PRIRUČNIK

ZA VOLONTERE CRVENOG KRSTA PALILULA



NORWEGIAN EMBASSY

CRVENI KRST SRBIJE - CRVENI KRST BEOGRAD
CRVENI KRST PALILULA

PRIRUČNIK

ZA VOLONTERE
CRVENOG KRSTA PALILULA

NORWEGIAN EMBASSY

CRVENI KRST SRBIJE - CRVENI KRST BEOGRAD
CRVENI KRST PALILULA

CRVENI KRST SRBIJE – CRVENI KRST BEOGRAD

CRVENI KRST PALILULA

Beograd Cvijićeva 75

Tel. 011 2769 150 Fax: 2762 644
palilula@redcross.org.rs www.facebook/ckpalilula

Korisni telefoni

Slavica Musić, Sekretarka	063 342 753
Marina Dukanić-Dimitrijević, Računovođa	060 0702 104
Zdravko Lončarević, Magacioner-vozač	063 342 516
Irena Kepeski, Office koordinator	065 2650 089
Milja Narančić, Programski koordinator	064 3634 968
Miloš Kovačević, Programski koordinator	063 1891 992

Radno vreme Crvenog krsta Palilula

Ponedeljak-petak	09:00 – 17:00 h
Subota i nedelja	Po potrebi

Praznici i neradni dani

Nova godina	1-2. januar
Božić	7. januar
Dan državnosti	15 -16. februar
Praznik rada	1-2. maj
Uskrs	promenljivo
Dan primirja u I Svetskom ratu	11. novembar

OBAVEŠTAVANJE

Koordinator programa Crvenog krsta Palilula u kojem se angažujete kao volonter, ažurira i obaveštava o terminima aktivnosti, sastanaka i o rasporedu dežurstava volontera.

Pozive za obuke i akcije upućujemo preko volonterske zatvorene Facebook grupe.

Obaveštenja o svim promenama rasporeda ili drugim informacijama bitnim za volontiranje biće postavljena najkasnije do 19h prethodnog dana.

Redovno proveravajte ovu grupu da biste bili potpuno informisani.

SADRŽAJ

Istorija Crvenog krsta 12
Misija Crvenog krsta 12
Zadaci Crvenog krsta 12
Principi Crvenog krsta 13
Vrednosti Crvenog krsta. 14
Prakse Crvenog krsta Palilula 15
Nediskriminatorna praksa 15
Nediskriminatorni odnos 15
Važne informacije o volontiranju. 16
Odnos između volontera i zaposlenih u Crvenom krstu Palilula 16
Dužina trajanja volontiranja. 16
Obuke volontera 16
Opis volonterske pozicije 16
Volonterski probni rad 16
Obuka „u hodu”. 17
Odsustvovanje i tačnost dolazaka 17
Dolasci na vreme. 17
Odsustvovanje 17
Promene plana ili rasporeda 17
Evaluacija volonterskog rada 18
Evaluacija koordinatora 18
Organizaciona shema Crvenog krsta Palilula 19
Odnos između volontera i zaposlenih u Crvenom krstu Palilula 20
Uključivanje volontera. 21
Definicija volontera Crvenog krsta 21
Vrste volontera 22
Kakvu korist donose Programi Crvenog krsta Palilula. 23
Zašto su Programi korisni 23
Šta volonteri dobijaju učešćem u Programima Crvenog krsta Palilula 23
Prava volontera 24

Prava volontera – šira verzija 24
Prava volontera – ukratko 25
Prava volontera u vezi sa podrškom koordinatora 25
Prava i odgovornosti volontera 26
Odgovornosti volontera 26
Odgovornosti volontera 26
Obaveze volontera 27
Očekivanja od volontera 28
Očekivanja na volonterskoj poziciji 28
Započinjanje volonterskog rada 29
Šta možete očekivati od Crvenog krsta Palilula 29
Regrutovanje i Izjava o prihvatanju volonterskog angažmana 29
Regrutovanje volontera - jednake mogućnosti 29
Uloga Stručne službe Crvenog krsta 30
Maloletni volonteri 30
Angažovanje volontera je diskreciono pravo Crvenog krsta 30
Reference i proveravanje 30
Prihvatanje volontera – procedura prijema 31
Obaveštavanje o promenama kontakata 31
Koordinacija, obuka i ostalo 32
Uloga koordinatora 32
Komunikacija sa koordinatorom volontera 32
Povratna informacija o performansama volontera 32
Standardi za rad volontera 33
Na čemu se bazira evaluacija 33
Korektivne mere 33
Evaluacija Programa 33
Posredovanje u sukobu 34
Početak volontiranja 34
Evidencija rada 34
Započinjanje rada 35
Smernice za volonterski rad 35

Saveti za bolju produktivnost . . . 35
Radni standardi. . . . 36
Obavljanje posla . . . 36
Saradnja sa drugima . . . 36
Još par korisnih saveta u vezi sa saradnjom sa drugima . . . 37
Socijalne veštine . . . 37
Komunikacija . . . 37
Saveti za aktivno slušanje - pri radu sa korisnicima (ali i svima drugima) . . . 37
Saveti za pružanje informacija . . . 38
Saveti za bolje podnošenje kritike . . . 39
Saveti za pružanje pomoći drugima . . . 40
Ophođenje prema korisnicima . . . 41
Opšta pravila . . . 42
Pravila odevanja . . . 42
Pušenje i konzumiranje hrane . . . 42
Alkohol i druge droge . . . 42
Higijena . . . 43
Prestanak volonterskog angažmana u Crvenom krstu . . . 43
Nagrade i priznanja . . . 44
Praćenje volonterskih radnih sati . . . 44
Prisustvo . . . 44
Radni raspored . . . 44
Problemi u izvođenju volonterskog rada. . . . 45
Posledice. . . . 46
Ozbiljna kršenja . . . 46
Posledice. . . . 46
Napuštanje organizacije. . . . 46
Dobrovoljno odustajanje od volonterskog angažmana . . . 46
Disciplinski postupak . . . 47
Razlozi za isključenje volontera. . . . 47
Prigovori i žalbe . . . 47
Izlazni intervju . . . 48

Vlasništvo Crvenog krsta Palilula 48
Rukovanje novcem 48
Ponašanje i etika 49
Volonteri i zaposleni ne smeju da 49
Društvene mreže 50
Poštovanje. 50
Identifikovanje 50
Odgovornost 51
Zdrav razum. 51
Predstavljanje Crvenog krsta 52
Mediji 52
Pravila odevanja 52
PRILOG 1: Etički kodeks za volontere i zaposlene u Crvenom krstu Srbije 54
PRILOG 2: Izjava o preuzimanju priručnika. 56
PRILOG 3: Izjava roditelja / staratelja 57
PRILOG 4: Izjava o prihvatanju volonterskog angažmana 58
REČ NA KRAJU 60

Dragi volonteri,

U ime Crvenog krsta Palilula želimo vam dobrodošlicu i zahvaljujemo na tome što ste rešili da se priključite našem timu. Sada ste član jedne od najvećih i najstarijih humanitarnih organizacija na svetu. Svako od nas pojedinačno je važan član svetske mreže Crvenog krsta, koja u ovom trenutku radi na rešavanju različitih socijalnih problema, uz pomoć ujedinjenih snaga 13 miliona volontera širom sveta!

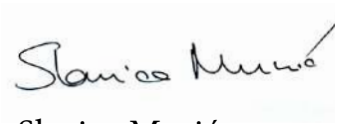
Crveni krst Palilula je opštinski ogranak Crvenog krsta Beograd, odnosno deo Crvenog krsta Srbije. U Crvenom krstu Palilula tokom godine angažovano je oko više stotina volontera koji ulažu svoje vreme, znanje i energiju u unapređenje svoje lokalne zajednice kroz različite aktivnosti i programe u oblasti socijalne podrške, prve pomoći, pripreme za delovanje u nesrećama.

Ovaj Priručnik sačinjen je da bi vam se predočile najvažnije informacije koje će vaše volontiranje učiniti jednostavnijim i efikasnijim. Molimo vas da pre nego što započnete svoje volontiranje odvojite vreme i pročitate ovaj Priručnik, dobro se informišete o praksama i očekivanjima Crvenog krsta Palilula, kao i da se Priručniku tokom volontiranja vraćate i u njemu potražite odgovore na pitanja koja će sigurno iskrsnuti. Priručnik je organizovan po temama, ukazanim u Sadržaju, kako bi vam olakšali traženje informacija koje su vam potrebne.

Ne snebivajte se da kontaktirate Stručnu službu Crvenog krsta Palilula za sve dodatne informacije ili sugestije i komentare u vezi sa volontiranjem.

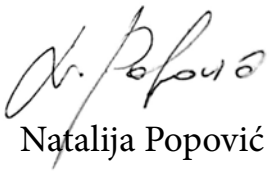
Želimo vam da vaše volontersko iskustvo bude nagrađujuće. Još jednom, dobrodošli u Crveni krst.

Svako dobro,



Slavica Musić

Sekretarka Crvenog krsta Palilula



Natalija Popović

Predsednica Upravnog odbora

ISTORIJA CRVENOG KRSTA

Crveni krst osnovao je Anri Dinan 1863. godine u Švajcarskoj.

Crveni krst Srbije, kao deo međunarodnog pokreta Crvenog krsta, osnovan je 1876. godine u Beogradu. Inicijativu za osnivanje dao je dr Vladan Đorđević, a prvi predsednik bio je Mitropolit Mihajlo Jovanović.

Sedište Crvenog krsta Srbije i Crvenog krsta Beograda je u Siminoj ulici broj 19.

Crveni krst Srbije ima 185 lokalnih organizacija širom zemlje.

Crveni krst Palilula osnovan je 1928. godine i ima neprekinut kontinuitet u radu.

Svi programi Crvenog krsta zasnivaju se na volonterskom angažmanu.

Prva ikad uručena Nobelova nagrada pripala je osnivaču pokreta, Anri Dinanu. Crveni krst je za svoj rad nakon toga još tri puta nagrađen ovim velikim svetskim priznanjem.

Međunarodni pokret Crvenog krsta i Crvenog polumeseca je međunarodna mreža nacionalnih društava koja postoji u 189 zemalja u svetu. Radi se o jedinstvenom sistemu volonterskih organizacija u koji je uključeno 13.000.000 volontera širom sveta.

MISIJA CRVENOG KRSTA
OLAKŠANJE LJUDSKE PATNJE

ZADACI CRVENOG KRSTA

1. Pružanje pomoći ugroženima u slučaju prirodnih i ekoloških nesreća i ratnih sukoba.
2. Spašavanje ugroženih života i zdravlja ljudi.
3. Širenje znanja o međunarodnom humanitarnom pravu.
4. Preventivno delovanje i prosvećivanje građana u oblasti zdravstvene i socijalne zaštite i unapređenje humanih vrednosti.
5. Pružanje socijalne zaštite i zbrinjavanje ljudi.

PRINCIPI CRVENOG KRSTA

Sveukupan rad koji se odvija u Međunarodnom pokretu Crvenog krsta i Crvenog polumeseca zasniva se na sedam osnovnih principa. Pročitajte skraćenu verziju objašnjenja ovih principa. Za dalje informacije, pitajte svog koordinatora ili saradnike Stručne službe Crvenog krsta Palilula.

HUMANOST *Ako možeš da pomogneš, da li ćeš samo okrenuti glavu?*	Mi smo najveća svetska humanitarna organizacija, i kao deo velikog Međunarodnog pokreta, trebalo bi da spremno pomogneš u prevenciji ili umanjenju ljudske patnje gde god se ona nalazi.
NEPRISTRASNOST *Zar ne bi trebalo da pomoć primi svako kome je pomoć potrebna?*	Kao deo Pokreta, pomoć ćeš pružati svakome kome je potrebna, bez diskriminacije po osnovu nacionalne pripadnosti, rase, religijskih uverenja, socijalne pripadnosti, seksualnog opredeljenja, političkog uverenja, itd.
NEUTRALNOST *Šta treba da radimo da bi nam svi verovali?*	U ratnim zonama, Crveni krst ima jedinstvenu ulogu – posećivanje ratnih zarobljenika i prelazak preko linije fronta kako bi pomoć pružili ranjenima, bez obzira na čijoj strani se bore. Da bi ovaj vitalno važan posao učinili bezbednim, od suštinske je važnosti da organizacija, i zaposleni i volonteri, neguju neutralan stav i da se ne uključuju u kontroverze političkih i rasnih pitanja, religijske ili ideološke teme.
NEZAVISNOST *Šta bi se desilo ako bismo izgubili svoju autonomiju?*	Crveni krst nije vladina agencija ne kontroliše nas nijedno vladino ili političko telo – u svim situacijama mi zadržavamo svoju nezavisnost tako da volonteri mogu da se ponašaju u skladu sa principima Pokreta.
DOBROVOLJNOST *Šta nas motiviše na to da pomažemo drugima?*	Sada si deo jedne velike volonterske mreže čiji su članovi posvećeni pomaganju onima kojima je pomoć neophodna. Pomoć pružamo jer verujemo da je to dobro i ispravno, i za to ne očekujemo nagradu ili nadoknadu.
JEDINSTVO *Da li nekome nije dopušteno da se priključi Crvenom krstu?*	Ne, Pokret je otvoren za sve koji prihvate Osnovne Principe i svi unutar Pokreta se trudimo da poželimo dobrodošlicu svakome ko odluči da nam se pridruži.
UNIVERZALNOST *Da li je Crveni krst u stanju da svuda pomogne?*	Međunarodni pokret Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, u kojem sva Nacionalna društva imaju isti status i dele jednaku odgovornost i zadatke u pomaganju drugima, zastupljen je u celom svetu. Ovi principi mogu funkcionisati jedino ako ih svi razumemo, poštujemo i sprovodimo u praksi.

VREDNOSTI CRVENOG KRSTA

Pored principa i Misije Crvenog krsta, želimo da naglasimo vrednosti koje su od suštinske važnosti za naš kontinuirani uspeh: razumevanje, saradnja, tolerancija, inovativnost, kredibilitet i posvećenost.

Ove vrednosti pokazuju nam kako da postignemo uspeh u našem zajedničkom radu i oni nas rukovode u svim aktivnostima koje preduzimamo.

