kada niste sigurni što biste iz podataka mogli valjano zaključiti, radije ostanite neutralni i iznesite samo činjenice ili kod iznošenja zaključaka spomenite i druga moguća tumačenja. Prilikom sljedeće evaluacije možete promijeniti dio pitanja tako da vam omoguće i tumačenje podataka (npr. korisnici/ volonteri sami iznose što se kod njih promijenilo *pod utjecajem* programa) ili se možete savjetovati s drugim stručnjacima.

Saznanja iz evaluacije su vrlo korisna u planiranju novog razdoblja provedbe volonterskog programa (izradi akcijskog plana), a često će potaknuti ideje za obogaćivanje ili poboljšanje programa i aktivno uvođenje promjena. Osim toga, rezultate evaluacije i modifikacije programa koje su uslijedile možete prikazivati u izvještajima, na internetskim stranicama, kao i kod izrade prijedloga (novih) projekata i drugih oblika privlačenja sredstava. Sjetite se i da (potencijalni) volonteri, uključujući mlade, vole znati kako njihovo volontiranje doprinosi korisnicima i zajednici te osjetiti da kroz svoj angažman mogu dobiti više od samog zadovoljstva "činjenja dobrog". Zbog toga obrađene povratne informacije volontera i korisnika možete koristiti i u aktivnostima priznavanja (rada) aktivnih volontera te u privlačenju novih.

O evaluaciji volonterskog programa zaključno možemo reći da se radi o planiranom procesu učenja na vlastitim uspjesima i pogreškama, koji vam omogućuje da pogreške pravovremeno ispravite, a uspjehe zabilježite i proslavite (zajedno s volonterima :)).

“Želim da iz naše organizacije mladi izađu sretni, zadovoljni i da kod nas toliko zavole volontiranje da imaju potrebu volontirati do kraja života :-)”

Svetlana, voditeljica mladih volontera

Voditelji/ce mladih volontera

“Lijepo mi je kad je koordinator komunikativna, pristupačna i ljubazna, nasmiješena osoba, da možemo lijepo razgovarati i kada ne radimo ili nam daju upute, da osjećam da mogu pitati što god želim i da nađu vremena za mene.”

Kako smo vidjeli kroz prethodna poglavlja, uloga koordinatora volonterskog programa može biti vrlo zahtjevna. Opsežni volonterski programi, koji uključuju veliki broj volonterskih pozicija i/ili veliki broj volontera, mogu imati jednog voditelja volonterskog programa kao cjeline i nekoliko koordinatora, zaduženih za različite dijelove programa (npr. koordinator za dio volonterskih pozicija, prema opsegu uključenosti volontera ili ciljanoj skupini korisnika, koordinator za određene faze programa, koordinator za dio volontera, po vremenu njihovog dolaska u organizaciju ili nekom drugom kriteriju, kao što je dob, intenzitet potrebe za mentoriranjem i sl.). Bez obzira na to jeste li zaduženi za vođenje cijelog volonterskog programa ili koordinaciju njegovih pojedinih dijelova (i neovisno o formalnom nazivu vaše uloge u organizaciji), opseg posla i zadaci koje trebate rješavati su raznoliki i zahtijevaju razne kompetencije.

Područja rada voditelja/koordinatora volonterskog programa⁵⁰:

1. Osmišljavanje plana/strategija za uključivanje volontera u organizaciju
2. Promoviranje volontiranja
3. Upravljanje radom volontera
4. Prepoznavanje i razvoj vještina volontera stečenih kroz volontiranje
5. Osiguravanje organizacijske podrške volonterskom programu
6. Uspostavljanje i održavanje pozitivne radne atmosfere i radnih odnosa

Značajne kompetencije voditelja/ koordinatora volonterskog programa⁵¹:

- Vještine upravljanja radom volontera
- Organizacijske vještine i vještine upravljanja projektima (sposobnost upravljanja različitim zadacima, administrativne vještine, pisanje izvještaja i sl.)
- Poznavanje rada različitih sektora i povezivanje s drugim organizacijama
- Umijeće vođenja, motiviranja i inspiriranja drugih

⁵⁰ [Occupational Profile for the Volunteer Manager](#) (2016)