RAZUMEVANJE:	Posvećeni smo unapređenju života onih kojima pomažemo. Svaku osobu tretiramo sa poštovanjem i željom da pomognemo.
SARADNJA:	Svi zajedno radimo kao članovi velike porodice Crvenog krsta, u saradnji sa drugim organizacijama.
TOLERANCIJA:	Prihvatamo činjenicu da se ljudi međusobno razlikuju i da imaju pravo na različitosti. Ne moramo da se složimo sa drugima oko svega ali smo u stanju da istrpimo te različitosti.
INOVATIVNOST:	Uvek tragamo za novim idejama, otvoreni smo za promene na bolje jer uvek tražimo efikasnije načine da pomognemo onima kojima je to potrebno.
KREDIBILITET:	Mi radimo transparentno i nikad ne izneveravamo poverenje koje nam javnost ukazuje.
POSVEĆENOST:	Mi smo pouzdani saradnici lokalne zajednice i imamo jasno postavljene ciljeve, ispunjavamo našu misiju i pažljivo rukovodimo sredstvima koje dobijamo od društva i donatora.

PRAKSE CRVENOG KRSTA PALILULA

Ovaj Priručnik objašnjava prakse i procedure Programa Crvenog krsta Palilula. Objašnjenja imaju za cilj da vam pomognu da razumete na koji način treba da izvodite svoje zadatke kako bi postigli najbolje rezultate.

Zahvaljujemo vam se na vremenu, posvećenosti i trudu koji ste spremni da uložite u rad Programa Crvenog krsta. Veoma cenimo vaš trud i spremnost da pomognete.

NEDISKRIMINATORNA PRAKSA

Odnos između volontera, korisnika programa i zaposlenih

Nijedan oblik diskriminacije u Crvenom krstu nije dozvoljen. Zaposleni i volonteri treba da se prema svim ljudima ophode sa poštovanjem i uvažavanjem. Tokom rada u Programu za koji ste se opredelili, imaćete priliku da srećete osobe različitih etničkih grupa i imovnog statusa. Nadamo se da ćete uvideti da takvi susreti doprinose bogatstvu vaših života i iskustva, kao i da će to biti prilika da još više naučite o životu.

Crveni krst se prema svima odnosi jednako. Kao volonter u Programu i vi se morate na fer i nepristrastan način odnositi prema svim korisnicima.

NEDISKRIMINATORNI ODNOS

Crveni krst strogo insistira na tome da su svi ljudi ravnopravni i da ne sme da postoji diskriminacija ni po jednom osnovu – boji kože, polu, seksualnom opredeljenju, materijalnom statusu, nacionalnoj pripadnosti, uzrastu, mentalnom ili telesnom zdravlju, političkom, verskom ili bilo kojem drugom opredeljenju. Sva vaša pitanja ili dileme u vezi ovog aspekta treba da budu usmereni na kooridinatora Programa ili profesionalce u Crvenom krstu Palilula.

VAŽNE INFORMACIJE O VOLONTIRANJU

ODNOS IZMEĐU VOLONTERA I ZAPOSLENIH U CRVENOM KRSTU PALILULA

Volonteri i zaposleni u Crvenom krstu su partneri u ispunjavanju misije organizacije i realizacije samih Programa. Svi partneri imaju važne uloge i komplementarni su u ispunjavanju ciljeva.

DUŽINA TRAJANJA VOLONTIRANJA

Koliko će volontiranje trajati zavisi od samog volontera i ne postoje ograničenja u tome. U Crvenom krstu Palilula imamo i volontere koji su u organizaciji i duže od 30 godina.

Očekujemo od novog volontera da na početku svog angažmana ukaže na svoje planove i druge poznate obaveze u narednom periodu. Probni period traje mesec dana. Ukoliko koordinator nakon probnog perioda da pozitivnu procenu volonterovih sposobnosti, Stručna služba sa volonterom potpisuje šestomesečnu Izjavu o prihvatanju volonterskog angažmana koja može biti produžavana sve dokle interesovanje za volontiranjem traje.

OBUKE VOLONTERA

Volonteri i zaposleni imaju jednaka prava na obuke za svoje pozicije. Svi volonteri moraju prvo da prođu uvodnu obuku o Crvenom krstu. Razvoj volontera je rezultat zajedničkih napora Stručne službe Crvenog krsta, koordinatora i volontera. Cilj razvoja je da volonteri ostvare svoje individualne ciljeve unutar usmerenja Crvenog krsta. Razvojni napori su fokusirani na izgradnju sposobnosti svih volontera. Razvojne aktivnosti mogu uključiti kako uvodnu obuku tako i obuke u hodu.

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE

Svaki evidentirani volonter dobija opis svoje volonterske pozicije u pisanom obliku u kojem su sumarno nabrojani glavna prava, obaveze i odgovornosti. Ovaj opis volonterske pozicije periodično se proverava i menja shodno promenama koje nastanu tokom procesa volontiranja.

VOLONTERSKI PROBNI RAD

Svi volonteri Crvenog krsta Palilula koji se uključuju u neki od programa prvo prolaze intervju sa koordinatorom ili stručnim saradnikom, a zatim uvodnu obuku. Probni volonterski rad traje mesec dana. Nakon toga, obavlja se drugi intervju sa koordinatorom. U tom razgovoru, određuje se pozicija volontera,

premeštaj na novu poziciju ili podobnost za rad u programu koji je odabran.

OBUKA „U HODU"

Osim uvodne obuke, volonteri dobijaju i obuku „u hodu", sa neophodnim informacijama i tehnikama uz pomoć kojih se obavljaju volonterske dužnosti. Obuke "u hodu" imaju za cilj da vas što bolje pripreme za zadatke koje ćete obavljati, i da se u njima osećate sigurno. Te obuke sprovodi koordinator ili stručni saradnik.

ODSUSTVOVANJE I TAČNOST DOLAZAKA

Dolasci na vreme

Budite tačni i dolazite na vreme na svoje dogovorene aktivnosti. Ukoliko iz bilo kojeg razloga ne možete da stignete na vreme, molimo da koordinatora o kašnjenju obavestite što je pre moguće. Budite tačni i savesni u ispunjavanju dodeljene dužnosti i budite otvoreni za sugestije koordinatora.

Odsustvovanje

Volonteri su u obavezi da informišu koordinatora o svom odsustvovanju najmanje 24 sata ranije. Ponovljeno ili učestalo odsustvovanje bez obaveštavanja koordinatora može rezultovati isključivanjem iz Programa. Odsustvovanje sa nedovoljno jasnim i ubedljivim opravdanjem takođe može dovesti do isključivanja iz Programa.

Promene plana ili rasporeda

Molimo da vodite računa o sledećem:

- Ako se razbolite, što je pre moguće, obavestite o tome koordinatora Programa.
- Ako planirate odsustvo zbog putovanja ili slično, što je pre moguće, obavestite koordinatora Programa.
- Kada se vratite sa odsustva, bilo zbog bolesti ili drugog razloga, obavestite koordinatora Programa pre nego što se vratite svojim volonterskim dužnostima.
- Ukoliko promenite broj mobilnog telefona, e-mail adresu, ili facebook profil, odmah obavestite koordinatora, kako bismo bili u mogućnosti da stupimo u kontakt sa vama ako bude potrebno.

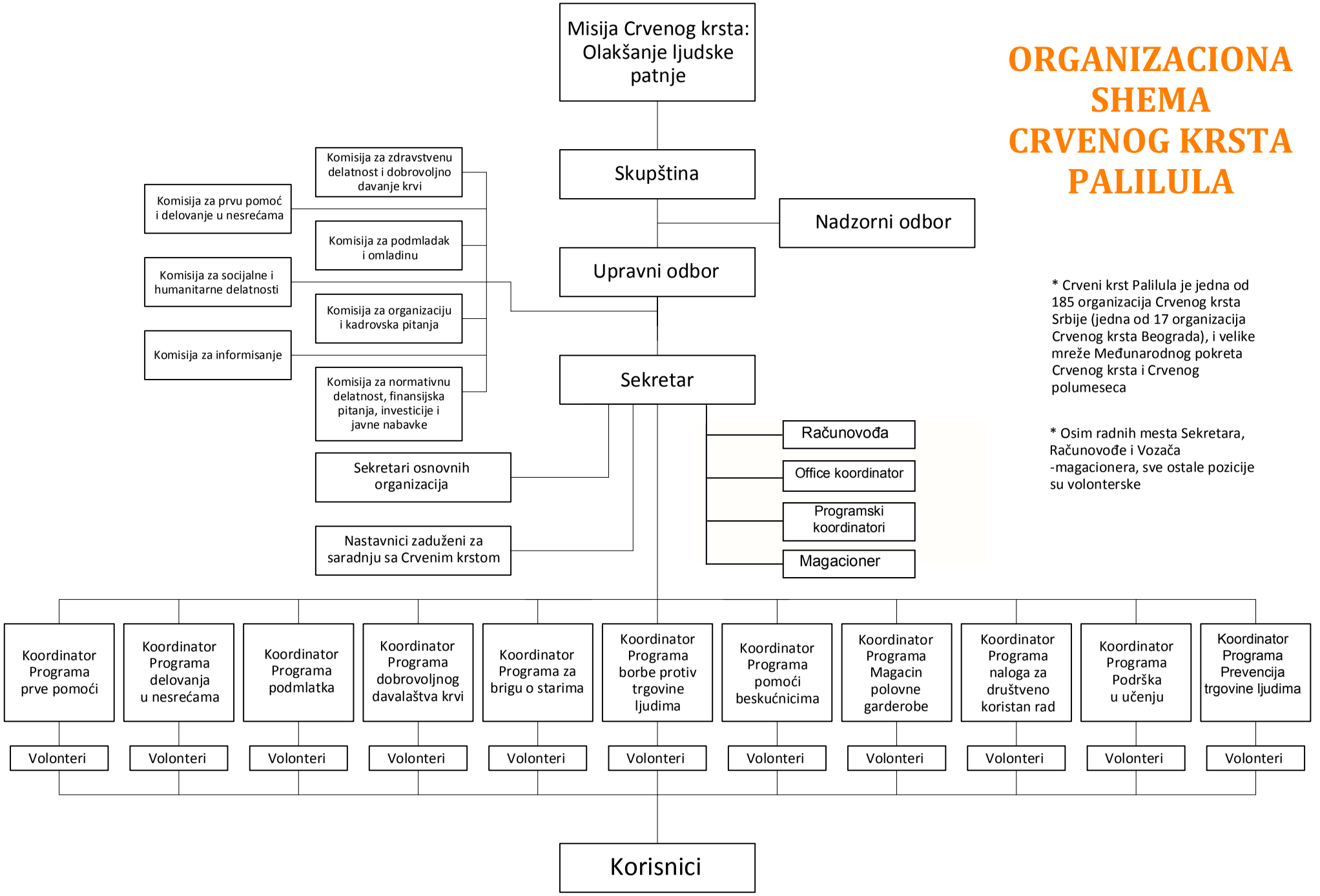
EVALUACIJA VOLONTERSKOG RADA

Volonteri će dobiti godišnju evaluaciju tj. procenu rada za koju su odgovorni koordinator i stručni saradnik, ali je može pripremiti uz pomoć stručnih saradnika Crvenog krsta Palilula. Evaluacija se odnosi na kvalitet rada, odnos prema korisnicima i drugim volonterima, radne navike i oblasti u kojima je volonter postigao napredak. Evaluacija će omogućiti volonteru da čuje procenu koordinatora i da da sugestije o tome kako će u budućem periodu moći da unapredi svoje volonterske kompetencije.

PROCENA KOORDINATORA

Volonteri mogu biti zamoljeni da daju svoj doprinos sa ciljem godišnje procene koordinatora u Programu.

ORGANIZACIONA SHEMA CRVENOG KRSTA PALILULA



* Crveni krst Palilula je jedna od 185 organizacija Crvenog krsta Srbije (jedna od 17 organizacija Crvenog krsta Beograda), i velike mreže Međunarodnog pokreta Crvenog krsta i Crvenog polumeseca

* Osim radnih mesta Sekretara, Računovođe i Vozača -magacionera, sve ostale pozicije su volonterske

ODNOS IZMEĐU VOLONTERA I ZAPOSLENIH U CRVENOM KRSTU PALILULA

Crveni krst je organizacija koja se u najvećoj meri zasniva na volonterskom angažmanu.

Stručna služba organizacije sastoji se od zaposlenih u punom radnom odnosu koji svoj posao obavljaju profesionalno. Stručna služba Crvenog krsta Palilula se sastoji od minimalnog broja zaposlenih i obuhvata seketara organizacije, računovođu i magacionera-vozača.

Pored zaposlenih, bitno telo koje omogućava efikasno funkcionisanje Crvenog krsta predstavlja **Upravni odbor**. Uloga Upravnog odbora sastoji se u obezbeđivanju upravljanja i donošenju bitnih odluka za funkcionisanje organizacije, određivanju strateškog razvoja i praćenju ispunjavanja misije organizacije vezane za pružanje usluga, obezbeđivanje sredstava i predstavljanja u javnosti. Upravni odbor Crvenog krsta Palilula ima 7 članova i njihov angažman je takođe volonterski. Članovi Upravnog odobra su cenjeni profesionalnci u svojim strukama, ljudi od ugleda i znanja.

Volonteri se angažuju u programima i aktivnostima, pružanju pomoći korisnicima, prikupljanju sredstava, a mogu imati i savetodavnu ulogu. Volonteri mogu biti uključeni u sve programe i aktivnosti organizacije.

Koordinatori volontera rukovode volonterskim grupama unutar programa koji se realizuju u organizaciji. Koordinatori volontera takođe su volonteri, ali imaju potrebno iskustvo, obuke i znanje o programima za koje su angažovani kao i znanja o rukovođenju. Koordinatori volontera mogu biti i zaposleni u Crvenom krstu. Koordinatori su u svom radu odgovorni sekretaru organizacije.

Volonteri i zaposleni su partneri u ostvarivanju misije organizacije i realizacije programa Crvenog krsta. Volonteri i zaposleni imaju jednake i komplementarne uloge.

Crveni krst formira, radi podsticanja angažmana u posebnim oblastima delovanja, **komisije** čiji je zadatak da pružaju savetodavnu podršku Upravnom odboru. U Crvenom krstu Palilula postoje sledeće komisije: za prvu pomoć i delovanje u nesrećama, zdravstvenu delatnost i dobrovoljno davalaštvo krvi, podmladak i omladinu, humanitarnu i socijalnu delatnost, pravnu delatnost, finansije i javne nabavke, kadrove i organizacioni razvoj i informisanje.

UKLJUČIVANJE VOLONTERA

Posvećenost volonterima, različitostima i uključivanju mladih

Da bi se približili ispunjenju misije Crvenog krsta, najvažnije je aktivno učešće članova zajednice. Crveni krst prihvata i podstiče uključivanje volontera na svim nivoima organizacije u okviru svih programa i aktivnosti.