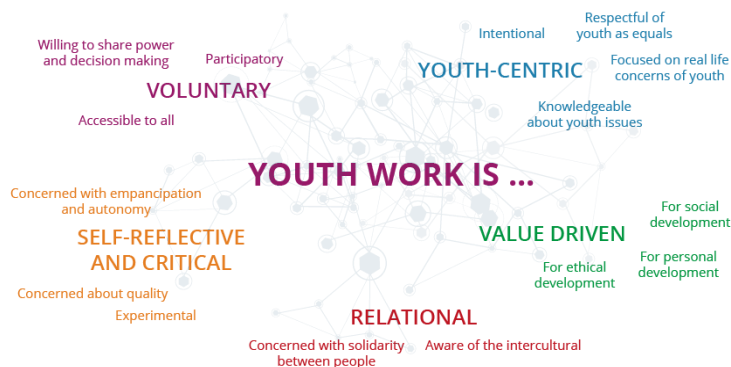
⁵¹ Modificirano prema [Occupational Profile for the Volunteer Manager](#) (2016)

- Socijalno-emocionalne kompetencije (empatija, razumijevanje tuđih potreba, uvažavanje različitosti, analiziranje problema, donošenje odluka)
- Komunikacijske i prezentacijske vještine (sposobnost jasnog izražavanja, pregovaranje)
- Sposobnost samostalnog i timskog rada
- Prilagodljivost
- Kreativnost i inovativnost

Kroz cijeli priručnik koristili smo izraz “koordinator mladih volontera” kako bismo istaknuli važnost koordiniranja **rada mladih** volontera i drugih aktivnosti volonterskog programa. Međutim, u ovom poglavlju želimo naglasiti važnost i zahtjevnost **rada s mladima** (*youth work*), kao osobama kojima je potrebno usmjeravanje, mentoriranje i podrška. Iz tog razloga u ovom poglavlju koristimo izraz “voditelji mladih volontera”.

Rad s mladima (*youth work*) uobičajeno je usmjeren na⁵²:

- Vrijednosti (višu svrhu): nastoji doprinijeti socijalnoj koheziji i inkluziji
- Uvažavanje i poštovanje svih mladih i na njihove ključne potrebe, težnje i brige, koje oni sami identificiraju
- Dobrovoljno sudjelovanje i dostupnost svim mladima
- Osobni, socijalni i etički razvoj mladih
- Kritičku samoprocjenu i stalno unapređivanje rada u svrhu osiguravanja kvalitete i autonomije te ostvarenja misije rada s mladima
- Odnose: autentična komunikacija s mladima, doprinos održivosti i uspješnosti zajednica



⁵² [Youth work essentials](#) (n.d.)

Kako bi osoba koja radi s mladima (*youth worker*) mogla kvalitetno provoditi (volonterske) programe s mladima na opisani način, potrebne su joj specifične kompetencije odnosno određeni stavovi, znanja i vještine te sposobnost njihove samostalne i kreativne primjene u različitim kontekstima i s različitim mladim ljudima. Ili, da parafraziramo i povežemo doživljajnu pedagogiju s dimenzijama stručnosti za rad s mladima kako ih opisuje Vijeće Europe⁵³: s mladima treba istovremeno raditi **srcem, glavom i rukama**, jednako kao što *youth work* mladima omogućuje da se razvijaju u svim tim područjima.

Tablica 3. *Primjeri kompetencija potrebnih za rad s mladima*⁵⁴

Neke funkcije rada s mladima (ključni ciljevi)	Neke kompetencije povezane s ciljevima
Odgovoriti na potrebe i težnje mladih	<ul style="list-style-type: none"> ● izgradnja pozitivnih, neprosuđujućih odnosa s mladima ● razumijevanje društvenog konteksta života mladih ● uključivanje mladih u planiranje, provedbu i evaluaciju rada s mladima ● pokazivanje otvorenosti za razgovor o osobnim i emocionalnim pitanjima kada se pojave u kontekstu rada s mladima
Osigurati mladima prilike za učenje	<ul style="list-style-type: none"> ● stvaranje sigurne, poticajne i inkluzivne okoline za učenje (za pojedince i grupe) ● osiguravanje odgovarajućeg usmjeravanja i povratnih informacija mladima ● informiranje mladih o prilikama za učenje i pružanje podrške u učinkovitom korištenju tih prilika
Podržati i osnažiti mlade ljude za razumijevanje društva u kojem žive i su-djelovanje s njim	<ul style="list-style-type: none"> ● pomaganje mladima da otkriju i preuzmu odgovornost za ulogu koju žele imati u svojoj zajednici i društvu ● podržavanje mladih u oblikovanju ciljeva, razvijanju strategija i organiziranju individualnih i kolektivnih akcija za društvene promjene ● podržavanje mladih u razvoju kompetencija i samopouzdanja
Redovito provoditi evaluaciju radi podizanja kvalitete rada s mladima	<ul style="list-style-type: none"> ● planiranje i primjena različitih participativnih metoda u evaluaciji ● korištenje rezultata evaluacije za unapređenje prakse rada s mladima ● praćenje i poznavanje najnovijih istraživanja o situaciji i potrebama mladih