Volonteri su ključna snaga Crvenog krsta u postizanju misije i realizaciji svih aktivnosti. Volonteri imaju pravo na to da dobiju smislene zadatke, pravo da budu tretirani ravnopravno kao saradnici, pravo na efikasnu superviziju i pravo na puno uključivanje i učešće, kao i pravo na vrednovanje onoga što su postigli svojim radom. Zauzvrat, volonteri se obavezuju da će savesno izvršavati dogovorene zadatke, na najbolji mogući način, kao i da će biti lojalni vrednostima, ciljevima i procedurama organizacije.

Mladi volonteri su uvek dobrodošli! Međutim, za volontere koji nisu napunili 18 godina, potrebna je pisana saglasnost roditelja ili staratelja. Formular ove saglasnosti nalazi se na str. 57.

Mladi volonteri su vitalna snaga Crvenog krsta i budućnost društva. Crveni krst je posvećen razvoju uključivanja mladih tako da mladi ljudi mogu bolje da služe svojoj zajednici i da postanu njeni lideri u budućnosti.

DEFINICIJA VOLONTERA CRVENOG KRSTA

Volonter je osoba koja se dobrovoljno i bez očekivanja nadoknade uključuje u aktivnosti Crvenog krsta i na taj način podržava ostvarenje Misije i ciljeva organizacije.

VRSTE VOLONTERA

AKTIVNI VOLONTERI

Svi pojedinci koji sa uspehom prođu intervju sa saradnikom ili koordinatorom Programa i prođu uvodnu obuku, smatraju se aktivnim volonterima. Aktivni volonteri učestvuju u aktivnostima organizacije i pokazuju posvećenost Crvenom krstu. Njihova imena i kontakti (adresa, broj telefona, email) biće registrovani u dokumentaciji Crvenog krsta Palilula.

EPIZODNI VOLONTERI

Epizodni volonter je svako ko volontira tokom specifičnog događaja ili projekta i ko nije registrovan u našoj dokumentaciji. U pitanju su volonteri koji se spontano javljaju da pomognu tokom humanitarne krize ili se priključuju specifičnim akcijama, učestvuju u određenim projektima i slično.

VOLONTERI-PRAKTIKANTI

Svi oni koji, učestvujući u realizaciji određenih aktivnosti Crvenog krsta, obavljaju stručnu praksu i tako stiču specifično radno iskustvo.

ONLAJN VOLONTERI

Onlajn volontiranje znači da se volonterski zadatak, u celini ili nekim delom, završava putem Interneta od kuće. Takođe se naziva i virtuelno volontiranje, sajber servis i slično.

Radi se o poslovima za koje nije potrebno fizičko prisustvo u organizaciji, i koji mogu da se rade u bilo koje doba dana tj. kada volonteru najviše odgovara. Najčešće to se odnosi na poslove dizajniranja postera i lifleta, pripreme publikacija za štampu, prevođenje, pisanje dužih tekstova, lektorisanje i slično.

KAKVU KORIST DONOSE PROGRAMI CRVENOG KRSTA PALILULA

ZAŠTO SU PROGRAMI KORISNI

- Crveni krst uz pomoć donatora obezbeđuje materijalnu pomoć socijalno ugroženim osobama i različite vidove neformalnog obrazovanja za učenike osnovnih i srednjih škola.
- Rad sa korisnicima iz depriviranih sredina volonterima pruža mogućnost za bolje razumevanje šireg konteksta društva u kojem živimo, što obezbeđuje veću efikasnost prilikom pružanja psiho-socijalne podrške.
- Zajednica takođe ima koristi jer pružanje podrške ugroženim korisnicima promoviše bolje razumevanje potreba drugih, a dugoročno - smanjuje se broj potencijalnih problema koji su posledica života u ekstremno siromašnim uslovima (trajna nezaposlenost, prosjačenje, kriminal i slično).
- Progami prve pomoći i pripreme za delovanje u nesrećama uključuju volontere koji se obučavaju za pružanje pomoći ugroženim osobama u kritičnim situacijama kako bi spasli živote ljudi i njihovu imovinu. Na taj način podiže se nivo sigurnosti u celoj lokalnoj zajednici.

ŠTA VOLONTERI DOBIJAJU UČEŠĆEM U PROGRAMIMA CRVENOG KRSTA PALILULA

Mnogi od onih koji aktivno volontiraju reći će vam da je najveća nagrada koju od volontiranja dobijaju – osećaj da su nekome pomogli. Programi Crvenog krsta Palilula nude i više od toga:

- Pomažete zajednici.
- Stičete nova poznanstva ili produbljujete postojeća prijateljstva kroz pomaganje drugima.
- Učestvujete u radu najstarije i najmasovnije humanitarne organizacije na svetu – Crvenog krsta.
- Stičete radno iskustvo i saznanje da ste nekome potrebni.
- Dobijate priliku da unapredite stare veštine i steknete nove.
- Dobijate priliku da naučite više o oblasti pomagačkih profesija.
- Kroz lični odnos sa korisnicima sa kojima radite, iz prve ruke se upoznajete sa

specifičnostima života grupe iz koje potiču.

- Ukoliko budete želeli, redovno ćete dobijati pozive za predavanja i obuke koje se organizuju u Crvenom krstu radi daljeg unapređivanja vaših talenata i interesovanja.
- Uz pomoć Biltena Crvenog krsta Palilula bićete informisani o tekućim aktivnostima i onima koje se planiraju u narednom periodu.
- Dobijate mogućnost da pohađate izuzetno korisnu i zanimljivu obuku iz pružanja prve pomoći.
- Dobijate mogućnost da se uključite i u druge programe i aktivnosti Crvenog krsta.

PRAVA VOLONTERA

PRAVA VOLONTERA – ŠIRA VERZIJA

Kao volonteri Crvenog krsta Palilula imate sledeća prava:

- Da dobijete odgovarajuće usmerenje, obuku, podršku, superviziju i evaluaciju.
- Da vaš rad i trud budu na adekvatan način priznati.
- Da budu saslušane vaše ideje i da budete uključeni u proces planiranja rada.
- Da budete tretirani kao dragoceni saradnici, a ne samo kao besplatni pomagači.
- Da se prema vama odnosi sa poverenjem i da budete uvaženi od strane profesionalaca i drugih saradnika.
- Da dobijete jasna uputstva o tome šta se od vas očekuje u Programu uključujući obaveze, odgovornosti, raspored angažmana i podršku tokom rada.
- Da možete da tražite i dobijete ocenu svojih volonterskih sposobnosti i postignuća.
- Da dobijete jasna objašnjenja o eventualnim rizicima na poziciji za koju ste angažovani.
- Da vaše vreme uloženo u volontiranje bude mudro iskorišćeno.
- Da dobijete podrobne informacije o organizaciji, ljudstvu i progamima.
- Da vam se, u skladu sa mogućnostima organizacije, obezbede adekvatni radni uslovi.

- Ukoliko bude potrebno, da dobijete dodatne obuke za poziciju za koju ste angažovani.
- Da na svoja pitanja dobijete brze odgovore i povratne informacije.
- Da dobijete odgovarajuće nagrade i priznanja za izuzetne doprinose.
- Da dobijete mogućnost uključivanja i u druge programe Crvenog krsta ukoliko to budete želeli.

PRAVA VOLONTERA – UKRATKO

Kao volonteri vi ćete uložiti svoje vreme u realizaciju aktivnosti humanitarne organizacije Crveni krst Palilula. Kao volonteri, uživate prava koja saradnici Stručne službe prepoznaju i poštuju. Vi ćete:

- Dobiti adekvatnu uvodnu obuku koja će vam pomoći da uzmete učešće u Programu.
- Dobiti podršku i superviziju koordinatora Programa.
- Imati pravo da slobodno diskutujete o problemima, postavljate pitanja ili dajete sugestije.
- Dobiti opis volonterske pozicije i adekvatne uslove za rad.

PRAVA VOLONTERA U VEZI SA PODRŠKOM KOORDINATORA

Volonteri dobijaju podršku od strane koordinatora Programa u sledećem:

- Objašnjenje o tome koje zadatke treba da obavite i vremenski rok za koji je to potrebno postići.
- Određivanju materijala za rad i mesta gde će se rad obavljati.
- Informisanju o promenama koje mogu nastati tokom rada te objašnjenje o tome.
- Obezbeđivanju smislenih zadataka.
- Stvaranju atmosfere u kojoj ćete se osećati ugodno i slobodno da pitate ono što vam nije jasno ili ono što vas zanima.
- Dobijanju godišnje evaluacije o učinku i performansama.

PRAVA I ODGOVORNOSTI VOLONTERA

Kada se kaže da su volonteri ključna snaga Crvenog krsta, to nije fraza. Na volonterskom angažmanu počivaju svi programi koje organizacija sprovodi u lokalnoj zajednici u radu sa osetljivim grupama, porodicama i pojedincima. Volonteri imaju pravo da budu angažovani u smislenim poslovima, pravo da budu tretirani kao saradnici na Programu, i pravo da dobiju kvalitetnu podršku; imaju pravo na puno uključenje u Program i pravo da dobiju priznanje za doprinos Programu. S druge strane, volonteri treba da se obavežu da će obaveze i zadatke u okviru Programa izvoditi na najbolji mogući način. Očekuje se da volonteri budu lojalni i pouzdani saradnici i da vode računa o ciljevima Programa i poštuju utvrđene procedure rada.

ODGOVORNOSTI VOLONTERA

ODGOVORNOSTI VOLONTERA

- Da budete otvoreni u vezi sa svojim namerama, ciljevima i veštinama.
- Da prihvatate isključivo realistične zahteve i da u potpunosti razumete šta se od vas očekuje.
- Da svoje obaveze izvodite brzo i pouzdano.
- Da uvažavate odluke i sugestije koordinatora i stručnih saradnika.
- Da pohađate uvodnu kratku obuku za Program.
- Da poštujete principe poverljivosti.
- Da otvoreno komunicirate o onome čime ste zadovoljni, čime ste nezadovoljni, i da koordinatoru i stručnim saradnicima, kada imate potrebu za tim, dajete sugestije za unapređenje ili promene opisa posla.
- Da budete tačni i da na vreme dolazite na svoj volonterski zadatak, a u slučaju sprečenosti da koordinatora o tome obavestite što je pre moguće.
- Da na volonterski zadatak dolazite pristojno odeveni, da tokom akcije, obuke i slično budete potpuno fokusirani na izvođenje zadatka za koji ste angažovani. Ukoliko pušite ili imate potrebu da tokom akcije vodite privatne razgovore preko mobilnog telefona, da to učinite u prethodnom dogovoru sa koordinatorom i dalje od mesta održavanja akcije.

OBAVEZE VOLONTERA

Kao volonteri, možete očekivati i uživati određena prava tokom rada u Programu. Takođe imaćete i specifične odgovornosti, ne samo na mestu na kojem ćete obavljati svoju praksu tj. volontiranje, nego i prema samom Programu i organizaciji Crvenog krsta Palilula.

Uključivanjem u Program Crvenog krsta Palilula, vi predstavljate veoma važnu humanitarnu organizaciju koja počiva na volonterskom angažmanu, a na koju smo svi mi koji u njoj radimo – veoma ponosni. Kao volonteri, vi ćete biti u mogućnosti da utvrđeni raspored donekle prilagođavate svojim drugim obavezama, ali morate biti spremni da u potpunosti ispunite svoje obaveze prema samom Programu.

Visok nivo podrške društva i kredibiliteta koje Crveni krst ima, posledica su ne samo prepoznavanja važnosti humanitarne misije organizacije, već i visokog nivoa integriteta, objektivnosti i profesionalizma volontera i zaposlenih u Crvenom krstu. Volonteri treba da razumeju da će od strane javnosti biti prepoznati kao predstavnici Crvenog krsta te da je neophodno da poštuju pravila organizacije.

- Potrebno je da budete pouzdani, odgovorni i profesionalni, i morate se pridržavati dogovora o volonterskom angažmanu, onako kako je to definisano u opisu vaše volonterske pozicije.
- Ukoliko niste u stanju da ispunite volonterski zadatak koji vam je poveren, ili niste u stanju da se pojavite po dogovorenom rasporedu, morate o tome obavestiti koordinatora što je pre moguće.
- Morate obavestiti koordinatora ukoliko dođe i do bilo koje druge promene u vezi ispunjavanja vaše volonterske dužnosti.
- Morate ukazati na probleme i nedoumice tako da oni mogu biti razmotreni i rešeni. Bez ustručavanja postavite pitanja o stvarima koje ne razumete.
- Očekujemo od vas da ponudite konstruktivne predloge o pitanjima koja se tiču vaših zadataka. Nemojte samo kritikovati.
- Morate sarađivati sa koordinatorom i stručnim saradnicima.
- Očekujemo od vas da poštujete članove svog tima – druge volontere iz Programa za koji ste angažovani i pružati im podršku kada je to potrebno.
- Morate voditi redovnu evidenciju o svom volonterskom angažmanu, datumima u kojima ste angažovani i broju sati koje ste obavili u Programu.

OČEKIVANJA OD VOLONTERA

Od volontera takođe očekujemo:

- Da budete iskreni u onome što radite i da verujete da posao koji obavljate ima veliku vrednost.
- Da budete lojalni organizaciji Crvenog krsta Palilula u kojoj ste angažovani.
- Da ne ugrožavate kredibilitet organizacije Crvenog krsta.
- Da svoje dogovorene obaveze izvršavate brzo i pouzdano.
- Da uvažavate odluke koordinatora Programa.
- Da budete voljni da učite i da učestvujete u obuci i sastancima, a da samo izvođenje radnih zadataka takođe shvatite kao mesto za dalje učenje i vlastito unapređivanje.
- Da razumete ulogu zaposlenih u Crvenom krstu, da negujete dobre međusobne odnose i da se držite okvira svojih volonterskih odgovornosti.

OČEKIVANJA NA VOLONTERSKOJ POZICIJI

Na svojoj volonterskoj poziciji:

- Očekuje se da strogo poštujete vreme dolaska na svoje volontersko radno mesto.
- Očekuje se da na vreme tj. što je pre moguće prijavite koordinatoru ukoliko ste sprečeni da na dogovorenu akciju dođete po dogovorenom rasporedu, kao i da što je pre moguće obavestite koordinatora ukoliko iz nekog razloga niste u mogućnosti da obavite svoj povereni zadatak.
- Tokom vašeg volontiranja, bićete upitani o utiscima o svom radu i postignućima.
- Volonteri koji budu pokazali neodgovoran odnos prema radnim zadacima ili koji budu nedovoljno dobro ispunjavali dogovorene obaveze, biće opomenuti, a u slučajevima ozbiljnog kršenja pravila ponašanja, volonteri će biti isključeni iz Programa (str. 46).
- Takođe, od vas se očekuje da budete svesni svog načina odevanja i lične higijene te da ih primerite standardima određene aktvnosti o čemu ćete unapred, pred svaku akciju, biti obavešteni od koordinatora.