⁵³ [Youth work competence](#) (n.d.)

⁵⁴ *ibid.*

Zbog opsežnosti teme rada s mladima i poželjnih kompetencija osoba koje rade s mladima, u našoj su tablici navedeni samo neki primjeri za ilustraciju. Tablica u izvorniku sadrži još nekoliko funkcija i mnoštvo kompetencija sa stavovima, znanjima i vještinama koje čine svaku kompetenciju. Također, o tome koliko je područje rada s mladima kompleksno govori činjenica da neki dokumenti koji definiraju standarde zanimanja osobe koja radi s mladima⁵⁵ daju popis od nekoliko stotina (!) znanja, vještina i načina njihove primjene. Iako vjerojatno preopširni za potrebe prosječnog voditelja mladih volontera, ovakvi dokumenti mogu dati izrazito vrijedne smjernice za samostalno učenje i usavršavanje u području rada s mladima, a posebno onim voditeljima koji rade s istim mladim volonterima kroz duža razdoblja.

Kako voditelj mladih (volontera) uglavnom ima i brojne dodatne zadatke vezane za program, često “treba vrlo spretno balansirati između uloge **edukatora, prijatelja, menadžera i administratora**, a da ne postane ijedno od navedenog”⁵⁶. Ipak, ne radi se o neprekidnom mijenjanju uloga i načina komunikacije, što bi moglo zbuniti i mlade i samog voditelja, već više o različitim dimenzijama uloge voditelja mladih volontera koje su cijelo vrijeme prisutne i isprepletene, no jedna od njih u konkretnoj situaciji postaje vidljivija od ostalih. Pritom smatramo da bi u radu s mladima dimenzija prijateljstva trebala biti uvijek vidljiva, pa tako voditelj može biti prijateljski usmjeren edukator, prijateljski menadžer, prijateljski administrator ili, jednostavno, prijateljska osoba, koja ipak mladima nije isto što i prijatelj-vršnjak.

Specifičnosti odnosa između voditelja i mladih volontera

Iz literature o radu s volonterima i o radu s mladima, kao iz osobnih iskustava brojnih mladih (volontera) i njihovih voditelja, možemo zaključiti da je jedna od izrazito važnih kompetencija voditelja sposobnost izgradnje i održavanja kvalitetnih odnosa s mladim volonterima. Koristi li voditelj druga znanja i vještine bez uspostavljanja dobrog odnosa s mladima, vrlo je vjerojatno

⁵⁵ Npr. u Velikoj Britaniji dokumenti [Youth Work National Occupational Standards](#) (UK National Youth Agency) ili [National Occupational Standards for Youth Work](#) (Lifelong Learning UK, 2008), u Sjedinjenim Američkim Državama [Competencies for Professional Child and Youth Work Practitioners](#) (Association for Child and Youth Care Practice, 2010).

⁵⁶ Kovačić, M., Čulum, B. (2015): [Teorija i praksa rada s mladima](#): prilog razumijevanju rada s mladima u hrvatskom kontekstu. Mreža mladih Hrvatske, Zagreb.

da im neće moći stvoriti prilike da ostvare dobrobiti od volontiranja o kojima smo pisali u ranijim poglavljima. Uz to, nepostojanje dobrog odnosa se može negativno odraziti na način na koji volonteri obavljaju svoje zadatke, rješavanje zajedničkih problema vezanih za volontiranje, evaluaciju i razvoj volonterskog programa i sl.

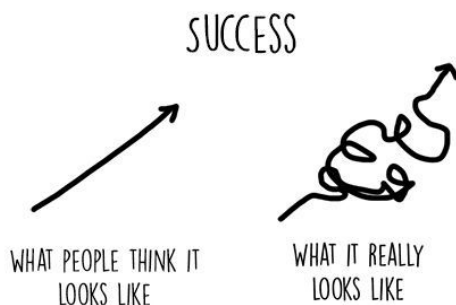
No što je voditeljima potrebno da bi izgradili, zadržali i jačali dobar odnos s mladima? O toj bi se temi vjerojatno mogao napisati poseban priručnik, a ovdje slijedi pokušaj sažimanja **ključnih elemenata dobrog odnosa s mladima**:

- *prihvatanje* mladih kakvi jesu (kao jedinstvene osobe i kao mladi ljudi koji žive u određenom društvenom kontekstu), usmjerenost na *snage*, stvaranje *prilika* za razvoj
- doživljaj vlastite uloge kao podržavatelja i nenametljivog učitelja, koji mladima *omogućuje* isprobavanje različitih uloga i zadataka, *nudi* im nova znanja i podršku, *olakšava* učenje kroz iskustvo (i poneku pogrešku)
- *upravljanje procesima* (zadacima, aktivnostima, programom) i svojim postupcima umjesto drugim ljudima, pružanje podrške i pomoći uz koju mladi mogu kvalitetnije i zadovoljnije sudjelovati u procesima
- *jasna i uvažavajuća komunikacija*, koja uključuje pravovremene upute i povratne informacije, namjeru sagledavanja perspektive mladih, aktivno slušanje, provjeravanje međusobnog razumijevanja itd.
- *spremnost na reciprocitet* i zajedničko stvaranje odnosa: izgradnja odnosa autentičnim ulaganjem svoje osobnosti, dijeljenje vlastitih iskustava, sposobnost davanja i primanja, svijest da se kroz odnos mogu mijenjati (razvijati) i mlada osoba i sam voditelj
- *obavljanje profesionalne uloge na prijateljski način*: izgradnja povjerenja, opuštena komunikacija i u formalnim aktivnostima, zajedničke aktivnosti i zabava, prihvaćanje vlastite odgovornosti za kvalitetu odnosa s mladima (stvaranje uvjeta da se mladi dobro osjećaju i ostvaruju dobrobiti od volontiranja), odgovorno korištenje moći koju imaju u odnosu (etički standardi, dijeljenje samo onih iskustava koja će mladima koristiti/suzdržavanje voditelja od dijeljenja tema o kojima razgovaraju s bliskim prijateljima), osjetljivost i poštovanje osobnih granica mladih, briga o vlastitim granicama

S obzirom na opisane elemente dobrog odnosa s mladima, također možemo reći da je voditelj/ica mladih volontera ujedno i **mentor/ica**, što je složena uloga u okviru druge složene uloge. Mentor se “uobičajeno opisuje kroz sljedeće uloge: *učitelj, sponsor, vodič, uzor, zastupnik, prijatelj*”, pri čemu se ponovno ne može svesti ni na jednu od tih uloga, a predstavlja i više od njihovog zbroja. Iako u određenim situacijama mentor nastupa u nekoj od ovih uloga, “svojom jedinstvenom osobnošću, interesima, vještinama, znanjima, iskustvima s kojima ulazi u odnos [...] kreira novu kvalitetu”. Značajno je napomenuti da, unatoč raznolikosti definicija mentora i mentoriranja, sve definicije mentoriranja sadrže tri ključna elementa⁵⁷:

- međuljudski odnos koji podrazumijeva *vođenje i podršku*, a karakteriziran je određenim stupnjem povjerenja i emocionalne bliskosti
- mentora kao osobu koja je iskusnija/ kompetentnija u nekom području ili specifičnoj vještini/ znanju od mentoriranog
- dugoročnost/ kontinuitet odnosa

Iako se na trenutke možda činilo da je svrha ovog poglavlja zastrašivanje potencijalnih voditelja mladih volontera :) namjera nam je bila upravo suprotna: da osvijestite koliko jeste ili možete biti važni u životu svake mlade s kojom se susretnete kroz volonterski program i koliko možda imate i koristite kompetencija o kojima uopće niste razmišljali ili ste ih prihvaćali zdravo za gotovo. Ako ste pročitali samo ovo poglavlje ili cijeli priručnik s namjerom da budete (još) bolji voditelj ili voditeljica mladih volontera, već imate najvažniji preduvjet da to i (p)ostanete! I sjetite se, uspjeh je “mjesto” na koje stižemo kroz razne uspone i poneki pad i svatko na svoj jedinstveni način...