ZAPOČINJANJE VOLONTERSKOG RADA

ŠTA MOŽETE OČEKIVATI OD CRVENOG KRSTA PALILULA:

1. Usmerenje i obuku koji će vam pomoći da svoj volonterski angažman obavljate na efikasan način.
2. Opis volonterske pozicije za koju se angažujete i ugovor koji je s jedne strane zasnovan na vašim interesovanjima, sposobnostima i raspoloživom slobodnom vremenu, a sa druge strane na potrebama Crvenog krsta.
3. Priliku da radite kao deo tima, da doprinesete dobrobiti lokalne zajednice i organizacije, i da vaš dopirnos bude prepoznat i vrednovan.
4. Podršku u izvođenju vašeg volonterskog angažmana, uključujući neophodnu opremu, radni prostor i odgovarajuću superviziju.
5. Priliku da dobijete povratnu informaciju o svom volonterskom radu.

REGRUTOVANJE I IZJAVA O PRIHVATANJU VOLONTERSKOG ANGAŽMANA

REGRUTOVANJE VOLONTERA - JEDNAKE MOGUĆNOSTI

Volonteri se u Crveni krst regrutuju na proaktivnoj osnovi, sa namerom da prošire svoj uticaj kako bi u lokalnoj zajednici pomogli ugroženim ljudima, u oblasti edukacije o humanim vrednostima, prevencije, pripreme i odgovora na nesreće i drugih životno ugrožavajućih situacija.

Crveni krst je strogo protiv bilo kakvog oblika diskriminacije i ne toleriše diskriminaciju ili zlostavljanje bilo koje osobe na osnovu rasne, religijske, rodne ili seksualne orijentacije, nacionalne pripadnosti, uzrasta, fizičkih ili mentalnih sposobnosti. Volonteri se regrutuju na osnovu njihovih sposobnosti, veština i mogućnosti da ostvare svoje volonterske odgovornosti.

Angažovanje: Prilikom postavljanja volontera na određenju poziciju ili zadatak, pažnja će biti usmerena na interesovanja i sposobnosti samog volontera i zahteve volonterske pozicije odnosno zadatka. Angažovanje će biti dogovoreno između volontera i zaposlenog u Stručnoj službi Crvenog krsta Palilula ili koordinatora Programa. U cilju obezbeđjivanja pozitivnog radnog iskustva, volonter treba da dobije smislene zadatke i isključivo pozicije koje odgovaraju njegovoj/njenoj kvalifikaciji i interesovanjima.

ULOGA STRUČNE SLUŽBE CRVENOG KRSTA

Produktivno uključivanje volontera u organizaciju zahteva planski i organizacioni trud. Uloga profesionalaca u Crvenom krstu je da obezbede centralnu koordinativnu tačku za efikasno uključivanje volontera unutar organizacije, davanje usmerenja volonterima kao i asistiranje u izvršavanju volonterskih zadataka kako bi se ostvarili ciljevi aktivnosti. Takođe, profesionalci su odgovorni za povezivanje sa drugim volonterskim programima u zajednici i asistiranje u promociji volontiranja i obaveštavanju javnosti o volonterskim aktivnostima. Osim toga, imaju primarnu odgovornost u planiranju razvoja volonterskih programa, identifikovanju produktivnih i kreativnih volonterskih uloga, regrutovanju adekvatnih volontera i koordinatora, praćenju i evaluiranju doprinosa volontera organizaciji.

MALOLETNI VOLONTERI

Angažovanje maloletnih volontera, onih koji imaju ispod 18 godina, mora biti uz pisani pristanak roditelja ili staratelja. Primer Formulara za Saglasnost roditelja ili staratelja nalazi se na strani 57.

ANGAŽOVANJE VOLONTERA JE DISKRECIONO PRAVO CRVENOG KRSTA

Volonteri se saglašavaju sa tim da organizacija ima pravo da u bilo kojem trenutku, iz bilo kog razumnog i opravdanog razloga, može doneti odluku da volonteru ukine pravo na dalji angažman u organizaciji, ili da promeni prirodu volonterskog angažmana i stavke u Izjavi o prihvatanju volonterskog angažmana. Volonteri su dragoceni saradnici u Crvenom krstu i organizacija ih isključuje ili menja njihovo angažman vrlo retko tj. samo u slučajevima kada su načinjena ozbiljna kršenja pravila organizacije (str. 46).

Primer Izjave o prihvatanju volonterskog angažmana nalazi se na strani 58-59.

REFERENCE I PROVERAVANJE

Crveni krst teži da stvori bezbedno i produktivno radno okruženje sa čestitim, pouzdanim, obučenim, lojalnim i nenasilnim volonterima i zaposlenima koji neće predstavljati rizik ili štetu po druge. Crveni krst može zatražiti mišljenje treće osobe o osobi koja želi da postane volonter, i može proveriti volontera tokom procesa prijavljivanja za volontiranje. Sve reference i provere biće izvedene

u skladu sa propisima i principima dobre prakse i u zakonskim okvirima.

Reference i provere obuhvataju istorijat volontiranja, uspeh u školovanju i mišljenje treće osobe o karakteristikama potencijalnog volontera. Sve reference i provere će biti izvedene po principima stroge poverljivosti od strane Stručne službe Crvenog krsta Palilula.

Od potencijalnih i aktuelnih volontera očekuje se da u ovom procesu sarađuju sa Crvenim krstom Palilula. Saradnja se odnosi, između ostalog, na obezbeđivanje pisanih izjava trećih strana i pružanje odgovarajućih kontakata kako bi reference mogle biti proverene. Iznošenje neistinitih podataka ili odbijanje saradnje u ovom domenu može rezultirati neprihvatanjem volonterske prijave.

PRIHVATANJE VOLONTERA – PROCEDURA PRIJEMA

- Započinjanje aktivnog volontiranja u organizaciji počinje sa zvaničnim obaveštenjem i dobrodošlicom, kompletiranjem neophodnih prijavnih obrazaca i zakazivanjem razgovora o volonterskom angažmanu tj. volonterskoj poziciji.
- Potvrdu o aktivnom volonterskom statusu može izdati isključivo Stručna služba Crvenog krsta Palilula.
- Nijedan volonter ne može započeti svoje volontiranje na bilo kojoj volonterskoj poziciji pre nego što popuni prijavni obrazac i prođe intervju sa koordinatorom.
- U trenutku konačnog prijema, volonteri dobijaju pisanu kopiju Opisa svoje volonterske pozicije.
- Nakon istaka probnog angažmana od mesec dana, obavlja se još jedan razgovor volontera sa koordinatorom, procenjuje se da li je pozicija dobro definisana, i potpisuje se Izjava o prihvatanju volonterskog angažmana.
- Izjava o prihvatanju volonterskog angažmana se potpisuje na šest meseci, a nakon toga se može produžiti na isti period, sve dok traje interesovanje volontera, i dok je organizacija zadovoljna njegovim/njenim radom.

OBAVEŠTAVANJE O PROMENAMA KONTAKATA

Odgovornost je svakog volontera da odmah obavesti Stručnu službu tj. koordinatora o promenama svoje adrese, broja telefona, e-maila i facebook-a.

KOORDINACIJA, OBUKA I OSTALO

ULOGA KOORDINATORA

Svaki volonter ima jasno određenog koordinatora koji je odgovoran za praćenje napretka i usmeravanje volontera. Koordinator može biti bilo zaposleni u Crvenom krstu Palilula, bilo iskusni volonteri.

Koordinator je odgovoran za svakodnevno rukovođenje i usmeravanje rada volontera i biće na raspolaganju volonterima za konsultacije i pomoć.

Volonteri i profesionalci koji imaju ulogu koordinatora takođe dobijaju opis svoje pozicije u kojoj je detaljno naznačeno koje odgovornosti imaju.

KOMUNIKACIJA SA KOORDINATOROM VOLONTERA

Koordinatori su odgovorni za održavanje redovne komunikacije sa Stručnom službom Crvenog krsta Palilula u vezi sa statusom volontera koje koordinišu i odgovorni su za pravovremeno kompletiranje svih obaveza u vezi sa administracijom (izveštaji, evidencija rada i slično). Takođe, dužni su da odmah obaveste Stručnu službu ukoliko dođe do značajnih promena u statusu volontera ili izvršavanju njihovih aktivnosti, da se unapred konsulutuju pre nego što primene bilo koju korektivnu meru.

Svaki volonter na početku svog volonterskog angažovanja treba da dobije kompletnu informaciju o načinu kontaktiranja svog koordinatora u vezi svih pitanja ili nedoumica koji mogu iskrsnuti tokom volonterskog rada.

POVRATNA INFORMACIJA O PERFORMANSAMA I UČINKU VOLONTERA

Volonteri jednom godišnje dobijaju evaluaciju tj. procenu svog rada. Za evaluaciju rada volontera odgovoran je koordinator, ali je može pripremiti uz pomoć stručnih saradnika Crvenog krsta Palilula. Evaluacija se odnosi na kvalitet rada, odnos prema korisnicima, radne navike, generalno ponašanje i oblasti u kojima ste postigli napredak i razvoj. Evaluacija će vam omogućiti da čujete procenu koordinatora i dobijete sugestije o tome kako biste mogli da u narednom periodu unapredite svoje kompetencije.

Voloneri i njihovi koordinatori se ohrabruju da izgrade neformalnu, otvorenu i iskrenu komunikaciju o radnim performansama i ciljevima volontiranja.

Volonter u svakom trenutku od koordinatora volontera može da zatraži i formalni izveštaj o proceni svojih performansi.

Kao posledica povratne informacije, volonteri mogu tražiti razvoj svog angažovanja. Razvoj volontera je posledica zajedničkog truda između koordinatora i samog volontera kako bi se uskladili individualni ciljevi sa generalnim pravcem razvoja Cvenog krsta Palilula. Razvojni napori se fokusiraju na izgradnju sposobnosti svih volontera.

Epizodni i onlajn volonteri takođe mogu, na lični zahtev, dobiti povratnu informaciju o svom angažmanu od svojih koordinatora.

STANDARDI ZA RAD VOLONTERA

Standardi koji se od volontera zahtevaju biće dostupni svim volonterima. Oni sadrže merljive indikatore uspeha i rokove za završetak angažmana. Standarde postavljaju zajedno koordinator i profesionalci Crvenog krsta.

NA ČEMU SE BAZIRA EVALUACIJA

Evaluacija se zasniva na informacijama koje su obuhvaćene Opisom volonterske pozicije, ovim Priručnikom i drugim pisanim materijalima koji služe da se obezbedi uspešno obavljanje volonterskog posla.

KOREKTIVNE MERE

Korektivne mere mogu biti preporučene tokom rada volontera, kada se primeti da volonter ne ispunjava standarde Programa ili da krši postavljena pravila. Korektivne mere mogu biti: zahtev za dodatnom obukom, premeštaj u drugi Program, suspenzija, uslovna mera ili isključivanje volontera.

EVALUACIJA PROGRAMA

Svi Programi se evaluiraju jednom godišnje, i to pre svega od strane zaposlenih i koordinatora, ali i, kada je potrebno, od partnera u lokalnoj zajednici i korisnika Programa. Krajem godine koordinatori priređuju Izveštaj koji dostavljaju Stručnoj službi Crvenog krsta Palilula. Izveštaji se takođe prezentuju na sednici Upravnog odbora. Izveštaji služe kao osnov za postavljanje sledećeg godišnjeg Plana rada.

POSREDOVANJE U SUKOBU

Iako je volontiranje iskustvo koje treba da donese zadovoljstvo, ponekad se dešavaju i nemili događaji kao posledica međusobnog nerazumevanja. Crveni krst Palilula ima Proceduru za prigovor volontera čiji je cilj posredovanje u sukobu i traženje zdravog izlaza iz konflikta. Ukoliko direktna komunikacija ne uspe da razreši neki međusobni sukob između dva ili više volontera, ili volontera i zaposlenih, koordinator programa će o sukobu obavestiti Stručnu službu i Upravni odbor Crvenog krsta Palilula.

Profesionalci i volonteri treba da pokušaju da postignu rešenje na odgovarajućem nivou. To treba da uključi minimalani broj učesnika. Crveni krst Palilla štiti i ceni volontere koji su spremni da otvoreno govore o problemima i sukobima koje imaju sa ostalim volonterima i profesionalcima. Zbog toga Crveni krst Palilula neguje atmosferu u kojoj se žalba može podneti bez straha i bilo kakve druge neprijatnosti. Ukoliko, nakon što se iscrpe sva sredstva za rešavanje vašeg sukoba, i dalje ne budete zadovoljni, koordinator vas može uputiti u dalje procedure koje su na raspolaganju.

Učesnici u sukobu će imati sastanak sa sekretarom Crvenog krsta Palilula. Ukoliko ni sekretar ne uspe da razreši sukob, učesnici u sukobu imaju pravo da traže i neku drugu osobu koja će posredovati u sukobu. U tom slučaju, Sekretar će predložiti tu drugu osobu koja će posredovati u sukobu, a oko koje će se složiti obe strane u sukobu. Rešenje koje predloži da osoba će biti konačno.

POČETAK VOLONTIRANJA

EVIDENCIJA RADA

Molimo da u vlastitom notesu redovno vodite evidenciju o svom volonterskom radu svaki dan kada radite, što znači da odmah po obavljenom angažmanu u evidenciju unostite mesto na kojem ste radili, datum, vrstu aktivnosti i koliko sati ste proveli volontirajući.

Vođenje evidencije je neophodno kako bi mogli da pratimo ispunjavanje vaše preuzete volonterske obaveze ali i koliko sati ste kao volonter donirali Programu.

ZAPOČINJANJE RADA

Pre nego što započnete rad na svom volonterskom radnom mestu, pozdravite se sa koordinatorom, drugim volonterima i ostalim prisutnima na akciji. Ako je na akciji previše ljudi i ne možete svima pružiti ruku i tako se upoznati, uputite im pozdrav mahanjem ruke i osmehom. Predstavite se kao novi volonter. Svi volonteri imaju iskustvo dolaska u organizaciju i budite sigurni da ćete biti prihvaćeni. Od ostalih možete očekivati podršku u svom radu. Takođe, molimo vas za sledeće:

- Nosite obeležje Crvenog krsta Palilula tokom volonterske akcije. Bedž, prsluk ili majica vas označava kao našeg volontera pred javnošću i korisnicima Programa.
- Ukoliko se akcija odvija unutra, molimo da vaše jakne/kaputе/mantile, torbe/rančeve i druge lične stvari ostavite na čiviluku tokom trajanja akcije.
- Vredne stvari ne donosite sa sobom na akcije jer Crveni krst ne može da pruzeme odgovornost u slučaju da stvarni nestanu.
- Materijal i stvari koje koristite u radu uvek držite uredno.
- Prilikom odlaska sa akcije, dežurnima saopštite da se vaše dežurstvo završilo i pozdravite se sa njima. Uputite pozdrav i ostalima koji su prisutni.
- Tokom trajanja akcije isključite u potpunosti svoj mobilni telefon, ili isključite zvuk na svom mobilnom telefonu.
- Ukoliko ste iz bilo kojeg razloga sprečeni da dođete na najavljenu akciju u dogovoreno vreme, odmah obavestite koordinatora o tome kako bi mogao da nađe adekvatnu zamenu. Očekujemo da o odsustvu obavestite 24 sata unapred.

SMERNICE ZA VOLONTERSKI RAD

SAVETI ZA BOLJU PRODUKTIVNOST

Vaše ideje i energija pokreću Program u koji ste uključeni i omogućavaju da aktivnosti Crvenog krsta Palilula uspešno funkcionišu. Što vi sami više ostvarite svoje potencijale, i sam Program će imati bolje postignuće. Ne postoji zamena za osećanje da ste važni i potrebni nečemu ili nekome. Vaši stavovi i raspoloženje utiču na kvalitet volontiranja tj. zadatka koji obavljate. Ukoliko se sami osećate

dobro u vezi sa onim što radite, i vaši rezultati će biti dobri. Na vas računamo na isti način kao što se oslanjamo na profesionalce tj. zaposlene. Vaš doprinos organizaciji Crvenog krsta Palilula je značajan i donosi pozitivnu promenu. Kada i volonteri i zaposleni to imaju na umu, svi su na dobitku.

RADNI STANDARDI

OBAVLJANJE POSLA

Da bi Program u koji ste uključeni dobro funkcionisao, potrebno je da svi koji učestvuju u njegovoj realizaciji sarađuju, i da obavljanju zadataka doprinose na inteligentan, entuzijastičan i produktivan način. Evo nekoliko ideja koje to bliže objašnjavaju:

- Radne zadatke nekada ćete obavljati samostalno, ali najčešće u saradnji sa drugim volonterima. Međusobna saradnja znači da su svi koji su uključeni u određeni Program aktivni činioci koji doprinose rešavanju problema tj. izvođenju aktivnosti.
- Uspeh vašeg Programa uvek je zajednički rezultat mnogih koji su preuzeli odgovornost, svako za svoj deo posla.

Molimo da se prilikom obavljanja volonterskih zadataka pridržavate sledećeg:

- Na dežurstva dolazite na vreme i budite spremni na to da posvećeno radite.
- Od koordinatora naučite sve što je neophodno o svom Programu, procedurama obavljanja zadataka i ciljevima koje želimo da postignemo.
- Neka vaše volontiranje, svako pojedinačno dežurstvo ili akcija, budu prilike koje ćete iskoristiti za sticanje iskustva tako da napredujete i budete sve bolji.
- Imajte na umu da ste deo tima, kao i to da vaš trud i rad doprinose rezultatima kako tima tako i cele organizacije Crvenog krsta.
- Uvek se preispitujte: „Kako bih mogao/mogla da ovo uradim bolje”? Težite tome da budete izvrsni u onome što radite.

SARADNJA SA DRUGIMA

- Usredsredite se na rezultate koje treba da postignete tokom vašeg angažmana jer kvalitet Programa zavisi od vašeg individualnog zalaganja.
- Pokušajte da se tokom obavljanja zadataka ili aktivnosti osećate prijatno ali i da zadatke obavljate razumnom brzinom. Budite efikasni.
- Budite spremni da pružite ili primite konstruktivnu kritiku od strane drugih volontera ili koordinatora i zaposlenih. Svi zajedno činimo tim i potrebna nam

je podrška od drugih kao i korisne povratne informacije o tome kako nešto radimo jer je to najefiksaniji način da postanemo bolji u svom poslu.

- Kada vam je potrebna pomoć drugih, ne ustručavajte se da je zatražite.
- Dobro se upoznajte sa onim šta se od vas očekuje. Ako nešto ne možete da ispunite iz bilo kog razloga, obavezno sa tim upoznajte koordinatora što je pre moguće.

JOŠ PAR KORISNIH SAVETA U VEZI SARADNJE SA DRUGIMA

Svi Programi Crvenog krsta podstiču i ohrabruju svaki pozitivni i konstruktivni način obavljanja posla. Svi ćemo imati bolje rezultate ukoliko i vi budete:

- Probali da razmišljate o problemima kao o izazovima, a ne o obeshrabrujućim teškoćama.
- Svoje dužnosti obavljajte nezavisno, ali imajte na umu da ste deo velike organizacije. Pomozite drugima. Radimo zajedno i trudimo se da prostor u kojem radimo uvek bude uredan, vraćamo stvari na mesto i pomažemo drugima. Sarađujemo. Svi zajedno činimo tim.

SOCIJALNE VEŠTINE

KOMUNIKACIJA

O svemu što vas zanima ili oko čega imate dilemu u vezi zadataka koji su vam povereni, pitajte svog koordinatora. Budite usredsređeni na obukama ili kada od koordinatora i zaposlenih dobijate instrukcije za zadatke koje treba da obavite. Potrudite se da što više naučite o onome što se od vas očekuje pre izvođenja volonterskog zadatka ili akcije.

SAVETI ZA AKTIVNO SLUŠANJE - PRI RADU SA KORISNICIMA (ALI I SVIMA DRUGIMA)

- Imajte želju da saslušate. Skoro svi problemi u slušanju mogu biti rešeni ukoliko imamo pravi stav prema tome. Saslušajte sagovornika kao što bi saslušali nekog svog prijatelja.
- Zapamtite da ne postoje nezanimljive osobe, već samo nezainteresovani slušaoci.
- Ponašajte se kao dobar slušalac. Budite fokusirani. Gledajte osobu koja govori. Neka se na vašem licu vidi zainteresovanost. Bilo da stojite ili sedite, imajte pravilno i uspravno držanje tela.
- Kada je prikladno, uputite osmeh sagovorniku, ali nemojte ni preterivati.

- Slušajte da biste razumeli. Nemojte da slušate samo radi slušanja. Slušajte da biste istinski razumeli ono što korisnik hoće da saopšti.
- Postavljate pitanja kada nešto ne razumete, ili kada je potrebno dalje pojašnjenje. Postavljajte pitanja i kada želite da korisniku pokažete da ga pažljivo slušate. Ne postavljajte pitanja koja bi na bilo koji način povredila korisnika.
- Usredsredite se na ono što korisnik govori. Aktivno fokusirajte svoju pažnju na reči, ideje i osećanja sagovornika.
- Dok komunicirate sa korisnicima, oslobodite se svega što vas može omestati. Odložite papire, olovke i slično jer vam mogu odvraćati pažnju u slušanju.
- Odgovornost za komunikaciju nije samo na vama već i na sagovorniku. Kao slušalac imate veoma važnu ulogu. Pokušajte da razumete, a ako vam nije jasno jednostavno pitajte za pojašnjenje.
- Ne zaboravite da je slušanje zabavno! Napravite igru od toga pa pratite koliko ste dobri u slušanju i koliko zaista razumete potrebe korisinka.

SAVETI ZA PRUŽANJE INFORMACIJA

Tokom volontiranja u Crvenom krstu, stupaćete u kontakt sa različitim ljudima – drugim volonterima, profesionalcima, korisnicima. Da bi komunikacija sa njima bila uspešna, evo nekoliko saveta u vezi pružanja informacija korisnicima:

- Pružajte isključivo tačne informacije. Jedina stvar gora od neznanja je davanje pogrešnog odgovora ili informacije. Kada ne znate odgovor na neko pitanje koje vam uputi korisnik, uvek možete da kažete „Ne znam, ali ću se potruditi da saznam pa ću vam reći". Posle toga, dajte sve od sebe da pronađete pravu informaciju ili odgovor!
- Nikad se ne oslanjajte na pretpostavke. Nešto što je vama jasno i jednostavno ne mora biti jasno i jednostavno onome sa kim razgovarate.
- Budite određeni. Informacije koje dajete korisniku neka budu kratke, jasne i razumljive.
- Govorite polako i izražajno.
- Pružite dodatne informacije ako će to biti od pomoći. Potrudite se da ne unosite zabunu davanjem suvišnih informacija.
- Proverite. Ukoliko sumnjate da li vas je korisnik razumeo, ljubazno zatražite da ponovi informacije koje ste pružili kako biste proverili da li je sve dobro shvaćeno.
- Budite strpljivi i obazrivi, naročito prema onim korisnicima koji imaju teškoće u govoru i jeziku. Samo zamislite kako bi se vi osećali da su uloge zamenjene.
- Ne zaboravite stav da ste tu da biste pomogli. Budite prijateljski nastrojeni i ljubazni. Ne bi trebalo da požurujete korisnika. Objasnite mu istu stvar i nekoliko puta ako je potrebno, sve dotle dok ne bude shvatio.

- Govorite sa samopouzdanjem. Pravi profesionalci informacije i odgovore pružaju sa samopouzdanjem, jer su prethodno naučili šta je njihov zadatak i sigurni su u to da znaju svoj posao. Vaše samopouzdanje će prijati i korisnicima i drugim volonterima jer će se pored vas osećati sigurnije i ugodnije.

SAVETI ZA BOLJE PODNOŠENJE KRITIKE

Svakome se može dogoditi da bude kritikovan tokom rada, pa je dobro da unpared pokušamo da razvijemo strategiju za što bolje podnošenje kritike koju drugi upućuju. Iako su male šanse da će vam se to desiti tokom volontiranja u Crvenom krstu Palilula, ipak, moguće je da se dogodi, pa je dobro da naučimo kako da se ponašamo u situacijama kada nas neko kritikuje. Dobri odnosi sa korisnicima ne zavise samo od urođene sposobnosti snalaženja sa ljudima. Možete naučiti kako da prihvatite kritiku usvajanjem sledećih jednostavnih postupaka:

- Do kraja saslušajte kritiku koja vam se upućuje. Kako biste drugačije saznali šta druga osoba želi? Ne prekidajte. Oni koji se žale na neku uslugu ili ponašanje imaju potrebu da ispričaju šta ih muči, kako se nešto dogodilo i slično.
- Prihvatite da druga osoba ima negativna osećanja. Recite osobi da ima pravo da se oseća uznemireno. Potreba korisnika da „vam nešto kaže" često je dodatno zakomplikovana osećanjem frustriranosti, čak i neprijatnošću što mora da se žali. Najbolji način da se sa tim nosimo je da takva negativna osećanja prosto prihvatimo.
- Ne uzimajte kritiku korisnika kao ličnu uvredu. Velike su šanse da kritika nema veze sa vama. Nemojte da se branite niti da branite organizaciju. Ukoliko se branite i suprotstavljate, rasprava će se nastavljati i širiti, a negativna osećanja samo rasplamsavati.
- Ako kritiku prihvatite kao nešto na šta druga osoba ima pravo, kritikovanje će vrlo brzo početi da jenjava.
- Možda se nećete složiti sa time što korisnik govori. Ključna stvar je da potražite ono oko čega se možete složiti, a zatim da korisniku kažete da ga razumete. Zatim bez odlaganja, sa uverenjem u to da će na kraju sve biti razrešeno, krenite u pravcu rešavanja problema.
- Ako ne možete sami da rešite problem, potražite pomoć onoga ko može - pozovite koordinatora ili profesionalca.
- Razjasnite kritiku ili žalbu, kako bi tačno saznali šta je to što korisnik želi da uradi. Možete i jednostavno da ga pitate: „Kako ja mogu da vam pomognem"?
- Preduzmite akciju što pre je moguće. Nemojte samo stajati, učinite nešto! Korisnik koji se žali, želi da se nešto učini. Čak i ukoliko kritika ili žalba nemaju veze sa vama ili sa organizacijom, ipak pokažite da ste zainteresovani za to da pomognete.

- Ispunite sve što ste obećali da ćete učiniti. Nikada ne obećavajte da ćete učiniti ono što nemate nameru da učinite. Ukoliko je moguće, to što ste obećali, učinite pred samim korisnikom. Oni koji se žale, žele dela, a ne prazne reči.
- Ostanite pozitivni, pribrani i uslužni. Vaš stav može znatno olakšati situaciju. Osmehnite se! Budite ljubazni. Pokušajte da iskreno budete od koristi.
- Kada je ispred vas nezadovoljni korisnik, imate jedinstvenu priliku da stvorite pozitivan utisak o sebi i organizaciji u kojoj ste angažovani tj. o Crvenom krstu. To je prilika da se pokažete u najboljem svetlu.
- Ukoliko se problem odnosi na neku drugu organizaciju ili instituciju, potrudite se da korisnika podrobno informišete kako da dođe do te organizacije ili institucije, dajte mu adresu i telefon. Predložite korake koje treba da preduzme da bi rešio svoj problem. Na kraju, zapišite ime korisnika, telefon, prirodu problema kao i datum, i to prosledite svom kooridinatoru.



Napomena: Osobu koja se žali na nešto verovatno najviše uznemirava to što nije tretirana na fer način. To ugrožava osećanje vlastite vrednosti. To osećanje možete povratiti ukoliko korisniku pružite iskrenu pažnju i ophodite se prema njemu ili njoj sa interesovanjem. Prihvatite realnost osećanja korisnika i to da su ona njemu ili njoj važna. Pokušajte da pomognete u rešavanju problema ili potražite osobu koja će to moći.

Nikada ne dopustite da žalba ostane nerešena pre nego što korisniku pokažete da ste pokušali da pomognete. Zar i sami ne očekujemo isto to kada imamo neki problem ili smo zbog nečega nezadovoljni?

SAVETI ZA POSLOVE PRUŽANJA POMOĆI DRUGIMA

Ako želimo da u poslovima pružanja pomoći drugima budemo uspešni, potrebno je sledeće:

- Da budemo svesni svojih stavova, osećanja i predrasuda tako da nas ne ometaju kada počnemo da pomažemo drugima.
- Da shvatimo da ljudi na situacije reaguju više osećanjima nego intelektom.
- Da prihvatimo da se ljudi međusobno razlikuju po uzrastu, polu, telesnim i emocionalnim karakreristikama, porodičnim okolnostima, obrazovanju, životnim očekivanjima. Ali, u osnovi svi želimo isto - da budemo voljeni, da budemo sigurni, uspešni i priznati.
- Da uvidimo da ljudi stavove formiraju na osnovu toga kako vide određenu situaciju. Nekada će videti ono što žele da vide, a ne kako je stvarno, ili će čuti samo ono što žele da čuju.
- Da shvatimo da ljudi najčešće žele da sami donose odluke. Ukoliko se ne traži

pomoć, ne treba ni insistirati na njoj. Isto tako, korisnik ima pravo i da odbije ponuđenu pomoć.

- Da prihvatimo da određeno ponašanje može imati smisla za određenog korisnika iako nama ne izgleda razumno ili logično.
- Da prihvatimo da svako ima svoje potrebe i da se ponaša onako kako smatra da je neophodno kako bi ih ostvario.
- Da shvatimo da to kako neko reaguje nekad ima malo veze sa nama lično. On ili ona mogu odražavati svoje brige i zabrinutosti koji ne moraju imati nikakve veze ni sa trenutnim problemom.
- Da uverimo ljude da shvatamo njihov problem i da imamo želju da nešto zajedno sa njima učinimo da bismo problem rešili.

OPHOĐENJE PREMA KORISNICIMA

- Korisnicima se obraćajte sa uvažanjem. Započinjanje razgovora nekada je izazov, ali od pomoći može biti savet da uvek možete da krenete sa nekom zajedničkom temom – o godišnjem dobu, omiljenim igrama, dolazećim praznicima ili slično.
- Ohrabrite korisnike da se osećaju dobro. Uputite im lepu reč!
- Budite fleksibilni i strpljivi.
- Budite objektivni i imajte razumevanje.
- Izbegavajte kriticizam i kontradikcije.
- Budite vedri i entuzijastični. Budite opušteni, uživajte u komunikaciji i ne zaboravite da se osmehnite.

OPŠTA PRAVILA

PRAVILA ODEVANJA

Od volontera se očekuje da se tokom obavljanja volonterskih zadataka odevaju shodno standardima Programa tj. vrste aktivnosti za koje su angažovani. Tokom rada za Crveni krst volonteri treba da nose identifikacioni bedž, prsluk, majicu ili uniformu Crvenog krsta, a o svakom izuzetku od ovog pravila, koordinator Programa mora biti unapred obavešten.

Takođe, od volontera očekujemo da se odevaju u profesionalnom stilu. Obuća uvek treba da je udobna, bez visokih štikli. Papuče i nebezbedna obuća sa otvorenim prstima nisu dozvoljeni. Šorcevi, kratke suknje i trenerke nisu dozvoljni na akcijama. Pred svaku akciju koordinatori će pružiti detaljnija uputstva o načinu odevanja koji se očekuje od volontera.

Kosa treba da bude čista i jednostavnog stila. Na akcijama, duga kosa treba da bude vezana gumicom. Korišćenje dezodoransa se preporučuje, a korišćenje teških i prejakih mirisa treba izbegavati, kao i korišćenje teške šminke.

PUŠENJE I KONZUMIRANJE HRANE

Pušenje i konzumiranje hrane tokom izvođenja akcija nisu dozvoljeni. Pušenje u prostorijama Crvenog krsta nije dozvoljeno. Takođe, pušenje nije dozvoljeno ni u vozilima Crvenog krsta kao ni tokom izvođenja aktivnosti na terenu. Pušači mogu da puše izvan prostorija Crvenog krsta i imaju obavezu da pikavce odlože u kontejner ili drugo mesto predviđeno za to.

ALKOHOL I DRUGE DROGE

Crveni krst strogo zabranjuje zlouporebu svih psihoaktivnih supstanci u svojim prostorijama i na svim svojim aktivnostima. Crveni krst ne toleriše zloupotrebu alkohola i droga koji mogu uticati na zdravlje i dobrobit zaposlenih ili korisnika, koji ugrožavaju izvođenje aktivnosti ili kompromituju bezbednost na radu.

U prostorijama Crvenog krsta ili tokom izvođenja aktivnosti izvan prostorija, volonterima i zaposlenima nisu dozvoljeni posedovanje, upotreba, proizvodnja, distribucija, prodaja ili davanje alkohola i droga. Ovakve situacije bi negativno uticale na Crveni krst i ugrozile bi njegovu reputaciju.

HIGIJENA

Crveni krst Pailula ima visoke standarde o čistoći.

Od volontera se očekuje da vode računa o higijeni i redu u prostoru u kojem se održavaju sastanci, obuke i aktivnosti. Izgled prostora pred korisnicima i drugima, predstavlja našu brigu za kvalitet, higijenu i zdravlje. Želimo da svi sa kojima sarađujemo imaju najveće poverenje u to da angažujemo volontere koji vode računa o higijeni.

Volonteri imaju obavezu da sve stvari koje koriste tokom sastanaka, obuka, aktivnosti i slično vraćaju na mesto i prostor koji koriste na kraju aktivnosti vrate u prvobitno stanje.

PRESTANAK VOLONTERSKOG ANGAŽMANA U CRVENOM KRSTU

Dobrovoljni prestanak angažmana u Crvenom krstu dešava se kada volonter odluči da će istupiti iz organizacije. Od volontera se očekuje da najmanje dve nedelje unapred o ovakvoj odluci obavesti svog koordinatora kao i da objasni razloge za napuštanje organizacije. Za volontera koji se tri puta uzastopno ne pojavi na dogovorenoj aktivnosti da o tome nije obavestio koordinatora, smatra se da je dobrovoljno odustao od daljeg volontiranja i može biti isključen sa svoje volonterske pozicije. Ukoliko se volonter ne pojavi na 8 od 10 sastanaka takođe će se smatrati da se dobrovoljno isključio iz organizacije.

Isključenje se primenjuje kada volonter ozbiljno prekrši pravila organizacije ili kada se angažman na projektu završi. Šta se smatra ozbiljnim kršenjem pravila organizacije potražiti na strani 46.

Tokom poslednjeg volonterskog dana ili nešto pre toga, organizuje se izlazni intervju na kojem volonter treba da vrati stvari koje su u vlasništvu Crvenog krsta. Te stvari uključuju ID karticu, opremu, priručnike, knjige, dokumenta, papire, fajlove, identifikacione bedževe, ključeve i slično. Stvari koje su u vlasništvu Crvenog krsta ovim spiskom nisu u potpunosti obuhvaćene te spisak može sadržati i druge stvari. Obaveze koje je volonter ranije preuzeo na sebe takođe moraju biti završene u trenutku prekida angažmana tj. izlaska iz organizacije.

Volonteri koji izlaze iz organizacije biće zamoljeni da sa profesionalcem ili koordinatorom obave **izlazni intervju**. Cilj izlaznog intervjua je da se utvrde razlozi izlaska iz organizacije, volonterske sugestije za poboljšanje pozicije i mogućnosti za ponovno uključivanje volontera u organizaciju u budućnosti.

NAGRADE I PRIZNANJA

Crveni krst je posvećen prepoznavanju doprinosa volontera i zaposlenih. Kao volonter Crvenog krsta, vi ste kvalifikovani za dobijanje priznanja i nagrada u okviru trenutnih mogućnosti Crvenog krsta Palilula, a koje uključuju javne pohvale, zahvalnice, simbolične nagrade i poklone, učešće na kampovima organizacije, učešće na eksternim obukama i slično.

PRAĆENJE VOLONTERSKIH RADNIH SATI

Osim evidencije koju sam volonter vodi o svom angažmanu, i Crveni krst vodi evidenciju volonterskog rada. Volonter i koordinator su odgovorni da beleže svaki volonterski angažman u evidencionim formularima koje obezbeđuje Stručna služba organizacije.

PRISUSTVO

Crveni krst očekuje od volontera da budu odgovorni u vezi preuzimanja i izvršavanja dogovorenih zadataka. Volonter koji nije u stanju da se pojavi po dogovorenom rasporedu ili zna da će zakasniti – o tome treba da što pre obavesti koordinatora, najbolje je 24 sata unapred, a namanje dva sata pre akcije ili drugog zadatka. Učestalo izostajanje ili kašnjenje na dogovoren raspored koji nema ozbiljno opravdanje može za posledicu imati disciplinsku meru ili može rezultirati isključenjem.

Od volontera koji izostaju iz zdravstvenih razloga može se zatražiti lekarsko opravdanje na uvid pre nego što mu bude omogućeno da nastavi sa svojim volonterskim angažmanom.

RADNI RASPORED

Crveni krst utvrđuje vreme i trajanje radnih sati shodno potrebama realizacije programa i aktivnosti organizacije, potrebama korisnika i efikasnosti menadžmenta i resursa. Dnevni i nedeljni rasporedi mogu biti izmenjeni ukoliko to bude bilo neophodno. Raspored radnih sati određuje koordinator, a o promenama će volonteri biti unapred obavešteni. Promene u radnom rasporedu biće zabeležene i u evidenciji volonterskog angažmana.

PROBLEMI U IZVOĐENJU VOLONTERSKOG RADA

Volontiranje je po pravilu izuzetno prijatno iskustvo, ali ponekad se dešavaju i problemi. Kada je volonterski rad ispod standarda koji se zahtevaju u Programu, ili kada se krše principi organizacije, koordinator može izreći usmenu opomenu volonteru i ukazati mu na problem.

Na osnovu dosadašnjih iskustava, moguće je predvideti dve kategorije neprimerenog ponašanja i posledice koje iz toga nastaju – probleme pri izvođenju volonterskih zadataka i ozbiljna kršenja pravila. Primerima se ne mogu pokriti sve situacije koje bi mogle nastati.

Sekretar Crvenog krsta Palilula će se baviti problemima i kršenjima koji ovde nisu posebno navedeni.

Sledeća ponašnja smatraju se kršenjem pravila organizacije tokom trajanja volonterske smene:

- Kršenja pravila bezbednosti.
- Neprijateljski ili nekooperativni odnos sa drugim volonterima, korisnicima, koordinatorom, profesionalcima u Crvenom krstu Palilula.
- Neodgovoran odnos, zloupotreba, nesavesno korišćenje i oštećenje imovine Crvenog krsta.
- Neovlašćeno korišćenje opreme i sredstava koja su namenjena radu Programa.
- Vođenje vlastitih poslova.
- Kašnjenje na aktivnosti, akcije, obuke i slično.
- Odevanje neprimereno aktivnosti koja se sprovodi.
- Korišćenje mobilnih telefona za privatne razgovore.
- Bacanje otpadaka izvan za to predviđenog mesta ili stvaranje nepotrebnog nereda bilo u prostorijama bilo na terenu.

POSLEDICE

Ukoliko se ustanovi da postoji nedovoljan volonterkski učinak ili nezadovoljavajuće ponašanje, volonter će od koordinatora dobiti usmenu opomenu i objašnjenje o tome šta treba da promeni u radu tj. ponašanju. Takođe, dobiće podršku u tome - savetovanje, dodatnu obuku, i dogovoriće rok za ostvarenje promene u učinku ili ponašanju.

Ukoliko se do dogovorenog roka ne ostvari napredak, ili se dogodi nova slična nezadovoljavajuća situacija, koordinator će volonteru uputiti formalno pisano upozorenje i pozvaće ga na sastanak kako bi se dala još jedna šansa za razgovor i dogovor oko napretka. Na ovaj sastanak volonter može da povede svog predstavnika. Ovaj sastanak je prilika za obe strane da porazgovaraju o

problemima, da pregledaju informacije sa ciljem da se ustanovi da li je došlo do napretka u disciplinskom postupku.

Ukoliko se na disciplinskom sastanku odluči da se volonteru uskrati dalje pravo na volontiranje, o tome će biti obavešten pisanim putem.

OZBILJNA KRŠENJA

Sledeća ponašanja se smatraju za ozbiljna kršenja pravila i mogu da dovedu do isključenja volontera:

- Krađa, prevara, falsifikovanje dokumenta organizacije, izveštaja ili evidencije dolazaka
- Ugrožavanje ugleda Crvenog krsta
- Diskriminacija po bilo kojem osnovu
- Nasilno ponašanje, tuča, vređanje druge osobe
- Namerno oštećenje stvari koje su u vlasništvu Crvenog krsta Palilula
- Dolazak na aktivnosti organizacije pod uticajem alkohola ili droga
- Upadljivo nemaran odnos prema preuzetim obavezama
- Upadljiva neposlušnost
- Namerno ugrožavanje bezbednosti drugih
- Neovlašćena upotreba znaka Crvenog krsta

POSLEDICE

Bilo šta navedeno pod Ozbiljnim kršenjima može da dovede do momentalnog isključivanja iz Programa.

NAPUŠTANJE ORGANIZACIJE

DOBROVOLJNO ODUSTAJANJE OD VOLONTERSKOG ANGAŽMANA

Stručna služba Crvenog krsta Palilula veoma ceni vaše vreme, talente i interesovanja i ima svest o tome da se prilike u životima svih nas menjaju.

Ukoliko volonter želi da odustane od volonterskog angažmana, o tome treba da obavesti koordinatore ili Stručnu službu najmanje dve nedelje unapred. To će nam omogućiti dovoljno vremena da nađemo adekvatnu zamenu kako Program ne bi trpeo.

Od volontera će se tražiti da se sa njim/ njom obavi izlazni intervju. Ovaj intervju je prilika za volontera da navede razloge za napuštanje volontiranja, a za organizaciju da nauči nešto novo kako bi eventualno poboljšala svoj dalji rad sa drugim volonterima.

DISCIPLINSKI POSTUPAK

Ukoliko se uoči problem nedovoljnog učinka ili neadekvatnog ponašanja, primenjuje se disciplinski postupak. Odmah po uočavanju nedovoljnog učinka ili neadekvatnog ponašanja, volonter će od koordinatora dobiti usmenu opomenu i objašnjenje šta treba da se promeni u ponašanju.

Koordinator će, osim toga, organizovati i individualni sastanak sa volonterom. Na tom sastanku volonter će dobiti objašenjena o tome šta je problem – koji učinak ili ponašanje se smatraju nedovoljno dobrim, koji napredak je neophodan, kakvu dodatnu podršku i obuku će Crveni krst Palilula pružiti volonteru, i objašnjenje o tome da neostvarivanje napretka može na kraju dovesti do isključenja.Takođe, odrediće se datum do kojeg se očekuje korigovanje nedodvoljnog učinka ili ponašanja.

Ukoliko do tog datuma volonter ne koriguje problem, ili se dogodi slična, nezadovoljavajuća situacija, koordinator mu može uputiti formalno pisano upozorenje i pozvaće ga na sastanak kako bi se dala još jedna šansa za razgovor i dogovor oko napretka. Na ovaj sastanak volonter može da povede svog predstavnika. Ovaj sastanak je prilika za obe strane da porazgovaraju o problemima, da pregledaju informacije sa ciljem da se ustanovi da li je došlo do napretka u disciplinskom postupku.

Ukoliko se na disciplinskom sastanku odluči da se volonteru uskrati dalje pravo na volontiranje, o tome će biti obavešten pisanim putem.

RAZLOZI ZA ISKLJUČENJE VOLONTERA

Razlozi za isključenje odnose se na sledeće: neispunjavanje poverenih zadataka, neispunjavanje procedura i pravila Programa, neispunjavanje minimuma standarda u izvođenju zadataka, maltretiranje korisnika, drugih volontera ili profesionalaca, dolazak u alkoholisanom stanju, krađa imovine Programa i neposlušnost. Razlozi za isključenje nisu ograničeni samo na ono što je ovde navedeno. (Više na stranama 45 i 46- Problemi u izvođenju volonterskog rada i ozbiljna kršenja)

PRIGOVORI I ŽALBE

Volonter može uložiti prigovor na isključenje najkasnije sedam dana od dobijanja volonterskog isključenja. Prigovor mora biti dostavljen u pisanoj formi Potrpredsedniku Upravnog odbora. Potpredsednik Upravnog odbora će sazvati Žalbeni odbor kako bi žalba volontera bila saslušana. Volonter će biti pozvan na

sastanak Žalbenog odbora. Volonter ima pravo da na ovaj sastanak sa sobom povede svog predstavnika. Odluka Žalbenog odbora je konačna.

Profesionalci u Crvenom krstu Palilula i koordinator će učiniti sve što je do njih da se pronađe rešenje na odgovarajućem nivou. Ako se, nakon što se iscrpe sva druga sredstva za rešavanje vašeg potencijalnog problema, odlučite na to da podnesete žalbu, kontaktirajte koordinatora Programa kako bi od njega dobili uputstva za detalje i procedure.



Napomena: Osim žalbe zbog isključenja, razlozi za podnošenje žalbe mogu biti sve što je u vezi sa kršenjem politike organizacije, nepravednih situacija u kojima ne postoje pravila, nepravedna ili diskriminatorska politika.

IZLAZNI INTERVJU

Izlazni intervju se sprovodi sa volonterom koji odlazi iz Programa tj. organizacije. U intervjuu će biti reči o razlozima napuštanja Programa tj. organizacije, davanje predloga za poboljšanje i unapređenje Programa i mogućnosti za kasnije ponovno uključivanje volontera u programe Crvenog krsta Palilula.

VLASNIŠTVO CRVENOG KRSTA PALILULA

Crveni krst brine o stvarima koje su u njegovom vlasništvu i trudi se da predupredi gubitke bilo koje vrste. Vlasništvo nad stvarima koje se koriste u izvođenju aktivnosti i programa pripada Crvenom krstu Palilula. Od volontera se očekuje da poštuju imovinu Crvenog krsta i da tokom obuka i izvođenja aktivnosti racionalno i na domaćinski način koriste opremu i materijale organizacije. Takođe, volonteri su u obavezi da prilikom izlaska iz organizacije, vrate stvari koje su u vlasništvu Crvenog krsta - uniformu, ID, bedž, knjige, priručnike, dokumenta i druge materijale.

RUKOVANJE NOVCEM

Kad god je moguće, dva ili više volontera i/ili zaposlenih biće uključeni u aktivnosti u kojima se radi sa novcem, sredstvima i donacijama kako bi obezbedili da se sa sredstvima adekvatno rukuje.

PONAŠANJE I ETIKA

Svi volonteri i zaposleni u Crvenom krstu, u pružanju usluga ili realizaciji drugih aktivnosti organizacije, treba da ispune sledeća pravila u ponašanju:

VOLONTERI I ZAPOSLENI NE SMEJU DA:

- Koriste prednosti nad bilo kojom osobom, niti da koriste naziv organizacije, logo, usluge ili vlasništvo Crvenog krsta, osim kada za to dobiju ovlašćenje od Stručne službe organizacije.
- Prihvate ili traže u ime bilo koga, bilo koju finansijsku ili materijalnu nagradu za svoj angažman, osim prihvatanja simboličnih sitnih poklona ponuđenih kao posledicu njegovog angažmana u Crvenom krstu (olovka, privezak, rokovnik i slično).
- Koriste Crveni krst za vlastitu promociju ili promociju političkih ili verskih ili drugih ubeđenja.
- Bez izričite dozvole Crvenog krsta obelodane ili koriste poverljive informacije Crvenog krsta koje su dostupne isključivo kao rezultat volontiranja ili veze sa Crvenim krstom i nemaju prava da primaju takve informacije i koriste ih na štetu Crvenog krsta.
- Samoinicijativno preuzimaju bilo koju akciju ili daju bilo koju izjavu s namerom da utiču na interes oganizacije Crvenog krsta. Javno istupanje u ime organizacije mora imati prethodno odobrenje sekretara.
- Preduzimaju bilo koju aktivnost koja je u suprotnosti sa interesima Crvenog krsta.
- Preduzimaju bilo koju aktivnost koja je u sukobu sa interesima Crvenog krsta ili aktivnost kojom ostvaruju bilo koji lični, poslovni ili finansijski interes. Kada se ustanovi da pojedinac čini radnje koje su u sukobima sa interesima organizacije, nadležni u organizaciji, bilo stučna služba ili Upravni odbor, mogu isključiti prekršioca iz organizacije.

DRUŠTVENE MREŽE

Volonteri ne moraju da zagovaraju Crveni krst na svojim privatnim profilima na drštvenim mrežama i nemaju obavezu da podržavaju kampanje organizacije. Volonteri sami odlučuju o svom online učešću. Međutim, promocija

organizacije je dobrodošla jer omogućuje veću vidljivost u javnosti i postizanje bolje reputacije. Ukoliko odlučite da promovišete Crveni krst, potrebno je da kontaktirate Stručnu službu Crvenog krsta, ali i da vodite računa o sledećim uputstvima:

POŠTOVANJE

Pridržavajte se osnovih principa na kojima se zasniva rad Crvenog krsta. Volonteri Crvenog krsta Palilula ulaskom u organizaciju saglašavaju se sa Etičkim kodeksom Crvenog krsta Srbije (str. 54-55) i postaju svesni osnovnih principa i vrednosti organizacije te se smatra da su ih prihvatili. Ti principi i vrednosti se primenjuju u svim aktivnostima, pa i onim na društvenim mrežama i Internetu generalno. Iako je korišćenje društvenih mreža lična odluka, uvek treba da imate na umu da se vaše ponašanje i stavovi odražavaju na organizaciju u kojoj ste angažovani.

IDENTIFIKOVANJE

- Ukoliko objavljujete bilo šta što je u vezi sa Crvenim krstom, u obavezi ste da naglasite u kojoj ste vrsti odnosa sa organizacijom.

- Ispod svakog teksta koji objavljujete, a koji ima veze sa Crvenim krstom, obavezno naglasite da se radi o vašem ličnom mišljenju i da pomenuti stav nije zvanični stav organizacije.

- Koristite svoje pravo ime, predstavite se kao volonter Crvenog krsta Palilula i budite određeni i jasni u vezi sa svojom pozicijom u Crvenom krstu.

- Držite se oblasti u kojoj ste obučeni i pišite samo ono u šta ste sigurni.

- Ako niste potpuno sigurni u stav ili mišljenje koje želite da iznesete na društvenim mrežama, obratite se profesionalcima ili koordinatoru.

- Takođe, ukoliko imate vlastitu internet stranicu ili blog, ne preporučuje se da koristite fotografije na kojima se iza vas vidi bilo koji od amblema Crvenog krsta, da se ne bi stekao utisak da se radi o službenj internet stranici ili blogu.

- Razmena informacija i iskustava je dobra i koristi celoj humanitarnoj zajednici i krajnjim korisnicima pomoći. Slobodno podelite svoja pozitivna iskustva i komentarišite akcije pružanja pomoći, ili bilo koje druge aktivnosti koje realizuje Crveni krst. Ako su zaposleni i volonteri Crvenog krsta predstavljeni u pozitivnom svetlu, to će se pozitivno odraziti na vas i na organizaciju Crvenog krsta.

- Crveni krst je kompleksna organizacija i svi radimo u komplikovanim pravnim i operativnim kontekstima. Dešava se da nas ljudi pogrešno razumeju ili da ne žele pravilno da nas shvate. Ako naiđete na nekorektno predstavljanje Crvenog krsta, slobodno se identifikujte, navedite kojoj organizaciji pripadate i ispravite grešku, ali to učinite uz poštovanje i navođenje svih činjenica.

- U većini slučajeva ljudima neće smetati što je greška ispravljena i čak će ispravku i sami podeliti. Međutim, ako imate osećaj da osoba namerno pogrešno tumači sve što kažete, samo je treba ignorisati.

- Poštujte pravo ljudi na privatnost i ne pravite fotografije ili video snimke bez njihove dozvole. Ako pravite fotografije ili video snimke, proverite da li se poštuje dostojanstvo ljudi koji su na njima prikazani. Ako ste u nedoumici, ne postavljajte fotografiju ili video snimke na društvenu mrežu. Nemojte pisati ništa o maloletnicima, što bi moglo dovesti do identifikovanja ili otkrivanja njihovog prebivališta.

ODGOVORNOST

- Nije dozvoljeno kršenje pravila poverljivosti.

- Nije dozvoljeno objavljivanje finansijskih ili drugih podataka pre nego što ih proverite. Mi cenimo transparentnost i želimo da izbegnemo objavljivanje pogrešnih podataka ili kontradiktornosti.

- Kada nešto objavite na internetu, sve ostaje zabeleženo.

- Granica između javnog i privatnog, ličnog i profesionalnog u društvenim mrežama se meša i granice nisu uvek jasne. Predstavljanjem sebe kao volontera Crvenog krsta, predstavaljate i sam Crveni krst.

- Nemojte na društvenoj mreži objavljivati ništa, što bi vam bilo neprijatno da se objavi na poznatoj televiziji, da to vidi vaša majka ili šef.

- Budite prvi koji će priznati grešku - ako ste napravili grešku, priznajte je i ispravite je.

PREDSTAVLJANJE CRVENOG KRSTA

Pre preduzimanja bilo koje akcije ili davanja izjave koje mogu uticati na Crveni krst ili njegove obaveze, volonter treba da zatraži prethodnu konsultaciju i odobrenje od Stručne službe Crvenog krsta. Ovo se, između ostalog odnosi, na davanje izjava predstavnicima medija, saradnju sa drugim organizacijama ili institucijama, preduzimanje inicijative ili potpisivanja ugovora koji podrazumeva preuzimanje odgovornosti ili finansijskih obaveza organizacije. Volonteri su ovlašćeni da predstavaljaju organizaciju u domenu koji je jasno određen njihovom pozicijom navedenom u opisu volonterske pozicije a koja se može proširiti određenom pisanom specifikacijom.

MEDIJI

Javnost Crveni krst prepoznaje kao simbol poverenja i kao snažan glas koji obezbeđuje pouzdane informacije u domenu pružanja pomoći ljudima, ili tokom odgovora na nesreće – u domenu spašavanja ljudskih života. Crveni krst će obezbediti odgovor medijima u što kraćem roku, a najduže 24 sata od određenog događaja. Osobe zadužene za komunikaciju sa medijima u ime organizacije, ovlašćuje Stručna služba Crvenog krsta.

PRAVILA ODEVANJA

Svi volonteri su u obavezi da tokom izvođenja aktivnosti Crvenog krsta budu jasno označeni kao volonteri organizacije. Identifikacione kartice – bedževe, majice, prsluke ili uniformu obezbeđuje Stručna služba organizacije. Volonteri uz sebe moraju imati identifikacionu karticu sve vreme dok su u toj ulozi, a bedževe moraju nositi na aktivnostima kada to odredi Stručna služba.

Od volontera koji predstavljaju Crveni krst očekuje se da se odevaju shodno svom volonterskom radnom zadatku i da vode računa o ličnoj higijeni i pristojnom izgledu. Profesionalni izgled se očekuje sve vreme bez izuzetaka. Tokom određenih aktivnosti, sam program u koji je volonter uključen određuje i posebna pravila odevanja koja mogu postavljati različite zahteve, npr. učešće u akciji dobrovoljnog davanja krvi ili delovanje u nesrećama ili učešće u edukativnim programima koji se sprovode u školama i slično. O ovim pravilima volonteri će pre svake akcije dobiti instrukcije od svog koordinatora.

Međutim, za sve aktivnosti Crvenog krsta važe sledeća pravila:

- Nije dozvoljeno nošenje provokativne odeće kao što su šorcevi, prekratke suknje, preveliki dekoltei.

- Iscepana i neuredna odeća nije dozvoljena.

- Papuče i obuća sa otvorenim prstima nisu bezbedni i nisu prikladni na akcijama Crvenog krsta.

- Odeća sa eksplicitnim političkim, religioznim ili kontroverznim porukama nije dozvoljena.

- Korišćenje teške šminke i teški mirisi takođe nisu primereni ciljevima aktivnosti organizacije.

- Duga kosa mora biti uredno počešljanja i prikladno vezana.

PRILOG 1:
ETIČKI KODEKS ZA VOLONTERE I ZAPOSLENE U CKS

Na osnovu čl. 41. i 95. Statuta Crvenog krsta Srbije, Skupština Crvenog krsta Srbije na sednici održanoj 15. oktobra 2007. godine, usvojila je etički kodeks za volontere i zaposlene u Crvenom krstu Srbije.

Zaposleni i volonteri u Crvenom krstu Srbije i njegovim sastavnim delovima obavezni su:

- Da poštuju, primenjuju u svim aktivnostima i promovišu Osnovne principe Međunarodnog pokreta Crvenog krsta i crvenog polumeseca: **humanost, nepristrasnost, neutralnost, nezavisnost, dobrovoljnost, jedinstvo i univerzalnost;**

- Da šire znanje o međunarodnom humanitarnom pravu i promovišu humanitarne vrednosti za koje se zalaže Međunarodni pokret;

- Da doprinose ostvarenju misije Međunarodnog pokreta i misije Crvenog krsta Srbije;

- Da se staraju o pravilnoj upotrebi znaka crvenog krsta i da se angažuju na sprečavanju njegove zloupotrebe ili pogrešne upotrebe;

- Da doprinose jačanju ugleda i informisanju o aktivnostima i akcijama Crvenog krsta Srbije;

- Da zastupaju ugrožena lica i štite integritet i ljudsko dostojanstvo svih lica kojima Crveni krst Srbije pruža bilo kakvu pomoć i da čuvaju kao najstrožu tajnu sve podatke o njima do kojih dođu u toku akcija i aktivnosti Crvenog krsta Srbije;

- Da doprinose usavršavanju i primeni najviših standarda u aktivnostima i akcijama Crvenog krsta Srbije;

- Da se neprekidno lično usavršavaju i stiču nova znanja neophodna za obavljanje konkretnih poslova i zadataka u mandatu Crvenog krsta Srbije;

- Da unapređuju rad organizacije i posebno način obavljanja poslova za koje su neposredno zaduženi;

- Da poštuju nadležnosti i ovlašćenja organa i pojedinaca utvrđene Statutom i drugim propisima Crvenog krsta Srbije i da se bave poslovima i zadacima koji im budu dodeljeni u skladu sa tim nadležnostima i ovlašćenjima;

- Da doprinose razvoju solidarnosti među ljudima i dobrovoljnosti kao principa rada u Crvenom krstu Srbije;

- Da razvijaju prijateljske odnose među članovima i volonterima Crvenog krsta Srbije;

- Da uvažavaju mišljenja drugih i razvijaju visok stepen tolerancije u komunikaciji među članovima Crvenog krsta Srbije, sa korisnicima usluga Crvenog krsta Srbije i javnošću;

- Da se upoznaju sa pravilima koja važe u Međunarodnom pokretu, da ih dosledno i u potpunosti primenjuju i poštuju u svim aktivnostima i akcijama u kojima učestvuju;

- Da poštuju ljudska prava svakog pojedinca i svih društvenih grupa, bez bilo kakve diskriminacije

po bilo kom osnovu i da se zalažu za njihovo opšte poštovanje;

- Da štite i pravilno koriste imovinu Crvenog krsta Srbije koja im je poverena za obavljanje zadataka, da poštuju propise o nabavkama i drugim načinima sticanja imovine;

- Da ne vrše povrede zakona i drugih propisa, međunarodnih i unutrašnjih;

- Da ne zloupotrebljavaju u bilo kom vidu članstvo u Crvenom krstu Srbije za ličnu korist ili za sticanje imovinske ili bilo koje druge koristi ili prednosti;

- Da ne primenjuju bilo koji oblik diskriminacije pri zapošljavanju ili drugim oblicima angažovanja lica u Crvenom krstu Srbije i da ne favorizuju pojedince u tom pogledu, na osnovu bliskih rođačkih, prijateljskih i drugih sličnih odnosa;

- Da ne zaključuju bilo kakve poslove sa ugroženim licima, bilo da su korisnici pomoći Crvenog krsta Srbije ili nisu;

- Da se ne angažuju na bilo koji način u obavljanju poslova koji nisu u skladu sa zakonom;

- Da ne nose oružje ili eksplozivna sredstva bilo koje vrste za vreme angažovanja u aktivnostima ili akcijama Crvenog krsta Srbije;

- Da se uzdržavaju od bilo kakvog političkog delovanja i ispoljavanja političkih stavova za vreme dok su angažovani u aktivnostima ili akcijama Crvenog krsta Srbije;

- Da ne prihvataju bilo kakvo javno istupanje u ime Crvenog krsta Srbije, bez ovlašćenja nadležnih organa;

- Da sve sporove sa Crvenim krstom Srbije ili pojedincima u Crvenom krstu Srbije rešavaju u okviru organa Crvenog krsta Srbije i da ne iznose ili komentarišu te sporove u javnosti;

-Da ne primaju bilo kakve poklone ili usluge za zadatke obavljene u okviru Crvenog krsta Srbije, osim simboličnih: olovka, rokovnik, kalendar i sl;

- Da ne omogućavaju bilo kom trećem licuostvarivanje materijalne ili druge lične koristi protivno Statutu i interesima Crvenog krsta Srbije.

- Da se upoznaju sa sadržajem Etičkog kodeksa u celini i prihvate svaku odgovornost u skladu sa Statutom i drugim propisimaCrvenog krsta Srbije u Slučaju povrede Etičkog kodeksa Crvenog krsta Srbije.

Predsednik Crvenog krsta Srbije

Prof. dr Dragan Radovanović

PRILOG 2:
IZJAVA O PREUZIMANJU PRIRUČNIKA

Potpis na ovom dokumentu dokaz je da ste primili Priručnik Crvenog krsta Palilula.

Molimo da upišete datum kada ste Priručnik preuzeli.

Ja, _____, izjavljujem da sam preuzeo/la jedan primerak Priručnika Crvenog krsta Palilula za volontere.

Odgovorno izjavljujem da potpisivanjem ove izjave potvrđujem da razumem da je potrebno da pročitam Priručnik zbog uključivanja u volonterske aktivnosti, kako bi razumeo/la šta se od mene očekuje tokom izvođenja tih aktivnosti. Takođe, razumem da sva dalja pitanja i nedoumice koje mogu iskrsnuti tokom mog volontiranja mogu da uputim koordinatoru ili profesionalcima u Crvenom krstu Palilula.

Razumem da prilikom napuštanja organizacije očuvan Priručnik moram da vratim Crvenom krstu Palilula kako bi mogao da posluži i drugim volonterima koji se tu angažuju. Razumem da ću, ukoliko Priručnik ne vratim u očuvanom stanju, morati da nadoknadim trošak za umnožavanje novog Priručnika u iznosu od 1000 dinara.

_____ _____

Ime i prezime volontera (čitko ispisano) Potpis

_____ _____

Broj mobilnog telefona Datum

*Molimo da nam dostavite popunjen obrazac:

Crveni krst Palilula

Cvijićeva 75 Beograd

PRILOG 3:
IZJAVA RODITELJA / STARATELJA

_____, maloletno dete, želi da učestvuje u aktivnostima Crvenog krsta kao volonter. Crveni krst Palilula realizuje aktivnosti u i izvan prostorija Crvenog krsta. Kao roditelj / staratelj maloletnog deteta, saglašavam se sam sa njegovim učešćem u aktivnostima Crvenog krsta Palilula.

Nemam saznanje o zdravstvenom stanju mog deteta koje bi bilo prepreka za njegovo učešće u aktivnostima Crvenog krsta. U slučaju eventualne povrede deteta ili naglo nastalog stanja bolesti, saglasan sam sa tim da me saradnici Crvenog krsta mogu kontaktirati, a Crvenom krstu dajem dopuštenje da u hitnim situacijama potraži stručnu medicinsku pomoć za moje dete.

_____ _____

Potpis roditelja / staratelja Datum

_____

Štampano ispisano ime i prezime roditelja/staratelja

Razumem da moje dete može biti fotografisano tokom izvođenja aktivnosti Crvenog krsta. Dajem ovlašćenje Crvenom krstu Palilula da objavi fotografije sa svojih akcija na kojima učestvuje i moje dete, i da druge podatke na osnovu njegovog učešća u aktivnostima da na javnu upotrebu, bez traženja dodatnih dozvola, stavljanjem mog potpisa na ovom mestu:

_____.

Kontakti

Roditetelj / Staratelj 1:

_____

Ime i prezime

_____

Kućni telefon

_____

Mobilni telefon

_____

Telefon na poslu

_____

Dečji lekar

Roditetelj / Staratelj 2:

_____

Ime i prezime

_____

Kućni telefon

_____

Mobilni telefon

_____

Telefon na poslu

_____

Telefon u ordinaciji

PRILOG 4:

IZJAVA

O PRIHVATANJU PRAVILA VOLONTERSKOG ANGAŽMANA U CRVENOM KRSTU PALILULA

Crveni krst je organizacija koja se u ostvarenju svoje misije u najvećoj meri oslanja na volonterski doprinos i od svojih volontera očekuje da ispune visoke standarde etičnosti i odgovornog odnosa prema preuzetim zadacima. Pravila Crvenog krsta Palilula za zaposlene i volontere određuju očekivanja u vezi izvođenja zadataka, određuju odgovorne osobe i definišu osnovne vrednosti i standarde.

Ova IZJAVA sadrži rezime pravila volonterskog angažma koja se odnose na kodeks ponašanja, sukoba interesa i poverljivosti. Pravila volonterskog angažmana detaljnije su izložena u Priručniku za volontere, a dostupna su u svakom trenutku i preko kooridinatora i zaposlenih u Crvenom krstu Palilula.

~

Visok nivo podrške društva i kredibiliteta koje Crveni krst ima, posledica su ne samo prepoznavanja važnosti humanitarne misije organizacije, već i visokog nivoa integriteta, objektivnosti i profesionalizma volontera i zaposlenih u Crvenom krstu. Volonteri treba da razumeju da će od strane javnosti biti prepoznati kao predstavnici Crvenog krsta te da je neophodno da poštuju pravila organizacije.

Imajući u vidu sve gorenavedeno:

1. Izjavljujem da želim da volontiram tj. da nastavim da volontiram u Crvenom krstu Palilula i razumem da pravila volonterskog angažmana imaju za cilj omogućavanje organizaciji da ispuni svoju misiju, i da neguje dobre unutrašnje, kao i dobre spoljne odnose - sa korisnicma, donatorima, partnerima i širom javnošću.

2. Izjavljujem da sam upoznat/a i da prihvatam Osnovne principe Međunarodnog pokreta Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, Misiju organizacije i Vrednosti Crvenog krsta te da ću ih promovisati i praktikovati u svom volonterskom radu. Takođe, saglasan sam sa pravilima upotrebe znaka Crvenog krsta i razumem da je potrebno da ukažem koordinatoru i zaposlenima na njegovu neovlašćenu upotrebu ili pokušaj zloupotrebe, i to prihvatam.

3. Razumem da se, radi što efikasnije organizacije rada, od volontera očekuje da prihvataju usmerenja od koordinatora i zaposlenih, da poštuju pravila angažmana, i to prihvatam.

4. Razumem da se od volontera očekuje da se u svakom trenutku ponašaju odgovorno u odnosu prema drugim volonterima, zaposlenima, korisnicima, partnerima i širom javnošću. U tom smislu, jasno mi je da Crveni krst Palilula neće tolerisati bilo koji oblik nasilnog i uvredljivog ponašanja, uključujući

uznemiravanje i maltretiranje bilo kojeg oblika, bilo tokom volonterske dužnosti ili izvan nje. Razumem da svaki takav oblik ponašanja može dovesti do isključivanja iz organizacije ili druge vrste sankcije, i to prihvatam.

5. Razumem da je javno istupanje u ime organizacije ograničeno na one u čijim opisima pozicija je to izričito navedeno, ili je moguće isključivo uz poseban poziv ili dozvolu sekretara u Crvenom krstu Palilula, i to prihvatam.

6. Razumem da, ukoliko to nije odobreno od strane koordinatora ili zaposlenih u Crvenom krstu Palilula, volonterima nije dozvoljeno da koriste ili otkrivaju ili pomažu drugima da dođu do poverljivih informacija, poslovnih tajni, podataka o korisnicima, kao i opreme ili druge imovine organizacije kojima je, na direktan ili indirektan način, omogućen pristup tokom volontiranja u Crvenom krstu Palilula, i to prihvatam.

7. Prihvatam obavezu da zaposlenima u Crvenom krstu Palilula ili kooridinatoru Programa ukažem na bilo koju radnju ili pokušaj radnje koji bi, očigledno ili potencijalno, mogli biti u sukobu sa interesima i obavezama Crvenog krsta Palilula.

8. Pažljivo sam pročitao/la Priručnik za volontere u kojem je dat opis volonterskog angažmana, i prihvatam sve Obaveze, Odgovornosti i Prava onako kako su predočeni u Priručniku.

9. Razumem da su svi materijali i oprema (ID kartica, bedž, priručnici, knjige, fajlovi, cd-i, uniforma i slično što ovde nije navedeno), vlasništvo Crvenog krsta Palilula te da je obavezno vratiti ih organizaciji najkasnije u roku od 24 sata od kada moje volontiranje prestane, i to prihvatam.

~

Ja, dolepotpisani/a, izjavljujem da sam detaljno počitao/la sve informacije iz ove IZJAVE i da se slažem da ću svoje aktivnosti u Crvenom krstu Palilula izvoditi shodno njima.

IZJAVA je sačinjena u dva primerka, od kojih jedan ostaje u dokumentaciji Crvenog krsta Palilula, a drugi zadržava volonter.

_____

Datum

_____ _____

Volonterski program ID volonterski broj

_____ _____

Ime i prezime volontera (štampanim slovima) Potpis volontera

REČ NA KRAJU

Dragi volonteri,

Na kraju Priručnika za koji verujemo da će vam biti od koristi u što boljem obavljanju zadataka koji vas očekuju, još jednom želimo da vam kažemo da visoko vrednujemo vašu odluku da deo svog slobodnog vremena uložite u programe Crvenog krsta Palilula.

Nadamo se da ćete uživati u tome i da ćete svoje volontiranje iskoristiti da steknete značajno životno i radno iskustvo koje će vam biti od pomoći u daljem životu i budućem radu.

Kako bi što bolje razumeli i sproveli svoje volonterske dužnosti, ne ustručavajte se da postavljate pitanja. Koordinator i stručni saradnici Crvenog krsta Palilula sa zadovoljstvom će vam pružiti podršku i potrebna objašnjenja.

Sa jedne strane, u pitanju je vaše volontriranje i sticanje iskustva, a sa druge, vi svojim radom omogućujte da Programi Crvenog krsta na najefiksaniji način budu od pomoći lokalnoj zajednici i mnogim ljudima kojima je naša pomoć neophodna.

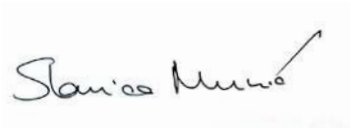
Hvala vam učestvovanju u tom veoma izazovnom i korisnom zadatku i želimo vam sreću u obavljanju volonterskih zadataka koji su pred vama!

Beograd, 2015.

U ime Crvenog krsta Palilula

Slavica Musić

Sekretarka



Natalija Popivić

Predsednica Upravnog odbora



NORWEGIAN EMBASSY

Program jačanja organizacionih kapaciteta Crvenog krsta Palilula odvija se 2015/16. godine zahvaljujući podršci Ambasade Kraljevine Norveške u Beogradu.

Deo ovog Programa sastoji se i u publikovanju ovog Priručnika za volontere.

CRVENI KRST SRBIJE - CRVENI KRST BEOGRAD
CRVENI KRST PALILULA

NORWEGIAN EMBASSY

CRVENI KRST SRBIJE - CRVENI KRST BEOGRAD
CRVENI KRST PALILULA