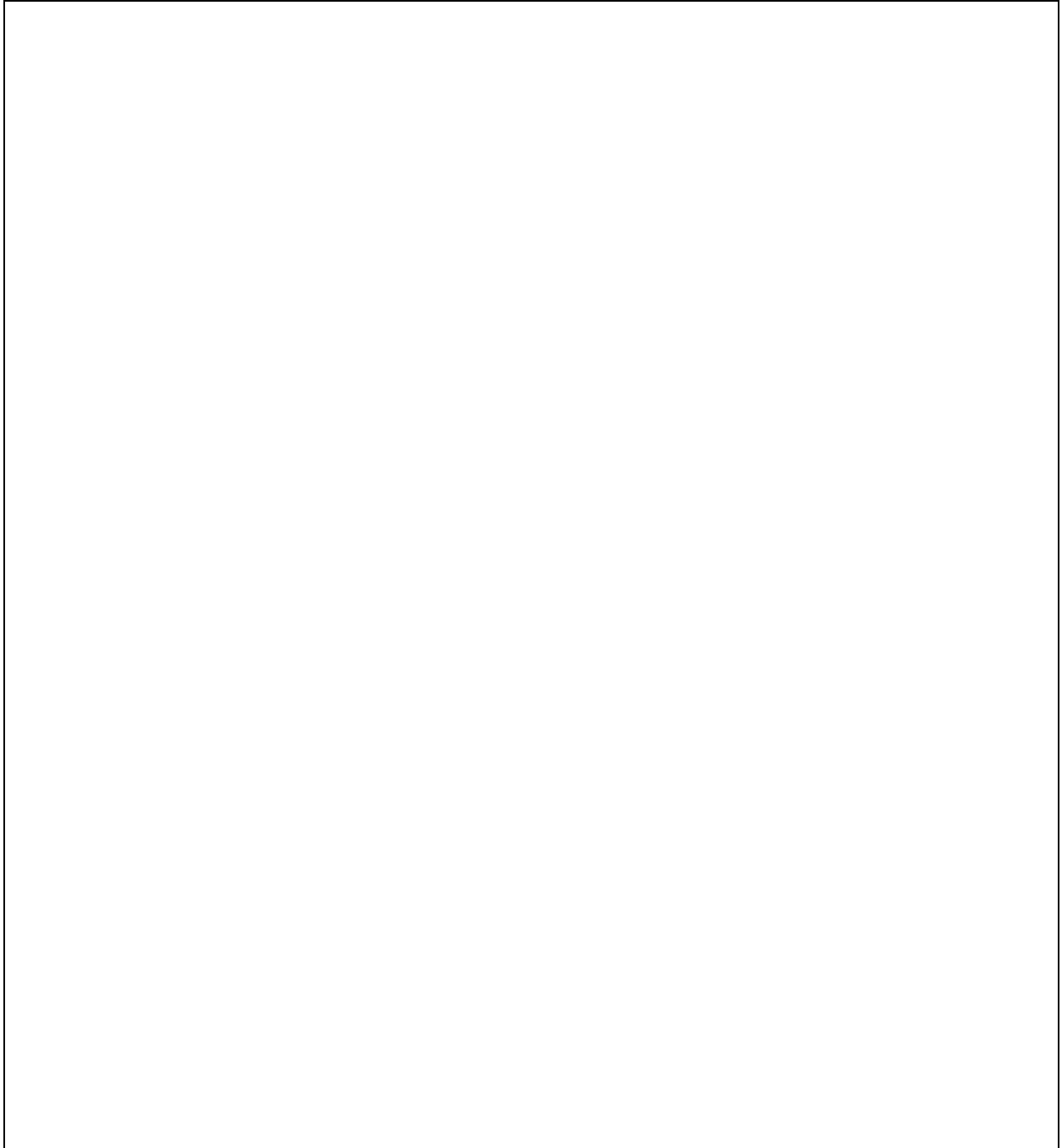
⁵⁷ Jeđud, I. i Ustić, D. (2009): *Mentoriranje i mentorski programi*. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb.

Čuvajte sebe!

Svi zahtjevi i odgovornosti koji se stavljaju pred vas kao koordinatora (mladih) volontera, mogu djelovati jako zahtjevno i iscrpljujuće. Ipak, rad s mladima je najčešće vrlo ugodno i ispunjavajuće iskustvo kroz koje se, osim volontera, profesionalno i osobno razvijate i vi. Od vas se ne očekuje da budete savršeni, kao ni da vaš rad bude bez ijedne pogreške ili propusta.

Sva znanja i vještine vezane uz rad s mladima, koje imate i koje usvajate, primjenjujte i na sebi: stvarajte realistične planove i očekivanja, usmjerite se na (svoje) snage, uživajte u dobrim stranama rada s mladim volonterima, zamjećujte i obilježavajte (zajedničke) uspjehe, prihvaćajte (svoje) pogreške i učite iz njih, razvijajte kompetencije, održavajte jasnu komunikaciju i dobre odnose s kolegama, vodite brigu o svom privatnom životu. Osim toga, ne preuzimajte sve zadatke samo na sebe, nego ulažite u timski rad i uključite više osoba iz organizacije u rad s mladima: osim što će vam to vremenski i sadržajno olakšati rad, mladima će pružiti priliku da dobiju više znanja, vještina i podrške iz različitih izvora. Uz sve izravne dobrobiti za vas kao koordinatora, osvještavanjem i pokazivanjem da ste ljudsko biće koje griješi i uči te treba i prihvaća podršku drugih, također predstavljate dobar model mladima s kojima radite.

Za mentore, voditelje mladih volontera, osobe koje rade s mladima... karakteristično je to da, iako ponekad te uloge mogu biti vrlo zahtjevne, u svojoj ulozi vrlo često uživaju i konstantno rastu. Ova je stranica posvećena tome: upišite što je to što vas veseli u radu s mladim volonterima i na koje sve načine s njima i uz njih rastete kao voditelj/ica i kao osoba... Naravno, u okvir (i izvan njega :)) možete nešto i nacrtati...

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying the lower two-thirds of the page. It is intended for the user to write or draw their response to the text above.

Korištena literatura

Predgovor

Projekt PYTBUL - Empowering Youth in the Region: **Knowledge Exchange Base**: pytbul.org

The Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning (CASEL):

<http://www.casel.org/core-competencies/>

Što je volontiranje

Bosioc, D., Fonović, K. i Salamon, L.M. (2012): [Institutionalizing the Measurement of Volunteering: Insights from the European Volunteer Measurement Project](#). *International Society for Third Sector Research Conference (Zbornik radova)*. Johns Hopkins Centre for Civil Society Studies (JHU/CCSS), Sienna.

Pribavljeno s adrese

http://ccss.jhu.edu/wp-content/uploads/downloads/2012/08/EVMP_Institutionalizing-Measurement-of-Volunteering_ISTR_English_2012.pdf

[Policy Paper on Volunteering](#) (2004): Pribavljeno s adrese

<http://www.youthforum.org/assets/2014/04/0416-04-YFJ-Policy-Paper-on-volunteering.pdf>

Porcaro, G. (2012): [Volunteering Charter: European Charter the Rights and Responsibilities of Volunteers](#).

European Youth Forum, Bruxelles. Pribavljeno s adrese

http://ec.europa.eu/citizenship/pdf/volunteering_charter_en.pdf

European Commission (2015) [Flash Eurobarometer 408 "European Youth"](#). European Commission, EU.

Pribavljeno s adrese http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_408_en.pdf

Zašto (mladi) ljudi volontiraju

Begović, H. (2006): [O volontiranju i volonterima/kama](#). Volonterski centar Zagreb, Zagreb. Pribavljeno s adrese http://www.turbina-promjena.hr/images/dokumenti/O_volontiranju_i_volonterima.pdf

Šimunković, G., Forčić, G., Milinković, D., Kamenko, J., Šehić Relić, L. (2011): [Generacija za V – Zašto i kako organizirati volonterski program u školi?](#) Volonterski centar Osijek, Osijek. Pribavljeno s adrese

http://vcos.hr/files/pdf/generacija_za_v.tekst.pdf

Glasser, W. (2000): *Teorija izbora*. Alinea, Zagreb.

Šehić Relić, L. i sur. (2014): [*Generacija za V: Priručnik o volontiranju za srednjoškolce*](#). Volonterski centar Zagreb, Zagreb. Pribavljeno s adrese

http://www.vcz.hr/userfiles/Prirucnik_Generacija%20za%20V_ucenici_web.pdf

Doing good is good for you (2013): Pribavljeno s adrese

<http://www.unitedhealthgroup.com/~media/uhg/pdf/2013/unh-health-volunteering-study.ashx>

Helper's High: The Benefits (and Risks) of Altruism (2014): Pribavljeno s adrese

<https://www.psychologytoday.com/blog/high-octane-women/201409/helpers-high-the-benefits-and-risks-altruism>

Casiday, R., Kinsman, E., Fisher, C. i Bambra, C. (2008): *Volunteering and Health: What Impact Does It Really Have?* Pribavljeno s adrese

https://www.researchgate.net/profile/Rachel_Casiday/publication/228628782_Volunteering_and_Health_What_Impact_Does_It_Really_Have/links/56339fab08aeb786b7013877.pdf

Schreier, H.M.C., Schonert-Reichl, K.A. i Chen, E. (2013): [*Effect of Volunteering on Risk Factors for Cardiovascular Disease in Adolescents A Randomized Controlled Trial*](#). *JAMA Pediatrics*, 167(4), 327-332.

Pribavljeno s adrese <http://jamanetwork.com/journals/jamapediatrics/fullarticle/1655500>

Veenhoven, R. (2007): [*Healthy happiness: effects of happiness on physical health and the consequences for preventive health care*](#). *Journal of Happiness Studies*, 9(3), 449–469. Pribavljeno s adrese

<http://link.springer.com/article/10.1007/s10902-006-9042-1>

Lacković-Grgin, K. (2006): *Psihologija adolescencije*. Naklada Slap, Jastrebarsko.

Faze vođenja volonterskih programa i volontera

Prgić Znika, J., Kordić, I. i Jeđud Borić, I. (2015): [*Menadžment volontera: priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa*](#). Volonterski centar Zagreb, Zagreb. Pribavljeno s adrese

<http://www.vcz.hr/userfiles/Menadzment%20volontera-VCZ.pdf>

[*Volunteer Connections: New Strategies for Involving Youth*](#) (2001): Pribavljeno s adrese

<https://volunteer.ca/content/volunteer-connections-new-strategies-involving-youth>

Jurić, D. (2007): *Volonterski menadžment*. Volonterski centar Zagreb, Zagreb.

Ćalina, N., Dijanošić, B., Gefferth, E. i Martinko, J. (2012). [*Kako uspješno poučavati odrasle*](#). Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Zagreb. Pribavljeno s adrese

<http://www.asoo.hr/UserDocsImages/projekti/mreza/Kako%20uspje%C5%A1no%20pou%C4%8Davati%20o drasle.pdf>

[Theory and Research-based Principles of Learning](https://www.cmu.edu/teaching/principles/learning.html) (2008). Pribavljeno s adrese <https://www.cmu.edu/teaching/principles/learning.html>

Voditelji/ce mladih volontera

[Occupational Profile for the Volunteer Manager](http://conference.provobis.ro/Occupational_Profile_for_the_Volunteer_Manager.pdf) (2016). Pribavljeno s adrese http://conference.provobis.ro/Occupational_Profile_for_the_Volunteer_Manager.pdf

[Youth work essentials](http://www.coe.int/en/web/youth-portfolio/youth-work-essentials) (n.d.). Pribavljeno s adrese <http://www.coe.int/en/web/youth-portfolio/youth-work-essentials>

[Youth work competence](http://www.coe.int/en/web/youth-portfolio/youth-work-competence) (n.d.). Pribavljeno s adrese <http://www.coe.int/en/web/youth-portfolio/youth-work-competence>

Kovačić, M., Čulum, B. (2015): [Teorija i praksa rada s mladima](http://www.mmh.hr/files/ckfinder/files/MMH-rad%20s%20mladima-digitalna%20verzija_.pdf): prilog razumijevanju rada s mladima u hrvatskom kontekstu. Mreža mladih Hrvatske, Zagreb. Pribavljeno s adrese http://www.mmh.hr/files/ckfinder/files/MMH-rad%20s%20mladima-digitalna%20verzija_.pdf

Jeđud, I., Ustić, D. (2009): *Mentoriranje i mentorski programi*. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb.