

PRIRUČNIK ZA KOORDINATORE VOLONTERA

2016/17

NORWEGIAN EMBASSY

Crveni krst Srbije - Crveni krst Beograd

Crveni krst Palilula

PRIRUČNIK
ZA KOORDINATORE VOLONTERA
2016/17

NORWEGIAN EMBASSY

Crveni krst Srbije – Crveni krst Beograd
Crveni krst Palilula



SADRŽAJ

Dobrodošli! 1

1. Šta sadrži ovaj Priručnik i kome je namenjen 3

Kome je Priručnik namenjen i šta sadrži 3
Kako je Priručnik organizovan 3
Kako koristiti Priručnik 3
Značenje simbola na levoj strani teksta 4

2. Ko je koordinator volontera u Crvenom krstu Palilula? 5

Zašto su nam potrebni koordinatori volontera 5
Šta je volonterski menadžment 6
Praktične informacije 6

3. Glavne oblasti rada koordinatora volontera - ukratko 7

Regrutacija i obuke 7
Sastanci sa volonterima 7
Usmeravanje i praćenje volonterskog angažmana 7
Evidentiranje i izveštavanje 8
Prepoznavanje volonterskog doprinosa 8

4. Zašto su Crvenom krstu potrebni volonteri 9

Zbog čega angažujemo volontere 9
Koja prava i odgovornosti imaju volonteri, a koje su odgovornosti i prava Crvenog krsta Palilula 11
Vrste volontera u Crvenom krstu Palilula 12
Kako se meri uspeh volonterske organizacije 14

5. Šta se očekuje od koordinatora volontera 15

Organizovanost 15
Pouzdanost i tačnost 16
Konzistento sprovođenje pravila i procedura 16
Komunikacijske veštine 16
Sposobnost rešavanja problema 16
Da volite ljude 17
Ostale lične karakteristike 17

6. Odgovornosti koordinatora volontera - ukratko 19

Rad sa timom i korišćenje postojećih resursa 19
Organizacija manifestacija i aktivnosti 20
Učešće u organizaciji kontinuiranih aktivnosti 20
Rešavanje problema i nagrađivanje volontera 20

7. Šta koordinator volontera mora da zna o Crvenom krstu 23

Misija Crvenog krsta 23
Osnovni principi Crvenog krsta 23
Zadaci Crvenog krsta 24
Programi Crvenog krsta Palilula 24
Aktivnosti Crvenog krsta Palilula 24
Istorijat Crvenog krsta - ukratko 25
Vrednosti Crvenog krsta Palilula 25

8. Kako tražimo i nalazimo nove volontere 27

Pre otpočinjanja kampanje za regrutaciju novih volontera 27
Kako sastaviti dobru pozivnu poruku 28
Fejsbuk i vebsajt – veoma korisni alati za regrutaciju 29
Dopis – klasičan način traženja novih volontera 29
Kako napraviti flajer ili liflet za volontere 30
Kako se regrutuju volonteri postavljanjem štanda na javnom mestu 31
Kako se organizuje javni sastanak za informisanje potencijalnih budućih volontera 33

9. Intervju – dvosmerno upoznavanje 35

Kako se pripremiti za intervju 35
Tokom intervjua 36
Na kraju intervjua 37
Nakon intervjua 37
Konačna odluka 38
Zahtev za mišljenjem o volonteru 38

10. Kakav odnos koordinator ima prema volonterima i svojoj poziciji 41

Ohrabrujete uključivanje novih volontera 41
Obezbeđujete sebi zamenu 41
Razvijate odnos poverenja 42
Promovišete timski duh 42
Unapređujete svoje veštine komunikacije 42
Etičnost i integritet 42
Odnosi sa javnošću 43

11. Opis pozicije koordinatora volontera - ukratko 45

Neophodne veštine 45
Planiranje aktivnosti 45
Znanje o programu 46

12. Šta volonteri očekuju od Crvenog krsta 47

Dobra organizacija i planiranje vremena 47
Jasna objašnjenja 48
Obuka za volonterski zadatak 49
Uključenost 49
Vrednovanje volonterskog doprinosa 50
Da budu deo tima 50

Briga za osobu ... 50
Konzistentna komunikacija i držanje obećanja ... 51
Popravljati ono što ne funkcioniše ... 51
Pozitivno iskustvo ... 51

13. Kako se priprema i vodi sastanak sa volonterima ... 53

Pre sastanka ... 53
Pred sastanak ... 54
Vođenje sastanka ... 55
Odluke koje se donose na sastanku ... 55
Završetak sastanka ... 55
Posle sastanka ... 55

14. Kako se planira volonterska aktivnost ... 57

Definisati cilj koji želimo da postignemo ... 58
Ko će imati koristi od naše aktivnosti i u kojoj meri ... 58
Definisati kako ćemo da stignemo do cilja ... 59
Definisati uloge volontera i profesionalaca i sastaviti Opise pozicija ... 60
Proceniti koja vrsta obuke je potrebna ... 60
Utvrditi način regrutacije volontera ... 61
Proceniti rizike i pripremiti strategije za rešavanje problema ... 61
Utvrditi koji resursi su potrebni za pripremu i izvođenje aktivnosti ... 61
Odrediti načine komuniciranja i standard učinka i ponašanja ... 62
Pripremiti formulare – spisak za proveru obavljenih koraka, spisak učesnika sa kontaktima i formular za izveštavanje ... 62

15. Kako se sastavlja Opis volonterske pozicije ... 63

Zašto je potreban Opis pozicije ... 63
Kako se sastavlja Opis volonterske pozicije ... 64

16. Prvi susret – uvodna orijentacija ... 67

Šta je uvodna orijentacija ... 67
Zašto je uvodna orijentacija bitna ... 68
Iz čega se sastoji uvodna orijentacija ... 69
Grupna uvodna orijentacija ... 70
Tipična grupna orijentacija u Crvenom krstu Palilula ... 71
Individulana uvodna orijentacija ... 74

17. Kako obučiti volontera za predstojeću aktivnost ... 77

Zašto je bitno održati obuku volontera pred svaku aktivnost ... 77
Kako se planira obuka volontera za predstojeću aktivnost ... 78
Metode obuke ... 78
Šta je potrebno objasniti volonterima tokom obuke ... 78
Evaluacija obuke ... 82

18. Praćenje i usmeravanje volontera – ključna je komunikacija ... 83

U čemu se sastoje praćenje i usmeravanje volontera ... 83

Zašto su praćenje i usmeravanje volontera neophodni....83
Šta se dobija praćenjem i usmeravanjem rada volontera....84
Kada se radi praćenje i usmeravanje volontera....84
Kako se efikasno prati i usmerava rad volontera....86
Rešavanje problema....86

19. Problemi u radu sa volonterima....87

Najčešći problemi u radu sa volonterima....87
Ozbiljniji problemi....88
Sporovi i pritužbe....89
Koja rešenja za problem su nam na raspolaganju....89

20. Prepoznavanje volonterskog doprinosa....93

Ideje za nagrađivanje volontera....93

21. Planiranje novog programa ili projekta – isključivo za ambiciozne koordinatore....97

Zašto je planiranje važno....97
Šta planiranje novog programa tj. projekta obuhvata?....99
Oblikovanje volonterskog programa tj. projekta....99
Kako se definišu ciljevi programa tj. projekta....100
Kako će program tj. projekat funkcionisati....100
Budžet i vremenski okviri....101
Šta će volonteri raditi....102

22. Mini pojmovnik Crvenog krsta....107

Objašnjenja za najčešće korišćene pojmove....107

23. Prilozi – formulari, procedure i pravilnici....119

Organizaciona shema Crvenog krsta Palilula....121
Obrazac za prijavu volontera....122
Obrazac imejla za pozivanje kandidata za volontiranje na intervju....127
Ček lista za samoprocenu intervjuera....128
Pitanja za ulazni intervju....131
Obrazac imejla za traženje reference od trećih lica....133
Formular za referencu....134
Obrazac dopisa za odbijanje volonterske prijave....135
Formular za evidenciju zainteresovanih za volontiranje....136

Spisak za proveru informacija datih novom volonteru....137
Instrukcije za prezentera za grupnu uvodnu orijentaciju....138
Instrukcije za informacije koje individualno dajemo novom volonteru....145
Spisak za uvođenje novog volontera u grupu podmlatka....149
Instrukcije za individualnu orijentaciju podmlatkara....150
Formular za evaluaciju uvodne obuke od strane volontera....154
Etički kodeks za volontere i zaposlene u Crvenom krstu Srbije....155
Izjava o preuzimanju Priručnika za volontere....157
Izjava o prihvatanju volonterskog angažmana....158

Saglasnost roditelja za angažman maloletnog volontera 160

Primeri obrazaca za individualne Opise volonterskih pozicija 161
Volonter u Programu Prva pomoć 162
Volonter u Program Podrška u učenju 164
Koordinator volontera u Programu brige o starima 166
Volonter u Programu DDK 167
Volonter u Programu Podrška za beskućnike 169
Volonter u Programu prikupljačkih akcija 170
Koordinator u Programu obeležavanja svetskih datuma 171

Formular za spisak kontakata učesnika aktivnosti 172
Obrazac izveštaja sa volonterske aktivnosti 173
Obrazac izveštaja o incidentu/akcidentu 174

Procedura za pritužbu volontera 175
Procedura za disciplinski postupak 177

Formular za dobijanje povratne informacije o volonteru od koordinatora volontera 180
Formular za dobijanje povratne informacije od volontera 181

Formular za sastanak sa volonterskom grupom 183
Formular za odluke donate na sastanku 184
Formular za spisak prisutnih na sastanku 185

Samoevaluacija učinka volontera 186
Godišnja evaluacija volonterskog učinka i ponašanja 188

Pravilnik o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Palilula 190
Pravila Crvenog krsta Srbije o organizovanju obuka/skupova mladih volontera i članova 196

Formular za pozivanje na DDK akciju 198
„Scenario" za telefonsko pozivanje na DDK akciju 199
Kalendar planiranih aktivnosti za Program obeležavanja značajnih datuma 200
Primer jednog plana za volontersku aktivnost – Prednovogodišnja prikupljačka akcija podmlatka 201

Sporazum o angažmanu koordinatora volontera u Crvenom krstu Palilula 204

Standardi usluga u radu sa korisnicima 206

Primer lifleta za regrutaciju volontera – Podmladak 207
Primer lifleta za regrutaciju volontera – Istraživanje beskućništva 208
Primer lifleta za regrutaciju volontera – Opšte 209
Primer lifleta za regrutaciju volontera – Pobedi izgovore 211

Reč na kraju 213

Literatura 214


libris
www.exlibris

DOBRODOŠLI!

Volontiranje nije nešto što se dešava samo po sebi. Da bi se postavio i održao funkcionalan volonterski program, potrebni su vreme, planiranje, i kontinuirani trud celog tima. Da bismo privukli nove volontere, a zatim ih dobro usmerili i obučili, uključili u aktivnosti, njihov rad pratili i usmeravali, i zajedničke uspehe prepoznali i nagradili – potrebno je da svi akteri budu posvećeni i entuzijastični.

Rukovođenje volonterima možda nije najteži posao na svetu, ali nije ni tako lak da bi mogao da se radi samo na osnovu „osećaja", bez pripreme i obuke. Čak i oni koji imaju dugogodišnje iskustvo u rukovođenju volonterskim programima uvek mogu dalje da se usavršavaju kroz dodatne obuke i uvek mogu nešto novo da nauče, da isprobaju neki novi savet ili ideju.

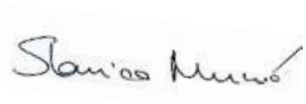
Zbog velikog interesovanja za volontiranjem i sve većeg broja poslova koji se unutar Crvenog krsta Palilula mogu realizovati uz pomoć volontera, kao i već ustanovljene prakse da se u volonterskim grupama često izdvoji neko ko preuzme ulogu povezivanja svih uključenih u program, sama po sebi nameće se ideja o formiranju pozicije koordinatora volontera.

Koordinator volontera ima ključnu ulogu u organizovanju i pružanju kontinuirane podrške volonterima. Koordinator volontera s jedne strane pomaže volonterima da se osećaju zadovoljno i da shvate važnost svog doprinosa, a sa druge, on/ona je glavna veza volonterima sa stručnom službom organizacije.

Da biste bili uspešni u rukovođenju volonterima potrebni su priprema i učenje. Priručnik za koordinatore volontera deo je obuke kojom vas Crveni krst Palilula priprema za tu ulogu. Najvažnije što treba imati na umu jeste da volonteri daju svoj besplatni dobrovoljni doprinos organizaciji u vidu slobodnog vremena, a da je na nama da tu donaciju u vremenu upotrebimo na najefikasniji način.

Publikovanje Priručnika za koordinatore volontera omogućeno je zahvaljujući izuzetnoj podršci Ambasade Kraljevine Norveške u Beogradu kroz Projekat za jačanje organizacionih kapaciteta Crvenog krsta Palilula koji se realizuje tokom 2015/16. godine.

Srećno u zajedničkom izazovu ovog značajnog posla,



Slavica Musić, sekretarka



Natalija Popović, predsednica


SuisseGas
BELGRADE
MARATHON

Deo 1.

ŠTA SADRŽI OVAJ PRIRUČNIK I KAKO GA KORISTITI?

U ovom delu:

- ➔ ***Kome je Priručnik namenjen i šta sadrži***
- ➔ ***Kako je Priručnik organizovan***
- ➔ ***Kako koristiti Priručnik***
- ➔ ***Značenje simbola na levoj strani teksta***

Samo tokom 2015. godine 330 volontera koji su bili angažovani u nekom od 10 programa u Crvenom krstu Palilula ostvarili su neverovatnih 24.000 radnih sati, u potpunosti usmerenih na dobrobit lokalne zajednice. Da bi ta velika energija bila dobro usmerena, a rad vas koji koordinišete aktivnostima podržan i pomognut, pripremljen je ovaj Priručnik koji sadrži konkretna uputstva o rukovođenju volonterskim grupama, kao i procedure koje standardizuju rad i olakšavaju ga.

❶ Kome je Priručnik namenjen i šta sadrži

Ovaj Priručnik namenjen je vama, **koordinatorima volontera** u Crvenom krstu Palilula. Priručnik sadrži **konkretna uputstva** o tome kako se izvode tipični zadaci ili rešavaju uobičajeni izazovi u rukovođenju volonterima. Priručnik, uz obuke[1] koje za vas redovno organizujemo, treba da posluži kao koristan **vodič i izvor inspiracija**, kako bismo zajedno bili što efikasniji u izvođenju svojih zadataka u radu sa volonterima.

❷ Kako je Priručnik organizovan

Priručnik je podeljen u 23 dela. Svaki deo obrađuje jedan važan aspekt volonterskog menadžmenta. Budući da se ovi aspekti u izvesnoj meri preklapaju, videćete da će biti ponavljanja istih tema kroz različite delove.

❸ Kako koristiti Priručnik

Ovaj Priručnik ne mora da se čita redom, možete početi sa onim delom koji vam je trenutno potreban.

[1] Sastanke radi obuka, pregleda učinka i dogovaranja o aktivnostima, organizujemo jednom u dve nedelje.

Ipak, preporučujemo da pročitate **ceo** Priručnik kako biste stekli celovitu predstavu o tome šta se od vas očekuje. Tokom svog koordinatorskog rada uvek možete da potražite ono poglavlje koje će u određenom trenutku biti u vašem fokusu - u njemu ćete naći sve što vam je potrebno, te nećete morati da informacije tražite kroz ceo Priručnik.

❹ Značenje simbola na levoj strani teksta

Tokom čitanja Priručnika, na levoj strani nailazićete na simbole koji treba da vam olakšaju snalaženje u tekstu i brže uočavanje informacija koje vas zanimaju. Ovo su objašnjenja značenja tih simbola:



Zapamti! - Obratite pažnju na ovaj simbol jer vas upućuje na bitne stvari koje treba pročitati skoncentrisano, budući da će vam ta uputstva sigurno zatrebati tokom vašeg koordinatorskog angažmana.



Ideja! - Ovaj simbol upućuje na neka gotova rešenja, proverena u praksi, koja možete da usvojite ukoliko želite da budete veoma uspešni u koordinisanju volontera.



Primer iz prakse! - Ovaj simbol označava deo teksta u kojem se govori o realnim situacijama koje su se dogodile u Crvenom krstu. Neki primeri govore o uspešno donetim odlukama i pravim rešenjima, a drugi o greškama koje smo napravili. Učenje je moguće i iz pozitivnih i iz negativnih iskustava.

Boldirane reči naglašavaju bitne stvari u tekstu i skreću vašu pažnju na njih.

U Delu 22. nalazi se **Mini pojmovnik** Crvenog krsta u kome možete pronaći pojašnjenja nekih od najčešće pominjanih izraza u "crvenokrstaškoj" praksi, a u Delu 23. nalaze se svi **formulari, pravilnici i procedure** koji će vam mnogo puta trebati tokom vašeg koordinatorskog angažmana.

Na zadnjim unutrašnjim koricama nalazi se **CD** na kojem su snimljeni video klipovi koje koristimo za obuke volontera, pogotovu **za uvodnu orijentaciju novih volontera.**

Deo 2.

KO JE KOORDINATOR VOLONTERA U CRVENOM KRSTU PALILULA

U ovom delu:

- ***Zašto su nam potrebni koordinatori volontera***
- ***Šta je volonterski menadžment***
- ***Praktične informacije***

Volontiranje se ne dešava spontano. Potrebno je vreme da se aktivnosti i programi osmisle, i da se pronađu pravi načini za uključivanje volontera i koordinaciju zadataka koje obavljaju.

Uvođenje pozicije koordinatora volontera naglašava važnost koja se volonterima daje u organizaciji i važnost volonterskog menadžmenta. Koordinatori treba da pomognu volonterima da budu zadovoljni i svesni koliko je bitan njihov doprinos.

❶ Zašto su nam potrebni koordinatori volontera

Kao koordinatori volontera u Crvenom krstu Palilula angažujete se radi efikasnijeg rada sa volonterima.[2]

Od vas očekujemo da delujete u **profesionalnom** stilu, a šta to tačno znači saznaćete u ovom Priručniku i na obukama koje za vas organizujemo. Očekivanja od vas nisu mala, budući da vas smatramo veoma važnim članovima tima Crvenog krsta Palilula.

Vaša ključna uloga kao koordinatora volontera je da, **uz pomoć profesionalaca**, pre svega saradnika zaduženih za rad sa volonterima, potencijalne volontere uključite u pravi program i da, shodno njihovim sklonostima, znanjima, iskustvima i očekivanjima - pronađete prave radne zadatke za svakog od njih, te da usmeravate njihovo uključivanje.



Dakle, u najkraćem, vi učestvujete u **regrutovanju** novih volontera, njihovom **obučavanju**, **organizovanju**, **rukovođenju**, **usmeravanju i praćenju**, **rešavanju problema**, **evaluiranju** njihovog rada i **motivisanju** tj. zadržavanju volontera u organizaciji. U ovom poslu nećete biti sami. Sve vreme ćete dobijati podršku od profesionalaca, saradnika zaposlenih u Crvenom krstu Palilula, koji će zajedno sa vama pripremati planove i pratiti sve aktivnosti koje budete obavljali sa svojim volonterskim grupama.

[2] Koordinator volontera može biti profesionalac ili volonter sa iskustvom u programu za koji se angažuje.

❷ Šta je volonterski menadžment

Menadžment se generalno može objasniti kao **nalaženje najefikasnijeg načina upotrebe resursa radi postiznja postavljenih ciljeva**. Dobar ljudski, pa i volonterski, menadžment obezbeđuje da svi koji su uključeni pomažu organizaciji da postigne svoje ciljeve, i to ne na najteži nego na najefikasniji mogući način.

Crveni krst je organizacija koja počiva na volonterskom angažmanu. Naši volonteri potiču iz lokalne zajednice i žele da učine nešto dobro za svoju zajednicu. Da bi u tome bili uspešni, između ostalog, potrebno je da osete da je njihova dobra volja dobrodošla i da se vrednuje.

Da bi mogli da pronađemo prave ljude za volontiranje i da ih efiksano uključimo u organizaciju, neophodno je da u organizaciji bude stalno angažovana barem jedna obučena i osposobljena osoba zadužena da povezuje i usklađuje dve strane iste medalje: ljude koji žele da volontiraju s jedne, i potrebe samog Crvenog krsta sa druge strane.



U teoriji volonterskog menadžmenta sugeriše se da je optimalno ako jedan profesionalac radi sa grupom od oko 15 volontera, a da se efikasno može rukovoditi najviše sa 40 volontera. Budući da u organizaciji imamo oko 330 volontera i da svako od njih ima svoju ulogu u ostvarivanju ciljeva Crvenog krsta, logično rešenje je da se, pored profesionalno angažovanih saradnika, uključe i koordinatori volontera kao pojedinci koji pokazuju razumevanje za vrednosti organizacije, ali imaju i liderske sklonosti, te u praksi već obavljaju tu ulogu i pre nego što ih formalno pozicioniramo.

❸ Praktične informacije

Budući da je pozicija koordinatora izazovna i da podrazumeva rešavanje različitih situacija, potrebno je da se obučite za rad sa grupom – npr. kako se priprema i rukovodi sastanak, kako se planira volonterska aktivnost, kako se izveštava ili evaluira i sl.

Da biste na poziciji koordinatora bili efikasno uključeni u Crveni krst i da bismo se svi pridržavali istih standarda u radu, da bi bilo manje nesporazuma i dilema, a više uživanja i međusobne razmene, vaša obaveza na poziciji koordinatora je da **prisustvujete**:



- ✓ **Sastancima koodinatora** svih programa koje redovno organizujemo radi pregleda učinka, rešavanja dilema, obuka, informisanja, razmene iskustava ili planiranja aktivnosti. Sastanci koordinatora volontera odvijaju se na redovnoj bazi, **svakog drugog ponedeljka do 19 do 21 h.**
- ✓ **Dodatnim obukama** iz različitih oblasti; obuke mogu biti interne ili eksterne, a vode ih eksperti iz različitih oblasti. Obuke su odličan način da povećate svoje kompetencije, naučite kako da budete efikasniji u svom koordinatorskom radu, ali istovremeno su od koristi i u vašem ukupnom razvoju. Što više znamo, više vredimo, kaže stara poslovica. ☺

Deo 3.

GLAVNE OBLASTI RADA KOORDINATORA VOLONTERA - UKRATKO

U ovom delu:

- ***Regrutacija i obuke***
- ***Sastanci sa volonterima***
- ***Usmeravanje i praćenje volonterskog angažmana***
- ***Evidentiranje volonterskog rada i izveštavanje***
- ***Prepoznavanje volonterskog doprinosa i nagrađivanje***

Ok, izabrani ste za koordinatora volontera i osećate se ponosno. Ali, šta zapravo treba da radite? Kako? Osim obuka koje ćemo za vas kontinuirano organizovati, Priručnik koji vam je u rukama ima za cilj da, korak po korak, odgovori na ta pitanja i objasni šta se od vas očekuje na poziciji koordinatora volontera i kako ćete svoju ulogu izvoditi. Za početak, ukratko navodimo koje su glavne oblasti koordinatorskog rada, a u nastavku Priručnika ćete pronaći podrobnija objašnjenja o svemu tome.

❶ Regrutacija i obuke

Zajedno sa profesionalcima vi ćete pronalaziti **nove volontere** preko društvenih mreža, škola i slično, organizovaćete **obuke** za nove volontere i, zajedno sa profesionalcima, učestvovati u njihovom sprovođenju. Osim toga, za aktivnosti koje se organizuju unutar programa kojim koordinišete, takođe ćete regrutovati volontere, ali iz postojeće baze.

❷ Sastanci sa volonterima

Redovni sastanci sa volonterima na kojima se dogovara **o predstojećim aktivnostima** i potrebama, za neke programe organizuju se jednom nedeljno, za druge ređe, npr. jednom mesečno, za treće po potrebi, npr. pred organizaciju neke akcije ili manifestacije. Vaš zadatak je da, u dogovoru sa profesionalcima, **pripremite sastanak i rukovodite** njime.

❸ Usmeravanje i praćenje volonterskog angažmana

Budući da volonteri koje angažujemo poseduju različit stepen prethodnih znanja i iskustava, neophodno je da dobiju pomoć kako bi bolje shvatili šta se od njih očekuje.

Vi ste zaduženi za **usmeravanje** volontera **i praćenje** njihovog učešća na aktivnostima, kao i za **evaluaciju** volonterskog rada, i predstavljate direktnu sponu između volontera i **Misije i ciljeva** Crvenog krsta Palilula.

❹ Evidentiranje i izveštavanje

Vaš zadatak je da vodite računa o podacima o volonterima - njihovom **angažmanu i o broju radnih sati** koje su realizovali na različitim aktivnostima. Isto tako, vodite evidenciju o pohađanim **obukama** i iskazanom interesovanju volontera za novim obukama.



Na osnovu **formulara** koje dobijate od profesionalaca, vi nakon svake izvedene aktivnosti sastavljate izveštaje. To uopšte nije teško jer postoje pripremljeni formulari[3] koje samo treba popuniti tako što ćete koncizno odgovarati na pitanja koja su tamo postavljena. Izveštaji su veoma bitni jer omogućavaju da se sagledaju potencijali i potrebe. Na osnovu izveštaja moguće je da se planiraju poboljšanja volonterskih programa.

❺ Prepoznavanje volonterskog doprinosa

Volonteri besplatno ulažu svoje vreme, energiju, znanje i emocije u rad Crvenog krsta. Njihov doprinos je dragocen jer veliki deo aktivnosti organizacije počiva na njemu. Svakome prija da drugi primete trud koji ulaže u nešto. Isto je i sa volonterima. Vaš zadatak je da **pratite** stepen uključenosti, da **ukažete** na izuzetne doprinose volontera, kao i da predložite nagrade za volontere.

[3] Formulari za izveštaje nalaze se u Prilozima

Deo 4.

ZAŠTO SU CRVENOM KRSTU POTREBNI VOLONTERI

U ovom delu:

- ***Zbog čega angažujemo volontere***
- ***Koja prava i odgovornosti imaju volonteri, a koje su odgovornosti i prava Crvenog krsta***
- ***Vrste volontera***
- ***Kako znamo da li smo uspešni***

U 21. veku volontiranje svuda u svetu postaje sve uobičajenija praksa, naročito za proaktivne mlade ljude koji žele da steknu određena radna i socijalna iskustva. Veoma je teško dati preciznije podatke o tome koliko ljudi u svetu godišnje volontira, a prema podacima Eurobarometra, u Evropi godišnje volontira troje od desetoro ljudi.

Međunarodni pokret Crvenog krsta i Crvenog polumeseca procenjuje da je u svim Nacionalnim društvima, na ovaj ili onaj način, ukupno uključeno oko 97 miliona ljudi. Prema podacima Crvenog krsta Srbije, u našoj organizaciji širom zemlje angažovano je 60.000 volontera, a od tog broja, 330 volontera doprinos, kroz različite programe, daje u Crvenom krstu Palilula.

Volonteri su, generalno govoreći, visoko motivisane osobe koje su spremne da deo slobodnog vremena, bez očekivanja nadoknade, ulože u neki program čiji je cilj dobrobit zajednice. Nemoguće je da program vodi jedna osoba. Uključivanje zajednice, tj. volontera kao njenih predstavnika da rade na rešavanju problema zajednice od ključnog je značaja.

❶ Zbog čega angažujemo volontere

Volontiranje je moćan, praktičan i održiv način rešavanja različitih vrsta problema u lokalnoj zajednici. Volontiranje je jedan od načina da se izrazi zainteresovanost za **dobrobit zajednice**; ljudi se na konkretan način uključuju u aktivnosti humanitarne organizacije i time utiču na **stvaranje pozitivnih promena**. Nije fraza kada se kaže da su volonteri osnovna snaga Crvenog krsta budući da najveći broj aktivnosti organizacije počiva na volonterskom angažmanu. Mali broj profesionalno zaposlenih u Crvenom krstu bez uključivanja volontera ne bi mogao da postigne mnogo. Uz volontersku snagu, mnogo toga postaje moguće.



Program podrška u učenju, na primer, ima za cilj da se siromašnoj deci koja potiču iz izuzetno depriviranih sredina[4] pomogne da završe barem osnovnu školu i na taj način obezbede sebi makar malo bolje šanse za budući život. Volonteri koji su uključeni u ovaj program **svakodnevno** tokom cele školske godine rade sa ovim mališanima jedan-na-jedan i pomažu im da savladaju gradivo, izrade domaće zadatke i slično. Ogroman je uspeh to što na kraju školske godine svi učenici obuhvaćeni programom sa uspehom polože razred. Na taj način Crveni krst donosi pozitivnu promenu ne samo u njihove lične živote nego i šire u zajednicu jer se smanjuje opasnost od potencijalno rizičnih izbora koji prate one koji odustanu od škole u tako ranom uzrastu.



Isto tako, Program dobrovoljnog davanja krvi u koji je Crveni krst uključen kao organizacija koja informiše građane i motiviše ih na ovaj izuzetno human čin, veoma je bitan budući da se povećanjem broja davalaca povećava i sigurnost svih onih čiji životi su ugroženi i kojima je neophodna transfuzija krvi.



Programi kojima je cilj unapređenje svesti kod ljudi kao npr. Program borbe protiv trgovine ljudima koji se sprovodi metodom vršnjačke edukacije veoma je važan u smislu preventivnog delovanja i informisanja mladih o ovoj opasnosti. Program prve pomoći građane svih uzrasta obučava da i u kritičnim situacijama zadrže pribranost i vešto i tačno pruže pomoć povređenoj osobi. Godišnje više od 500 građana zahvaljujući samo našim obukama savlada ovu korisnu veštinu; što je više ljudi savladalo pružanje prve pomoći, veća je i sigurnost u celoj zajednici.



Međutim, veliki brojevi nisu jedini pokazatelji pozitivnih promena koje stvaramo svojim radom. Na poziv iz GO Palilula da se „nekako nađemo" dvadesetšestogodišnjem mladiću sa invaliditetom koji se kreće isključivo uz pomoć kolica, i koji je zbog bolesti izgubio sve socijalne kontakte, te poslednjih sedam godina nije izašao iz kuće niti video ikog drugog osim majke sa kojom živi, odreagovala su trojica naših volontera. Oni su počeli da tokom radne nedelje svakodnevno, smenjujući se, obilaze ovog mladića na po sat vremena. Pružanje psiho-socijalne podrške kroz zajedničke šetnje, razgovore i motivisanje, učinilo je da se život ovog našeg korisnika vrlo brzo iz korena promeni, a to je, iako u pitanju samo jedan korisnik, velika pozitivna promena.



Svaki od progama koji sprovodimo u Crvenom krstu, na ovaj ili onaj način, **doprinosi pozitivnim promenama** u životima ljudi. Kada znamo da smo nekome pomogli i uspeli da makar delimično ili privremeno olakšamo probleme sa kojima se suočava, to pruža osećanje zadovoljstva.

Organizacije poput Crvenog krsta deluju u lokalnoj zajednici i orijentisane su na rešavanje problema zajednice. Mali broj profesionalno zaposlenih u organizaciji **ne bi mogao** da postigne mnogo. Zbog toga, angažuju se visoko motivisani građani, volonteri, koji su spremni da deo slobodnog vremena ulože u program čiji je cilj **dobrobit zajednice**. Nemoguće je da program vodi jedna ili dve osobe. Uključivanje zajednice, tj. volontera kao njenih predstavnika, radi rešavanja problema u samoj zajednici od ključnog je značaja.

[4] Tokom školske 2015/16 Programom podrška u učenju obuhvatili smo oko 220 dece.

❷ Koja prava i odgovornosti imaju volonteri, a koje su odgovornosti i prava Crvenog krsta Palilula

Prava volontera Crvenog krsta Palilula

- ✓ Da znaju po kojim **kriterijumima** će biti izabrani za određenu poziciju ili zadatak na aktivnosti
- ✓ Da dobiju **smislene** zadatke
- ✓ Da znaju šta se tačno od njih **očekuje**
- ✓ Da dobiju odgovarajuću **obuku**
- ✓ Da se njihov doprinos **vrednuje**
- ✓ Da u izvođenju zadataka dobijaju **podršku** od strane koordinatora i saradnika profesionalaca
- ✓ Da tačno znaju **kome** mogu da se **obrate** ukoliko se javi problem
- ✓ Da **pogreše** i iz uče iz grešaka
- ✓ Da budu upućeni u sve **procedure** organizacije uključujući Proceduru za prigovor i Proceduru za disciplinski postupak
- ✓ Da budu **ravnopravno** tretirani i bez diskriminacije po bilo kojem osnovu
- ✓ Da rade u **bezbednim** uslovima
- ✓ Da budu **informisani** o dešavanjima u organizaciji i da mogu aktivno da se **uključe** u različite oblasti
- ✓ Da imaju pravo da **odbiju** poziv za neku aktivnost i da napuste organizaciju **bez** osećanja krivice

Odgovornosti volontera Crvenog krsta Palilula

- ✓ Da **poštuju** vrednosti i Osnovne principe Crvenog krsta
- ✓ Da budu **pouzdani i odgovorni** i da na vreme jave ukoliko iz bilo kojeg razloga ne budu mogli da dođu na dogovorenu aktivnost
- ✓ Da budu **tačni** i da na vreme dolaze na dogovorenu aktivnost
- ✓ Da na volonterske aktivnosti dolaze **pristojno** odeveni, u skladu sa dogovorom sa koordinatorom tj. saradnikom, da se na aktivnostima ponašaju u **profesionalnom** maniru i da na dostojan način predstavljaju Crveni krst
- ✓ Da svoje zadatke obavljaju **fokusirano**, onako kako je dogovoreno, po najvišim standardima
- ✓ Da budu **otvoreni i iskreni,** i kada iskrsnu problemi
- ✓ Da poštuju princip **poverljivosti** (ovo se posebno odnosi na rad sa korisnicima)
- ✓ Da **uvažavaju** odluke i sugestije **koordinatora i profesionalaca**, i da napuste organizaciju ukoliko im to bude naloženo ili kada prestanu da uživaju u svojoj volonterskoj ulozi
- ✓ Da uvažavaju **druge volontere** i doprinose održavanju **timskog** duha

Odgovornosti Crvenog krsta Palilula prema volonterima

- ✓ Da obezbedi da iskustvo volontiranja bude **pozitivno**
- ✓ Da obezbedi **ravnopravan** položaj svih volontera, bez diskriminacije po bilo kojem osnovu
- ✓ Da jasno definiše volonterske **pozicije** i da kreira **smislene** volonterske zadatke
- ✓ Da ima i da konzistentno **primenjuje** pravilnike i procedure za rad volontera
- ✓ Da obezbeđuje redovno **informisanje** volontera
- ✓ Da obezbedi neophodne **obuke** za volontere
- ✓ Da **vrednuje** volonterski doprinos
- ✓ Da obezbedi **praćenje** i **usmeravanje** volonterskog rada
- ✓ Da se pobrine o **bezbednosti** uslova rada
- ✓ Da vodi redovnu i tačnu **evidenciju** volonterskog angažmana
- ✓ Da volonterima obezbedi **potvrde** o volontiranju

Prava Crvenog krsta Palilula u odnosu sa volonterima

- ✓ Da zahteva određene **lične kvalitete** i **sposobnosti** od volontera
- ✓ Da uključi samo one volontere koji **odgovaraju zahtevima** određenog zadatka
- ✓ Da od volontera traži **poštovanje pravila** organizacije uključujući i potpisivanje Izjave o prihvatanju volonterskog angažmana u CKP
- ✓ Da zahteva da volonter dodeljeni zadatak izvede na **dogovoren** način
- ✓ Da od volontera zahteva posvećenost i **pouzdanost**
- ✓ Da zahteva **tačnost** dolazaka i izvršavanje **dogovora**
- ✓ Da sprovede disciplinsku i druge **procedure** ukoliko je potrebno
- ✓ Da **isključi** volontera čije ponašanje podriva uspeh organizacije ili umanjuje moral drugim volonterima i ugrožava rad programa

❸ Vrste volontera u Crvenom krstu Palilula

Aktivni volonteri

Sve one koji na osnovu iskazane želje za volontiranjem sa uspehom prođu intervju sa saradnikom ili koordinatorom, zatim uvodnu orijentaciju, i uključe se u aktivnosti, smatramo aktivnim volonterima. Aktivni volonteri **redovno** prisustvuju sastancima, odgovaraju na pozive za aktivnosti i obuke. U proseku, aktivni volonteri u organizaciju ulože 2-3 sata nedeljno. Njihovi podaci (ime, prezime, kontakti i sl.) nalaze se u **bazi podataka** Crvenog krsta Palilula. Aktivnosti u kojima učestvuju i obuke koje pohađaju redovno **se evidentiraju**.

Epizodni volonteri

Svako ko volontira **tokom jednog specifičnog događaja ili projekta**, ali **ne želi** da se **redovno** aktivira u CKP, smatra se epizodnim volonterom. Najčešće su u pitanju ljudi dobre volje koji žele da pomognu tokom humanitarne krize (kao što se npr. dešavalo tokom poplava 2014. godine), ili se priključe specifičnim jednokratnim akcijama (npr. prikupljačka akcija ili organizacija humanitarnog muzičkog koncerta), ili daju doprinos određenom projektu sa jasno **definisanim trajanjem**.

O epizodnim volonterima ne vodi se detaljna evidencija, a njihove lične podatke ne unosimo u našu bazu podataka.

Volonteri - praktikanti

One koji kroz volontiranje u našim programima obavljaju **stručnu praksu** definišemo kao volontere - praktikante. Oni nakon obuke koju za njih organizujemo, realizuju onoliki broj radnih sati koliko je potrebno za obavljanje prakse. Organizacija veoma vrednuje doprinos volontera-praktikanata, a korist od toga imaju svi. Sami volonteri-praktikanti dobijaju odličnu priliku za sticanje značajnih radnih iskustava, korisnici naših programa dobijaju kontinuiranu podršku, a sam Crveni krst Palilula ostvaruje svoje humanitarne ciljeve. Ipak, ponekad sa ovom vrstom volontera postoje problemi koji se tiču male motivacije i entuzijazma za rad. Ukoliko volonter nema entuzijazam za posao koji obavlja, onda je za njega to samo posao za koji nije plaćen, te ga otaljava; takvi volonteri su poput đaka koji su zadovoljni dvojkama, a mi želimo „odlikaše". Nakon obavljene prakse, ova vrsta volontera nema daljih obaveza prema Crvenom krstu, ali u svakoj generaciji bude i onih koji odluče da ostanu u organizaciji, te da pređu u status aktivnog volontiranja. Za sada, ovakvu vrstu volontera angažujemo kroz sporazume o saradnji sa Fakultetom političkih nauka, smer Socijalni rad, sa Učiteljskim fakultetom i sa Bogoslovijom Svetog Save.

Onlajn volonteri

Za obavljanje nekih volonterskih zadataka nije neophodno fizičko prisustvo u organizaciji; to su poslovi koji mogu da se rade u bilo koje doba dana koje odgovara volonteru. Najčešće su u pitanju dizajniranje postera, lifleta, pripreme pubilikacija za štampu, prevođenje, lektorisanje, montaža video klipova i slično. CKP je otvoren za sve vidove volonterskog uključivanja, pa i putem onlajn volontiranja (u teoriji volonterskog menadžmenta naziva se još i virtuelno volontiranje, sajber servis i slično). Iako onlajn volonteri nisu uključeni u redovni život organizacije, ne koriste benefite kao što su sticanje socijalnih kontakta, obuke koje organizujemo ili slično, njihov doprinos Crvenom krstu visoko vrednujemo, između ostalog i zbog toga što poseduju specifična znanja koja nam doniraju.

Neaktivni volonteri

Neaktivnim volonterima smatramo one koji su prethodno bili aktivni, ali tokom poslednje godine nisu učestvovali ni na jednoj aktivnosti organizacije. Ovo se najčešće dešava u prelaznim životnim fazama – kod preseljenja, promene škole, prelaska na fakultet, posle diplomiranja, zaposlenja ili slično. Zbog toga što volonteri ponekad prestanu sa aktivnim učešćem bez formalnog obaveštavanja o svojim namerama, jednom godišnje sprovodimo pregled volonterskog angažmana kako bismo utvrdili koji volonteri nisu bili aktivni u prethodnom periodu. To što će se nečiji status označiti kao „neaktivan" ne znači da na tog volontera više nikad ne računamo. Nije retko da neaktivni volonteri po potrebi učestvuju u aktivnostima organizacije po posebnom pozivu ili u kritičnim situacijama.[5]

[5] Zbog toga je, između ostalih razloga, od izuzetnog značaja da se vodi uredna i ažurna evidencija o kontaktima volontera, kako aktuelnih tako i onih koji su nekada bili aktivni i pohađali različite obuke u Crvenom krstu, te poseduju znanja i iskustva koja mogu biti od koristi organizaciji u kritičnim fazama.



Npr. tokom rešavanja humanitarne krize izazvane poplavama, gotovo svi nekadašnji aktivni članovi Omladinske terenske jedinice, svoje vreme i znanje stavili su na raspolaganje Crvenom krstu kako bi prihvat i zbrinjavanje evakuisanih bili obavljeni na što efikasniji način.

❹ Kako se meri uspeh volonterske organizacije

Svaki posao koji neko radi može biti manje ili više uspešan. U komercijalnim poslovima uspeh se može meriti putem stanja računa u banci. A kako se procenjuje u kojoj meri su neka volonterska organizacija ili program uspešni? Iako to nije lako precizno utvrditi, ipak, postoje **kriterijumi**[6] na osnovu kojih se procenjuje koliko smo uspešni u svojoj neprofitnoj volonterskoj organizaciji odnosno pojedinačnom programu:

- ✓ **Broj volontera**
- ✓ Broj realizovanih volonterskih radnih **sati**
- ✓ **Broj korisnika** kojima smo pružili neku uslugu ili rešenje nekog problema (npr. broj podeljenih porodičnih interventnih paketa, broj školskih užina za siromašne učenike, broj obuhvaćenih učenika edukacijom o anti - trafikingu, broj građana koje smo obučili prvoj pomoći, i sl)
- ✓ **Dužina trajanja** nekog volonterskog programa ili usluge
- ✓ Koliko dugo se volonteri **zadržavaju** u organizaciji (budući da u obuku, usmerenje i praćenje volonterskog rada ulažemo vreme i sredstva, nije nevažno koliko volonteri ostaju u organizaciji. Ako nakon 50 sati uloženih u obuku, usmeravanje i praćenje volontera on/ona ode iz organizacije, biće potrebno novo vreme da pronađemo drugog volontera i obučimo ga/je onome što od volontera očekujemo)
- ✓ ***In kind* doprinos** (usluge, različita nenovčana davanja)[7]
- ✓ Putem **poređenja** sa drugim organizacijama sa sličnom misijom (ili poređenjem jednog programa sa drugim programima u organizaciji)
- ✓ **Plasmanom** na takmičenjima koja se organiziju u određenoj oblasti ili programu
- ✓ Angažovanjem eksternog konsultanta da za nas sprovede nezavisnu **stručnu evaluaciju**
- ✓ Procena prema **vlastitim standardima** (da li su i u kojoj meri ostvareni ciljevi i planovi)

[6] Od izuzetne važnosti je vođenje redovne evidencije o svim aspektima volonterskog uključivanja kako bi naši podaci bili pouzdani i tačni.

[7] Npr. koliko stručnjaka ili institucija je pomoglo organizaciju – od usluge perača tendi, električara koji popravlja pokvareni bojler, lekara koji drži predavanje o bolesti prljavih ruku za učenike obuhvaćene Programom podrška u učenju, psihologa koji za projekat Dubinski životni intervju izradi instrument istraživanja, profesora engleskog koji drži časove jezika grupi volontera koji treba da odu na takmičenje u inostranstvo, fotografa koji prati humanintarni koncert koji organizujemo, do OŠ Jovan Cvijić koja nam ustupa salu za fizičko za treninge ekipa prve pomoći ili Ustanove kulture Palilula koja obezbeđuje prostor za takmičenje Šta znaš o CK i za godišnju skupštinu omladine, itd, itd.

Deo 5.

ŠTA SE OČEKUJE OD KOORDINATORA VOLONTERA

U ovom delu:

- ***Organizovanost***
- ***Pouzdanost i tačnost***
- ***Konzistentno sprovođenje pravila i procedura***
- ***Komunikacijske veštine***
- ***Sposobnost rešavanja problema***
- ***Da volite ljude***
- ***Ostale lične karakteristike***

*Uloga koordinatora volontera je uzbudljiva i nagrađujuća, ali ne znači da je laka. Od profesionalaca – saradnika u CKP dobijate kontinuiranu podršku u vašem koordinatorskom radu. Obuke i podrška jednim delom realizuju se kroz redovne zajedničke **sastanke** tima koordinatora volontera, ali mogu se dobiti i kroz **individualne** susrete, kada zajedno procenimo da su potrebni dodatni dogovori oko planiranja predstojeće aktivnosti ili rešavanja problema koji će sigurno iskrsnuti s vremena na vreme.*

Sećate se svog najboljeg koordinatora volontera? Koji kvaliteti su ga/je razlikovali od ostalih koordinatora? Da li je to bila sposobnost da stvari odlično organizuje? Otvorenost i komunikativnost, ili nešto drugo?

*Potrebni su meseci ili godine da neko postane odličan koordinator. Međutim, i određene lične karakteristike neophodne su da bi neko mogao da bude uspešan koordinator volontera – organizovanost, sposobnost da motiviše druge, pouzdanost, fleksibilnost, tolerantnost i slično. Iako je potreban izvestan talenat za rukovođenje ljudima, dosta toga što je u vezi sa dobrim koordinatorskim sposobnostima **uči se** vremenom i kroz praksu.*

❶ Organizovanost

Organizacione sposobnosti koordinatora volontera znače da umete da dobro **isplanirate** neku aktivnost ili da se **držite** postavljenog plana, kao i da možete da prepoznate sklonosti i sposobnosti volontera i da im **dajete zadatke** koji će im biti zanimljivi, a sa druge strane u skladu sa ciljevima Crvenog krsta.

❷ Pouzdanost i tačnost



To znači da sve dogovorene obaveze izvršavate tačno onako kako je **dogovoreno** sa profesionalcima, i na vreme tj. poštujući **rokove**. Samo ukoliko vi budete svojim **ličnim primerom** pokazivali pouzdanost i tačnost, moći ćete to da očekujete i od volontera kojima koordinišete.

❸ Konzistentno sprovođenje pravila i procedura



Procedure i pravilnici predstavljaju okvir za volonterski angažman. Oni pomažu da se definišu uloge volontera u organizaciji i objašnjavaju šta volonteri mogu da očekuju od organizacije tj. na koji način će biti tretirani u njoj. Takođe, oni omogućuju da se prema svima odnosimo na isti i fer način. Ukoliko se uvek budemo ponašali na isti način tj. poštujući utvrđena pravila i procedure, svima će biti lakše da shvate šta treba da rade i na koji način, a samim tim ćemo lakše stizati do postavljenih ciljeva. To znači da vi kao koordinatori treba **da znate** koja pravila i procedure koristimo u Crvenom krstu Palilula. Naravno, **ne morate** sve da znate **napamet**, biće dovoljno da znate koja pravila, pravilnike i procedure imamo, te da ćete po potrebi moći da ih potražite, ili da se konsultujete sa saradnicima profesionalcima.

Glavna pravila i procedure u Crvenom krstu Palilula[8] tiču se:

- Regrutovanja novih volontera
- Uvodne orijentacije i obuka
- Pružanja podrške volonterima
- Rešavanja problema - procedure za prigovor volontera i za disciplinski postupak
- Evidentiranja

❹ Komunikacijske veštine



Dobre komunikacijske veštine se podrazumevaju. To znači ne samo da instrukcije umete da izdate na **jasan način**, već i da umete da **saslušate druge**, ali i da **kritički opservirate** to što drugi saopštavaju. Takođe, komunikacijske veštine podrazumevaju **saradljivost**, sposobnost **rešavanja konflikata** i pregovaranje; uticaj na druge i sposobnost da drugima pomognete da što bolje obave svoje zadatke tako što ih motivišete i **pokazujete ličnim primerom**.

❺ Sposobnost rešavanja problema

To znači da ste sposobni da planirate, analizirate i rešavate probleme uz pomoć širokog spektra alata i podataka. **Fleksibilnost** je veoma bitna osobina koja pomaže kod rešavanja problema, a koja se podrazumeva u radu sa volonterima. Fleksibilnost se uči vremenom i stiče kroz iskustvo u radu sa ljudima. Bitno je da ste otvorenog duha i da imate stav da se može učiti ne samo iz pozitivnih iskustava već i iz grešaka. Možda čak i najviše iz grešaka.

[8] Glavna pravila i procedure Crvenog krsta Palulula nalaze se u Prilozima na str. 119-206.

Ukoliko **greške** shvatimo kao prilike za preispitivanje vlastitih stavova ili postupaka, samostalno ili u razgovoru sa drugima, moguće je da ostvarimo napredak i da se razvijamo lično i profesionalno. Ponekad, to će značiti da jasno i glasno priznamo svoju grešku i **izvinimo** se za nju.



U rešavanju tipičnih situacija koje se dešavaju u radu sa volonterima uvek je preporučljivo da se posavetujete sa profesionalcima kao i da se pridržavate svojih ovlašćenja i instrukcija koje su date u pravilima, pravilnicima i procedurama.

❻ Da volite ljude

Da ne želite da radite sa drugima i da u tome ne uživate, sigurno ne biste postali koordinator volontera, tako da se podrazumeva da volite ljude.

Osim toga, to bi takođe trebalo da znači da ste tolerantni na različitosti. Pojam **tolerancija** najtačnije definiše naša reč *trpeljivost*. **Trpeljivost** ne znači da se sa drugim slažemo oko svih stavova ili ponašanja, nego da smo u stanju da istrpimo te različitosti bez ozlojeđenosti, ljutnje ili drugih loših osećanja. Prosto, ljudi se razlikuju, i to je u redu. Ne moramo se slagati oko svega. Neko možda smatra da je plava boja najlepša, a vi da je najlepša crvena. Ne morate se sukobljavati oko toga, ne morate se raspravljati niti ubeđivati, razgovor možete da vodite o bilo kojoj drugoj temi, pa i o žutoj boji koju npr. jednako volite.

Takođe, to da volite da budete sa drugima znači **da vam je do drugih stalo** i da ste zainteresovani za to da i njima bude dobro. U radu sa volonterima to znači da vodite računa o potrebama svakog pojedinog člana vaše grupe, da vas zanima kako je, da ga **pitate** kako napreduje u školi, koji volonterski zadaci ga posebno zanimaju i slično, i da mu pružate podršku u izvođenju tih zadataka. Ukoliko primetite da neko od volontera želi da napreduje ili sazna više o programu u koji je uključen/a, potrebno je da to imate u vidu i čim iskrsne prilika za obuku koja je u vezi sa tim da volontera u nju uključite.



❼ Ostale lične karakteristike



Uspešan koordinator volontera mora da bude pozitivni lider koji svojoj poziciji pristupa ne iz stava nekog šefa volontera, nego iz stava onoga ko pomaže volonterima da budu što bolji u izvođenju svojih zadataka. Takvim koordinatorima je jasno da je njihova uloga - uloga onoga ko pruža ohrabrenje volonterima, inspiraciju i model za ugledanje.

Pozitivan odnos prema volonterima

Pozitivan odnos prema volonterima veoma je važan za uspeh u ovoj vrsti posla. Uspešan koordinator iskazuje poštovanje prema volonterima kao pojedincima, uz puno shvatanje da oni kojima rukovodi dobrovoljno odlučuju da slobodno vreme poklanjaju organizaciji, a da ih ništa na to ne primorava.

Posvećen odnos prema radu

Samo oni koji imaju sposobnost duboke posvećenosti zadacima koje obavljaju, bez obzira na to da li se radi o nekom velikom i značajnom poduhvatu ili običnom svakodnevnom zadatku, bilo da je u pitanju lični život ili posao, mogu biti uspešni u rukovođenju ljudima. Posvećenost znači brigu o detaljima posla, a ne samo o cilju, znači držanje obećanja, poštovanje rokova i istrajnost bez obzira na prepreke koje se pojavljuju.

Konkretnost, otvorenost, konciznost

Kao koordinatori, morate da znate kako da direktno komunicirate sa volonterima. Nije realno očekivati od volontera da znaju šta se od njih očekuje ako im se to ne kaže na najjasniji način. Što budete konketniji, otvoreniji i koncizniji u izražavanju zahteva, veće su šanse za uspeh i zadovoljstvo.

Neformalni „učitelji“

Kao koordinatori često ćete se naći u ulozi učitelja sa zadatkom da volontere naučite kako da obavljaju svoje zadatke i kako da ispune svoje uloge. Zbog toga je neophodno da naučite da instrukcije izdajete jasno i koncizno. Takođe, veoma je bitno da umete da prepoznate kada je nekom volonteru potrebna dodatna podrška i da znate kako da je pružite. Nekada će biti potrebno da sa nekim nasamo porazgovarate kako biste došli do rešenja problema, a nekada će biti dovoljno da nekoga samo potapšete po ramenu i tako pružite podršku.

Uzori



Način na koji se vi budete odnosili prema zadacima preslikavaće se i na volontere kojima budete rukovodili. Ukoliko budete imali entuzijazam za zadatke koje planirate, to ćete preneti i na volonterske grupe kojima rukovodite. Ukoliko uvek stižete na vreme i poštujete dogovore i volonteri će to činiti. Ali isto tako – ukoliko ne budete držali obećanja, neće ni volonteri.

Izražavanje zahvalnosti

Budući da volonteri dobrovoljno poklanjaju svoje vreme Crvenom krstu, od vas kao koordinatora tj. onih koji su u prvoj liniji komunikacije sa volonterima, očekuje se da imate razumevanje za to i da svaku prikladnu priliku iskoristite da im to na jasan način stavite do znanja. Izražavanje zahvalnosti volonterima ne treba da bude mehaničko već iskreno, uvremenjeno, i da se uvek odnosi na konkretne doprinose.

Deo 6.

ODGOVORNOSTI KOORDINATORA VOLONTERA - UKRATKO

U ovom delu:

- ***Veštine koje treba da posedujete***
- ***Rad sa timom i korišćenje postojećih resursa***
- ***Organizacija manifestacija i akcija***
- ***Učešće u organizaciji kontinuiranih programa***
- ***Rešavanje problema i nagrađivanje volontera***

*Idealan koordinator volontera trebalo bi da bude **pravi majstor za mnogo različitih zadataka, a pre svega za motivisanje drugih.** Očekujemo da ste u stanju da se snalazite sa svim tipovima ličnosti, različitog uzrasta, porekla, socijalnog statusa, uverenja i obrazovanja.*

*Dobar koordinator poseduje **odlične komunikacijske veštine**. To znači da zadatke koje delegirate volonterima umete da objasnite na jasan, koncizan i razumljiv način. Isto tako, to znači da umete da saslušate druge. Takođe, očekujemo od vas da **umete da delegirate zadatke** volonterima na efikasan način tako što ćete umeti da prepoznate koji volonter je dobar u kojem poslu.*

Kao koordinatori potrebno je da razumete značaj tačnog i redovnog izveštavanja, onog na koje ne moramo da vas podsećamo. Poverenje i dobra saradnja sa profesionalcima se podrazumevaju. Mi smo deo istog tima i treba da delujemo usklađeno.

❶ Rad sa timom i korišćenje postojećih resursa

U zavisnosti od broja volontera koji su organizaciji potrebni za određeni program ili aktivnost, kao koordinator volontera vi ćete, nakon obuke koju ćemo za vas organizovati, učestvovati u **regrutaciji** novih volontera, **angažovati** već postojeće volontere iz organizacije, ili ćete **pozvati** one koji su ranije aktivno učestvovali u organizaciji. [9]

Kao koordinator volontera vi treba da **iskoristite sve raspoložive resurse** da oformite grupu i/ili da održavate njen rad.

[9] Volonterske grupe mogu biti manje ili veće, od tri volontera kao što je trenutno slučaj u programu kućnih poseta, preko 40 aktivnih volontera koliko broji program prve pomoći tj. Omladinska terenska jedinica, do 150 volontera-praktikanata u programu Podrška u učenju.

Neki od načina za oglašavanje potrebe za volonterima su pozivi preko društvenih mreža, oglašavanje u novinama, postavljanje plakata na odgovarajućim mestima okupljanja potencijalnih volontera, slanje imejlova i slično. [10]

❷ Organizacija manifestacija i aktivnosti

Tokom pripreme za veće manifestacije kao što su humanitarni koncerti, Opštinsko takmičenje u pružanju prve pomoći, takmičenje za učenike četvrtog razreda Šta znaš o Crvenom krstu, Trka za srećnije detinjstvo i slično, od vas koordinatora očekuje se da zajedno sa profesionalcima zakažete vreme i mesto susreta volontera, da podelite zaduženja i objasnite ko šta treba da radi.

Tokom trajanja aktivnosti, vaš zadatak je da ohrabrujete volontere, pružate im praktičnu podršku, servirate osveženje, pratite i koordinišete njihov rad. U obavezi ste da sa sobom tokom akcije nosite (napunjen!) **mobilni telefon** radi komunikacije.



Kao što je pravilo da na sve aktivnosti uvek stižete prvi, isto tako je pravilo da sa akcije **izlazite poslednji** kako biste bili sigurni da je sve vraćeno u prvobitno stanje. Nakon završene aktivnosti, vaš zadatak je da popunite Formular za Izveštaj sa aktivnosti[11] tj. da evidentirate volonterski angažman (ukupan broj volontera, ukupan broj radnih sati, koji volonteri su učestvovali), prikupite povratne informacije od volontera, date svoju evaluaciju. To da se jasno i glasno zahvalite svim volonterima koji su dali doprinos aktivnosti se podrazumeva.

❸ Učešće u organizaciji kontinuiranih aktivnosti

Kao i u ostalim lokalnim organizacijama Crvenog krsta Srbije, i u Crvenom krstu Palilula postoje programi koji se odvijaju u neprekinutom kontinuitetu, npr. dobrovoljno davalaštvo krvi, prva pomoć i slično. Neki drugi programi traju kraće ili duže vreme.

Vaš zadatak će biti da **pronađete volontere** za određene aktivnosti i akcije, odredite ko od volontera će preuzeti koji **zadatak**, i uz pomoć saradnika – profesionalaca iz stručne službe, održite kratku **obuku** o tome, **ispratite rad** volontera, **evaluirate** ga i na kraju popunite formular za **izveštaj** sa aktivnosti.

Kao koordinator volontera vi ćete, u saradnji sa profesionalcima, **rešavati** različite probleme i izazove; stručnu službu ćete **informisati** o različitim detaljima, napretku i problemima sa kojima se suočavate u radu sa grupom.

❹ Rešavanje problema i nagrađivanje volontera

Osećanje zadovoljstva koje se dobija kroz rad sa volonterima može biti veliko i često je izuzetno nagrađujuće. Čak i male akcije, one u kojima se angažuje minimalni broj volontera i koje kratko traju, donose satisfakciju i pozitivna osećanja. Tokom koordinatorskog angažmana vaš **krug prijatelja** će se stalno širiti.

[10] Više o ovome u Delu 8, na str. 27
[11] Formular za Izveštaj sa volonterske aktivnosti nalazi se u Prilozima, na str. 173

Takođe, Crveni krst Palilula će se potruditi da vas ponekad nagradi i malim poklonima u znak zahvalnosti, ali osećanje ponosa koje ćete imati nakon uspešno obavljenog zadatka je ono što je nezamenljivo.

Ipak, nije sve uvek tako sjajno. Na osnovu dosadašnjih iskustava u radu sa volonterima, **problemi** koje kao koordinatori možete očekivati u svom radu tiču se nepojavljivanja volontera na dogovorenu aktivnost, neizvršavanja dogovorenih zadataka, neposlušnosti, sukoba i nesporazuma među volonterima, neispunjavanja zadataka u okviru planiranog roka i sl. [12] **Na probleme ne treba gledati samo kao na prepreke već i kao na prilike za učenje, rast i lični razvoj.**

[12] Više o tipičnim problemima u radu sa volonterima i načinima njihovog rešavanja, u Delu 18, na str. 86.



Deo 7.

ŠTA KOORDINATOR VOLONTERA MORA DA ZNA O CRVENOM KRSTU

U ovom delu:

- ***Šta je Misija Crvenog krsta***
- ***Šta su Osnovni principi Crvenog krsta***
- ***Šta su Zadaci Crvenog krsta***
- ***Koji su osnovni Programi Crvenog krsta Palilula***
- ***Šta su Aktivnosti Crvenog krsta Palilula***
- ***Istorijat Crvenog krsta***
- ***Vrednosti Crvenog krsta***

Crveni krst je najstarija i najmasovnija organizacija na svetu. Visok nivo podrške i kredibiliteta koje Crveni krst ima, posledica su ne samo prepoznavanja važnosti naše humanitarne Misije, već i velikog nivoa integriteta, objektivnosti i profesionalizma zaposlenih i volontera. Svi volonteri, a posebno koordinatori, treba da budu svesni da će od strane javnosti biti prepoznati kao predstavnici Crvenog krsta i da je neophodno ne samo da poštuju pravila organizacije, već i da imaju osnovna znanja o njenoj Misiji, principima, vrednostima, i sl.

❶ Misija Crvenog krsta[13]

OLAKŠANJE LJUDSKE PATNJE.

❷ Osnovni principi Crvenog krsta[14]

- ✓ Humanost
- ✓ Nepristrasnost
- ✓ Neutralnost
- ✓ Nezavisnost
- ✓ Dobrovoljnost
- ✓ Jedinstvo
- ✓ Univerzalnost

[13] *Objašnjenje pojma MISIJA*: Misija govori o suštinskom cilju organizacije, odgovara na pitanje zašto uopšte postojimo.

[14] *Objašnjenje pojma OSNOVNI PRINCIPI*: To su naše osnovne vrednosti i razjašnjavaju u šta verujemo i za šta se zalažemo.

❸ Zadaci Crvenog krsta[15]

- ✓ Pružanje pomoći ugroženima u slučaju prirodnih i ekoloških nesreća i oružanih sukoba.
- ✓ Spasavanje ugroženih života i zdravlja ljudi.
- ✓ Širenje znanja o međunarodnom humanitarnom pravu.
- ✓ Preventivno delovanje i prosvećivanje građana u oblasti zdravstvene i socijalne zaštite i unapređenje humanih vrednosti.
- ✓ Pružanje socijalne zaštite i zbrinjavanje ljudi.

❹ Programi Crvenog krsta Paliula[16]

- ✓ Prva pomoć
- ✓ Priprema i delovanje u nesrećama
- ✓ Dobrovoljno davalaštvo krvi
- ✓ Podrška u učenju
- ✓ Antitrafiking
- ✓ Podmladak
- ✓ Pomoć beskućnicima
- ✓ Magacin polovnih stvari
- ✓ Obeležavanje svetskih i nacionalnih datuma
- ✓ Promocija humanih vrednosti
- ✓ Briga o starima
- ✓ Kućne posete

❺ Aktivnosti Crvenog krsta Palilula[17]

Aktivnosti organizacije su brojne, odvijaju se svakodnevno i veoma su različite. Neke aktivnosti su masovne i obuhvataju sve zaposlene i volontere organizacije, a neke druge veći ili manji broj ljudi. **Aktivnosti se odvijaju unutar programa** (programi su sastavljeni od aktivnosti) kako bi se ostvarili programski ciljevi. Najprepozatljivije aktivnosti su akcije dobrovoljnog davanja krvi, obuke iz pružanja prve pomoći, prikupljanje i deljenje humanitarne pomoći siromašnim sugrađanima, različite edukativne aktivnosti u školama sa ciljem promocije humanih vrednosti i slično.

Osim programskih, postoje i brojne **vanprogramske aktivnosti** koje, iako nisu vezane za određeni program, takođe imaju za cilj ostvarenje Misije Crvenog krsta - npr. Trka za srećnije detinjstvo, Kviz za učenike četvrtih razreda Šta znaš o Crvenom krstu, prikupljačke akcije i sl.

Organizaciona shema[18] pokazuje aktere i njihove odnose u Crvenom krstu Palilula.

[15] *Šta su ZADACI*: Zadaci konkretizuju Misiju organizacije i Osnovne principe i govore o tome kojim oblastima se bavimo da bismo ostvarili svoju Misiju kroz poštovanje Osnovnih principa.
[16] *Šta su PROGRAMI*: Programi se organizuju da bismo konkretnije obavljali svoje Zadatke.
[17] *Šta su AKTIVNOSTI*: Svaki Program sastoji se od niza različitih aktivnosti. To znači da su aktivnosti u stvari najkonkretniji načini da se sprovode Programi organizacije.
[18] Organizaciona shema nalazi se u Prilozima, na str. 121

❻ Istorijat Crvenog krsta - ukratko[19]

- ✓ Crveni krst osnovao je **Anri Dinan** 1863. godine u Švajcarskoj.
- ✓ Danas je pokret Crvenog krsta i Crvenog polumeseca međunarodna mreža nacionalnih društava koja postoji u **189** zemalja usvetu. Radi se o jedinstvenom sistemu organizacija u koji je godišnje uključeno oko **97 miliona** profesionalaca i volontera širom sveta.
- ✓ Prva ikad uručena **Nobelova** nagrada pripala je osnivaču Crvenog krsta, Anri Dinanu. Crveni krst je za svoj rad nakon toga **još tri puta** nagrađivan Nobelovom nagradom.
- ✓ **Crveni krst Srbije** osnovan je 1876., a 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 19.
- ✓ Crveni krst ima **185** lokalnih organizacija širom zemlje.
- ✓ **Crveni krst Palilula** osnovan je **1928.** godine i od tada ima neprekinut kontinuitet u radu.

❼ Vrednosti Crvenog krsta Palilula[20]

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 oko svega sa drugima, 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.

[19] Više o istorijatu Crvenog krsta videti u Delu 22, Mini pojmovnik Crvenog krsta, str. 109.

[20] Vrednosti nam pokazuju kako treba da postignemo uspeh u našem zajedničkom radu tj. one nas rukovode u svim aktivnostima koje preduzimamo.



Deo 8.

KAKO TRAŽIMO I NALAZIMO NOVE VOLONTERE

U ovom delu:

- ***Pre otpočinjanja kampanje za regrutaciju novih volontera***
- ***Kako sastaviti dobru pozivnu poruku za nove volontere***
- ***Fejsbuk i vebsajt – veoma korisni alati za regrutaciju***
- ***Dopis – klasičan način traženja novih volontera***
- ***Kako pripremiti flajer ili liflet za volontere***
- ***Kako se regrutuju novi volonteri postavljanjem štanda na javnom mestu***
- ***Kako se organizuje javni sastanak za informisanje potencijalnih budućih volontera***

Jedan od vaših ključnih zadataka kao koordinatora volontera je da pronađete nove volontere koji će se uključiti u rad organizacije. Regrutovanje volontera zahteva određeno vreme i sredstva, a postavljanje plana regrutacije je od velike pomoći u tome. Regrutovanje volontera takođe podrazumeva prezentovanje programa i samog Crvenog krsta Palilula u školama, na fakultetima, a ponekad i u medijima.

Proces dovođenja novih volontera započinje smišljanjem planova za regrutaciju, a završava uigranim timom volontera i zaposlenih koji zajedno rade na ostvarivanju ciljeva organizacije.

Ukoliko se uradi u pravom trenutku i na pravi način, regrutacija će dati odlične rezultate. Prečesto se dešava da regrutacija ne uspe jer joj se nije pristupilo planski nego su preskočeni svi uvodni koraci i odmah se prešlo na pozivanje novih volontera. Volonteri su se odazvali i tu počinju problemi. Bez pažljive pripreme, upadamo u rizik da u organizaciju dovedemo ljude koji nisu zainteresovani za naše ciljeve i koji su, stoga, pogrešni ljudi za nas. Samo ćemo izgubiti vreme i sredstva na obuke i usmeravanja na pogrešne volontere, a pogrešni volonteri često su gora stvar nego da volontere nemamo.

❶ Pre otpočinjanja kampanje za regrutaciju novih volontera



Prvi korak u regrutaciji novih volontera je da **definišemo zašto su organizaciji volonteri uopšte potrebni.** Možda na prvi pogled ovo deluje kao nepotrebno pitanje.

Međutim, ukoliko ne artikulišemo na jasan način zbog čega su nam volonteri potrebni, susrešćemo se sa teškoćama u procesu regrutacije i javljaće nam se ljudi koji neće odgovarati našim potrebama, ili se uopšte neće javljati jer im neće biti jasno šta tj. koga očekujemo.

Isto tako, pre oglašavanja kampanje za novim volonterima obavezno je da pripremimo sve neophodne materijale, da ažuriramo vebsajt i fejsbuk stranicu. Potrebno je **da predvidimo šta bi sve potencijalne volontere moglo da zanima i da pripremimo sve odgovore**. Dobra je ideja da sva potencijalna pitanja i odgovore imamo ispisane na papiru koji će stajati **pored telefona** da ih onaj ko odgovara na pozive ima spremne pored sebe.

IDEJA!

IDEJA!

NEKI OD NAČINA ZA REGRUTACIJU NOVIH VOLONTERA:

- Ohrabriti postojeće volontere da informišu svoje **prijatelje ili kolege**.
- **Kontaktirati škole**, fakultete, studentske domove, internate za srednjoškolce i objasniti koju vrstu volontera tražimo.
- Organizovati veče sa nazivom **„Dovedi prijatelja“** tako da postojeći volonteri mogu da povedu nekoga koga poznaju. Naš zadatak na ovakvoj večeri bio bi da objasnimo ko smo i šta radimo. Obavezno je da svom prijatelju/prijateljici kažemo da se ovo veče organizuje sa ciljem traženja novih volontera!
- Dizajnirati lep **poster ili liflet**, odštampati potreban tiraž i postaviti ih u bibliotekama, supermarketima, kafićima, svuda gde mislite da bi ih mogli naći potencijalno dobri kandidati za volontiranje.
- Poziv objaviti na **fejsbuk stranici i vebsajtu**.
- Obratiti pažnju na to **kako druge organizacije** regrutuju nove volontere. Dobre ideje usvojiti i primenti na naše potrebe.

❷ Kako sastaviti dobru pozivnu poruku

ZAPAMTI!

Nije preporučljivo da svaku poruku kojom pozivamo nove volontere započnemo sa „Potrebni su nam volonteri…” U najmanju ruku, takve poruke nisu baš najzanimljivije ali, još važnije od toga - volonteri se prijavljuju zbog onoga što sami žele, a ne da bi ispunjavali potrebe naše organizacije.

Poruka treba da je koncizna, da se sastoji od kratkih rečenica i razdvojenih pasusa. Primer teksta dobre poruke:

ULEPŠAJTE NEČIJI DAN, PODELITE OBROK!

Crveni krst Palilula organizuje aktivnosti i nudi prijateljsku atmosferu za izolovane i usamljene stare ljude. Pridružite nam se i pomozite u spremanju ili serviranju kolača, dva do tri sata nedeljno.

Tražimo volontere koji vole da se druže i zabavljaju. Organizovaćemo odličnu obuku za vas i dobićete priliku da pohađate besplatan kurs iz prve pomoći za stare.

Za dalje informacije, pozovite nas na: 2769 150

❸ Fejsbuk i vebsajt – veoma korisni alati za regrutaciju

Dobar vebsajt i fejsbuk stranica su izuzetno važni u procesu regrutacije. Oni koji razmišljaju o tome da se angažuju kao volonteri sigurno će prvo posetiti naš sajt ili fejsbuk stranicu pre nego što načine prvi korak ka nama. Vebsajt i fejsbuk stranica treba da imaju naglasak na volonterskim programima ali bi, osim toga, trebalo i da se **redovno** ažuriraju sa informacijama o aktivnostima u kojima se angažuju volonteri i njihova postignuća. Informacije treba da su **aktuelne**, fotografije da se redovno menjaju, a nove informacije da se postavljaju **često**.



U tekstovima namenjenim potencijalnim volonterima veoma je važno da se specifično naglasi koji **uzrast** volontera je potreban, da li je neophodno da poseduju određena **iskustva i prethodna znanja**, koliko **vremena** se očekuje da odvoje za određenu aktivnost, i da li je neophodno da pre toga prođu našu **obuku**, i slično. Potrebno je i da predvidimo **pitanja** koja će potencijalne volontere zanimati i da na njih unapred damo odgovore kako kasnije ne bismo gubili vreme na razgovore i imejlove sa onima koji ne odgovaraju traženom profilu.

Obezbediti informacije **o specifičnim vrstama volontera** koji su potrebni (za rad u kancelariji, za dočekivanje gostiju, za rad sa decom i slično). Poželjno je da se na vebsajt i fejsbuk stranicu postave **video klipovi ili fotografije** kako bi potencijalni volonteri stekli uvid u to kako izgleda volonterska akcija i šta znači biti volonter unutar određene grupe tj. programa.

❹ Dopis – klasičan način traženja novih volontera

Postoji nekoliko alata za regrutaciju koji su efikasni kada sastavljamo dopis u kojem tražimo nove potencijalne volontere. Pisanje efektnog dopisa može biti delotvoran alat za traženje novih volontera da nam se priključe. **Dopise upućujemo** školama, fakultetima, studentskim domovima, srednjoškolskim internatima i sl.

Uputstva za sastavljanje dopisa

- Iako ne postoji niko ko nije čuo za Crveni krst, to ne znači da onima kojima se obraćamo ne treba da objasnimo ko smo i šta radimo. Dopis treba **započeti jezgovitom porukom o socijalnim problemima kojima se Crveni krst bavi**. Dobro je koristiti crtice o siromaštvu i zdravstvenim problemima kojima se bavimo, a koji bi bili veći bez pomoći naših volontera.
- U drugom pasusu dopisa može da se objasni **kakvu ulogu volonteri imaju** u Crvenom krstu.
- Pojasniti u trećem pasusu **specifične korake koje volonteri mogu da načine kako bi pomogli rad organizacije**. Naznačiti **kontakte** - brojeve telefona, vebsajt, društvene mreže i planirane aktivnosti kojima bi volonteri mogli da pristupe ili im prisustvuju.
- Naznačiti **partnere** - sa kojim organizacijama ili institucijama sarađujemo u cilju ostvarivanja svojih zadataka.
- Da bismo smanjili troškove poštarine, kad god je moguće, koristimo **imejl** kao sredstvo pisane komunikacije.
- Ubaciti pasus u kojem će se u najkraćem naglasiti razlozi zbog kojih volonteri učestvuju u našoj organizaciji kao i **glavne projekte** na kojima trenutno radimo.

❺ Kako napraviti flajer ili liflet za volontere



Potrebno je pažljivo razmotriti **šta želimo da postignemo** sa flajerom ili lifletom za volontere pre nego što počnemo da razmišljamo o boji papira i dizajnu. Flajer ili liflet za volontere su „poziv na akciju". Pravimo ih da bi privukli pažnju potencijalnih volontera i obezbedili za njih dovoljno podataka i informacija koji bi ih motivisali da nešto preduzmu tj. da nam se pridruže. Kada se pametno i strateški osmišljavaju, flajer i liflet mogu biti važan alat za regrutaciju.[21]

Predstavljanje organizacije

Na početku flajera ili lifleta za volontere potrebno je da vidno stoji **naziv** organizacije i kratak **opis** oblasti rada. To će potencijalnim volonterima pomoći da odluče da li im je to što radimo dovoljno zanimljivo da bi nam posvetili svoje vreme, energiju i znanje.

Naznačiti koji profil volontera nam je potreban

Flajer ili liflet za volontere obavezno treba da sadrži informaciju o tome **koliko volontera** nam je potrebno. Takođe, potrebno je naznačiti da li je predviđena **obuka** za volontere, i da li potencijalni volonteri treba da poseduju neka specifična **znanja i prethodna iskustva**. Potrebno je jasno naznačiti da li tražimo volontere sa različitim sposobnostima i veštinama. Crveni krst Palilula ima minimalni broj profesionalaca i naši mnogobrojni volonteri omogućavaju uspešan rad organizacije. Ideja je da se potencijalnim volonterima pomogne da pronađu sebe u opisu volontera koji su nam potrebni.

Opis posla

Čitaoci iz flajera treba da saznaju **o programu** u kojem su nam potrebni. Npr. Crveni krst Palilula traži 15 volontera koji će učestvovati u anketiranju o potrebama starijih osoba. Ukoliko tražimo specifične veštine, možemo da postavimo **pitanje**: Imaš iskustvo u radu sa decom? Potrebni su nam volonteri koji će jednom nedeljno držati časove siromašnoj deci.

Rezultati i priznanja



Opisati kako će volonteri doprineti poboljšanju neke situacije i ukratko naznačiti **priznanja** za volonterski doprinos. Ova informacija je veoma bitan deo „poziva na akciju". Na primer, može se reći: Studenti koji kao tutori rade sa siromašnom decom **doprinose poboljšanju** njihovih ocena u školi i pomažu im da sa uspehom završe razred. Nakon toga može da sledi, „15 učenika čeka svoje volonterske tutore". Ili, npr. možemo objasniti da volonteri **bitno pomažu** u obezbeđivanju materijalne pomoći za beskućnike. Odlično je ako se u ovo uključi i izjava korisnika, kao npr. „Mirko, 68 godina, kaže: „Volonteri Crvenog krsta mi pomažu da se osećam manje usamljeno i izolovano"".

[21] Primeri lifleta za regrutovanje volontera nalaze se u Prilozima na stranama 207-211

Formatiranje flajera



Ako nismo sigurni kako da napravimo dobar flajer ili liflet, možemo da se opredelimo za korišćenje **besplatnih templejta**. To samu izradu flajera pojednostavljuje jer je samo potrebno da pratimo instrukcije i da ubacimo naše podatke i fotografije u unapred pripemljen dizajn. Besplatne templejte moguće je pronaći na brojnim sajtovima na internetu.



Ukoliko se odlučimo za samostalnu izradu flajera, potrebno je početi sa velikim naslovom koji će privući pažnju potencijalnih čitalaca i koji će podstaći ljude da flajer nastave da čitaju. Na svaki način **izbegavati** preterani dizajn i dekorativnu grafiku kao što su npr. bordure. Klip art nikako ne treba koristiti jer deluje jeftino. Previše teksta ume da odbije potencijalne čitaoce. Opredeliti se za neki jednostavan i lako čitljiv font. Profesionalni izgled, informativnost i privlačnost flajera prikazuje i samu organizaciju kao takvu i motiviše čitaoce da uspostave kontakt sa nama.

Preporuke za besplatne templejte

www.layoutready.com/free-word-templates/free-samplet-microsoft-office-template.aspx

www.stocklayouts.com/templates/templates/free-leaflet-templates-download.aspx

www.smiletemplates.com/free/brochure-templates/o.html

www.astemplates.com/freeproducts.php?product=freejoomlatemplates&cmg=20s/glicid=Clv_GehMwCFZcp=wodvLM

❻ Kako se regrutuju volonteri postavljanjem štanda na javnom mestu

U Crvenom krstu volonteri su ključna snaga. Pronalaženje i zadržavanje pravog profila volontera nije jednostavan zadatak, pogotovo kada su nam resursi ograničeni. Ipak, to nije nemoguće i, uz nekoliko jednostavnih koraka, možemo pronaći prave ljude za nas.



Šta je potrebno da se pripremi

- ✓ Štand
- ✓ Lifleti ili flajeri
- ✓ Formular za evidenciju zainteresovanih kandidata za volontiranje[22] i hemijska olovka
- ✓ 3-5 volontera koji su dobro informisani o programima Crvenog krsta Palilula

[22] Formular za evidenciju kandidata za volontiranje nalazi se u Prilozima, str. 136.

UPUTSTVA ZA RAD SA ŠTANDOM

Definisati šta želimo da postignemo

Ovo je **prvi** zadatak koji treba da obavimo. Najveća greška bila bi da pokušavamo da regrutujemo nove volontere, a da ne znamo tačno šta želimo da dobijemo od njih.

Pripremiti promotivni materijal

Pre procesa regrutovanja, potrebno je da pripremimo liflete, flajere, stikere ili sl. koje će potencijalni volonteri moći da pogledaju i na taj način se upoznaju sa organizacijom tj. programom i da saznaju šta se od njih očekuje. Ljudi su mnogo više raspoloženi da se uključe u volonterski rad ukoliko im bude jasno šta se od njih očekuje.[23]

Štand treba da bude vidljiv i privlačan



Na taj način ćemo zainteresovati potencijalne volontere koje tražimo, npr. u holu fakulteta ili studentskog doma ili škole ili sl. da nam priđu. Sve stvari kao što su jakne, kišobrani, kese, osveženje za volontere i slično, drže se na polici **u štandu**, a površina samog štanda treba da je **uredna**, flajeri i formulari lepo složeni, bez nepotrebnih stvari. Oni koji rade za štandom stoje **iza** štanda, nikako ispred, jer ga tako zaklanjaju.

Voditi računa o evidenciji

U pripremljen formular koji treba da sadrži najmanje tri rubrike: za ime i prezime zainteresovanog potencijalnog volontera i kontakt (telefon, imejl), **čitko** upisivati potrebne podatke. [24]

Kasnije kontaktirati sve koji su se prijavili

Svima koji su nam prišli, raspitivali se o volontiranju i ostavili svoje podatke, potrebno je da pošaljemo povratnu informaciju. Ako su već pokazali interesovanje, vaš zadatak je da ih pozovete bez mnogo odlaganja (u narednih **nedelju dana** ili pre), jer će u suprotnom izgubiti interesovanje i zaboraviti na to. Nove volontere je potrebno brzo uključiti i pripremiti im neki zanimljiv zadatak.

Koje koristi volonteri mogu da očekuju

Veoma je važno da omogućimo potencijalnim volonterima da shvate da nije tačno da ništa ne dobijaju zauzvrat za svoj rad. Pokazati im fotografiju nasmejanog lica deteta nakon što je naučilo neko novo slovo ili savladalo neku veštinu, i **kako se osećamo** kada znamo da smo nekome život učinili lepšim ili bogatijim za nešto novo. Objasniti im mogućnosti za **druženje** sa drugima, za **obuke**, sticanje važnih **iskustava**, ali i to da mogu da dobiju **potvrde** o volonterskom radu što će možda biti značajno u daljem profesionalnom životu.

[23] U Prilozima, na str. 207-211 nalaze se primeri lifleta.
[24] U Prilozima, na str. 136 nalazi se formular za evidenciju zainteresovanih za volontiranje.

❼ Kako se organizuje javni sastanak za informisanje potencijalnih budućih volontera

Sve više ljudi pokazuje interesovanje za volontiranjem i sve više njih je uključeno u različite volonterske programe i akcije. Angažovanjem volontera Crveni krst ostvaruje svoju Misiju.

U cilju uključivanja novih volontera koji će efikasno podržavati organizaciju u ostvarenju njenih zadataka, moguće je organizovati javni sastanak na kojem ćemo prezentovati programe Crvenog krsta u kojima želimo da angažujemo volontere. Naravno, **podrazumeva se** da organizacija za to mora da ima unapred pripremljene dobre **programe za orijentaciju** volontera.



Šta je potrebno da obezbedimo za ovaj sastanak

- ✓ Adekvatan prostor
- ✓ Projektor
- ✓ Prezentaciju kvalitetnih fotografija sa različitih akcija koje smo organizovali
- ✓ Prezentere - profesionalca, koordinatora ili motivisane iskusne volontere
- ✓ Prijavne formulare za potencijalne volontere, hemijske olovke
- ✓ Liflete, flajere, Opšte opise volonterskih pozicija
- ✓ Sistem za regrutaciju, obuke, i raspored angažovanja volontera

UPUTSTVA ZA ORGANIZOVANJE JAVNOG SASTANKA

Sastaviti plan prezentacije

Prvo treba da napravimo **nacrt najvažnijih informacija** koje svaki novi volonter treba da zna o organizaciji. Tu treba isplanirati par rečenica o istorijatu organizacije, a zatim isto tako ukratko ispričati o programima koje Crveni krst Palilula trenutno sprovodi, a u koje su uključeni volonteri.[25] Ne treba da ispričamo sve što znamo o Crvenom krstu, za početak su dovoljne samo najvažnije informacije, iznete koncizno.

Odrediti prezentera

Zajedno sa profesionalcima vi ćete odlučiti ko će prezentovati organizaciju potencijalnim novim volonterima. To treba da bude volonter koji ume **dobro i ubedljivo** da govori pred grupom, a uz to je dobro motivisan tj. **zadovoljan** svojim volonterskim anagažmanom. To naravno možete biti vi, neko od članova Upravnog odbora, profesionalci, redovni ili glavni donatori, čak i neko od korisnika. Ko god bude bio izabran za ulogu prezentara - najvažnije je da bude iskusan i zadovoljan svojim angažmanom u organizaciji. Osim što će prezenter predstaviti organizaciju, potrebno je ukratko **i sebe** da predstavi – da iz ličnog ugla kaže koju ulogu ima u CKP, koliko dugo je tu i zašto voli što je deo ove organizacije.

[25] Spisak tema i instrukcije za prezentera nalaze se u Prilozima na str. 138.

Samo najvažnije stvari, bez zatrpavanja informacijama

Svaka pojedinačna prezentacija ili govor treba da budu **kratki**, najviše par minuta. Novim volonterima nije neophodno odmah sve objasniti. Najvažnije je da steknu opštu sliku o organizaciji i da požele da postanu deo našeg tima.

Predstaviti različite aktivnosti u koje uključujemo volontere

Svaku od predstavljenih aktivnosti ilustrovati sa jednom do najviše tri dobre **fotografije**. Za predstavljanje aktivnosti preporučuje se Power Point prezentacija ili Prezi. Pre prezentacije, obavezno je da **proverite** da li sva tehnika funkcioniše tako što ćete organizovati **probu** celog dešavanja.

Objasniti zainteresovanima koga smatramo pogodnim volonterom

Objasnite potencijalnim budućim volonterima koga smatramo pogodnim volonterom za određeni program Crvenog krsta – koji uzrast, koje obrazovanje, da li su prethodna iskustva potrebna, koliko vremena volonter u proseku posvećuje volontiranju na nedeljnom ili mesečnom nivou (u proseku 2-3 sata nedeljno).

Precizno **informisati o vremenu i odgovornostima** koje očekujemo od potencijalnih volontera – nivo posvećenosti, pohađanje obuka, mogućnosti za priznanja. Takođe, **Opisi pozicija** treba da sadrže sve te informacije; opšte opise pozicija unapred pripremiti u dovoljnom broju kopija da tokom javnog sastanka svaki potencijalni volonter može da dobije svoj primerak.

Unapred pripremiti Prijavne formulare

Prijavne formulare treba da potencijalnim volonterima ponudimo **na kraju** javnog sastanka. Ovaj Formular[26] sadrži osnovne lične podatke i kontakte, predhodna iskustva, interesovanja, nivo raspoloživosti za volontiranje. Takođe, treba predvideti i kolonu u kojoj potencijalni volonter može da upiše dodatne informacije i dodatne obuke koje bi mu bile potrebne.

Priprema sale za sastanak

Procenite koji broj ljudi će se pojaviti na javnom sastanku pa pripremiti i adekvatno aranžirati dovoljno stolica; pripremiti kopije štampanog materijala i složiti ih po redu za deljenje; pripremiti osveženje. Isplanirajte i **vreme za neformalno druženje**, obilazak prostorija, međusobno predstavljanje. Za ovo je obično dovoljno 15 minuta, najbolje pre otpočinjanja zvaničnog predstavljanja. Ovo vreme je veoma bitno budući da volonteri vole da poklone svoje vreme i eneriju organizaciji u kojoj se osećaju dobrodošlim i gde mogu da steknu nova prijateljstva.

[26] Primer Prijavnog obrasca za volontere nalazi se u Prilozima, na str. 122.

Deo 9.

INTERVJU – DVOSMERNO UPOZNAVANJE

U ovom delu:

- ***Kako se pripremiti za intervju***
- ***Tokom intervjua***
- ***Na kraju intervjua***
- ***Nakon intervjua***
- ***Donošenje konačne odluke***
- ***Mišljenje treće osobe o volonteru***

Intervju sa potencijalnim volonterom je ključni alat u procesu regrutacije koji nam pomaže da steknemo solidan utisak o potencijalnom volonteru i tome kako će se uklopiti u organizaciju. Intervju je dvosmerni proces, prilika da obe strane saznaju dosta jedna o drugoj, pa je tako i prilika da kroz razgovor sa kandidatom kreiramo poziciju unutar programa koja će i kandidatu i programu doneti najveću korist.

Iako su pitanja unapred sastavljena, zadatak intervjuera je da razgovor teče u neformalnoj i opuštenoj atmosferi, da više liči na razgovor u kojem se ljudi upoznaju, a ne na propitivanje.

❶ Kako se pripremiti za intervju

Da bi intervju bio uspešan, neophodno je da se intervjuer dobro pripremi.

Prilikom pozivanja potencijalnog volontera na intervju, osim što ćete mu reći gde i kada da dođe, potrebno je naznačiti mu šta treba da ponese sa sobom i koliko će intervju da traje.

U cilju pripreme za intervju, potrebno je **pripremiti set pitanja**[27] koja se postavljaju potencijalnom volonteru kako bi proces intervjuisanja tekao lako i konzistentno. U zavisnosti od odgovora koje kandidat daje, moguće je postaviti i dodatna pitanja, koja nisu predviđena u setu, sa ciljem sticanja što jasnije slike o potencijalnom volonteru.



Pre dolaska potencijalnog volontera potrebno je **pripremiti sve potrebne papire**, npr. Prijavni formular[28], odštampane podatke koje je potencijalni volonter prethodno dostavio, ili/i materijale o organizaciji (liflet, brošura, priručnik i slično) koje treba pokazati ili dati kandidatu.

[27] Pitanja za intervju nalaze se u Prilozima, na str. 131, a ček lista za samoprocenu intervjuera na str. 128.
[28] Prijavni obrazac za volontere nalazi se u Prilozima, na str. 122.

Takođe, potrebno je **obezbediti prostoriju** u kojoj nećemo biti uznemiravani tokom procesa intervjua. Iako često imamo previše posla i zadataka koji se sustižu, potencijalni volonter možda to neće razumeti nego će eventualna prekidanja videti kao znak da nismo dovoljno zainteresovani za njega ili nju. Takođe, potrebno je **obezbediti dovoljno vremena** za neformalni intervju (idealno oko 45 minuta, a za mlađe kandidate nešto kraće). Na taj način bićemo u stanju da se držimo svog plana i strukture intervjua.

Način da se organizuje sedenje - moguće je sučeliti dve stolice sa malim stolom između njih, ili dve stolice sa naslonima razmestiti u "L" poziciju tako da intervjuer sedi sa desne strane, pod uglom u odnosu na kandidata (da bi se izbeglo da sve vreme budemo okrenuti licem u lice).

Pre nego što kandidat dođe na intervju, potrebno je da odvojite vreme **da se upoznate sa svim relevantnim papirima**. Obavezno je da pročitate prijavni formular koji je volonter dostavio i da sve bitne podatke o kandidatu saznate unapred. To će omogućiti dobru mentalnu pripremu pa ćete biti spremni za intervju kada se kandidat pojavi.

Da bi dodatno atmosferu učiili prijatnijom, ne propustite da kandidata pre početka intervjua **ponudite osveženjem** (npr. čaj, kafa, sok, voda).

❷ Tokom intervjua



Dobra je ideja da se intervju počne tako što ćete kandidata **podsetiti na cilj sastanka**, i proveriti da li smo sve njegove **lične podatke** dobro uneli pošto su greške moguće, pogotovo ako smo podatke uzeli preko telefona. Zatim, kandidatu treba da objasnite **kako će teći proces** intervjua i koliko će trajati, da bi kandidat znao/la šta može da očekuje.

Da biste naglasili neformalnu prirodu intervjua, dobro je da ohrabrite kandidata da **postavlja pitanja tokom razgovora**, onako kako budu iskrsavala, a ne da čeka kraj intervjua da pita ono što ga zanima.

Suštinski, intervju je dvosmerni proces u kojem potencijalni volonter dobija dovoljno informacija kako bi mogao da donese odluku da li želi da volontira u našoj organizaciji, a mi takođe dobijamo dovoljno podataka o njemu da donesemo odluku da li smo zainteresovani da ga uključimo u našu organizaciju. Tokom objašnjavanja volonterske uloge, potrebno je da kandidatu pružite i druge informacije o Crvenom krstu, o tome šta radimo i kako to radimo.

Intervju može imati uvodni deo[29] u kojem ćete kandidatu pružiti osnovne informacije o organizaciji. To je obično koristan način da se razbije led ako je kandidat pod tremom. Potrebno je **da ukažete** na sledeće:

- Koji su ciljevi naše organizacije i koja je uloga volontera u njoj
- Ko su naši korisnici /pojedinci i grupe
- Uloge i zadaci volontera
- Obuke i vrstu podrške koja se volonterima nudi

[29] Spisak instrukcija koje se daju ovom prilikom nalaze se u Prilozima na str. 145.

- Naša očekivanja od volontera (uključujući kodeks ponašanja, pravila odevanja sl.)
- Resursei koji su volonterima na raspolaganju tokom volontiranja u našoj organizaciji
- Vrednosti Crvenog krsta i njegovu Misiju

Pitanja koja se volonteru postavljaju na intervjuu koncipirana su tako da se izbegnu jednostavni „da" ili „ne" odgovori.

Tokom intervjua, treba da **zapisujete** bitne odgovore kandidata. Lakše je zapamtiti šta je rečeno ukoliko smo to zabeležili u notes.

Ako niste sigurni da li potencijalni volonter tj. njegova iskustva, znanja i veštine, odgovaraju profilu koji nam je u toj fazi programa potreban, neophodno je da mu to saopštite na nedvosmislen način, tako da bude jasno da je naša procena u direktnoj vezi sa **zahtevima naznačenim u opisu volonterske pozicije** (razmisliti o tome da li taj opis može da bude prilagođen i korigovan ukoliko volonter ima neke od potrebnih atributa). Ukoliko niste sasvim sigurni u svoju procenu, obavezno potražite savet saradnika – profesionalca.

Osim toga, potrebno je volonteru da kažete da postoji **probni period** koji traje mesec dana, i da će taj period biti od koristi za obe strane kako bismo bili sigurni da smo na pravom putu. Iako je sve ovo potpuno razumno, veoma je važno da sa potencijalnim volonterom budete otvoreni o tome šta sugerišemo i zbog čega to radimo.

❸ Na kraju intervjua



- **Proverite** sa volonterom **da li ima** nekih dodatnih pitanja ili informacija
- **Proverite** da li je volonter od vas **dobio** sve potrebne informacije
- Ukoliko procenite da je potrebno **mišljenje treće osobe**, objasnite kandidatu postupak
- **Dogovorite šta je sledeći korak**, kada ćete ostvariti sledeći kontakt i na koji način (putem imejla, telefona, sastanka ili slično)

❹ Nakon intervjua



- Trebalo bi **da odmah** nakon intervjua **u svoj raspored zapišete** šta ste dogovorili sa potencijalnim volonterom. Beleške su veoma korisne, pogotovu ako potencijalni volonter naknadno bude imao dodatnih pitanja ili bude tražio povratnu informaciju.
- Treba imati u vidu da je veoma frustrirajuće za volontera da mu ne uputimo barem **kratki imejl** nakon razgovora, pogotovu u situaciji kada ne možemo odmah da ga/je angažujemo. U tom imejlu bi trebalo da se zahvalite na razgovoru, i da ukratko navedete sve što ste se dogovorili.
- Potrebno je imati u vidu da je obavezno da volontera s vremena na vreme **obaveštavamo** o organizaciji. Ukoliko je moguće, pozvati volontera da prisustvuje volonterskim **sastancima** tako da može da počne da se povezuje sa organizacijom i da upozna druge volontere i zaposlene.

❺ Konačna odluka

Ako je intervju protekao uspešno, odluka o izboru ili prijemu volontera za određeni program trebalo bi da bude jednostavna stvar.

Poslednji korak nakon selekcije je da još jednom proverimo kandidata, npr. da zatražimo **mišljenje od treće osobe**, proverimo uspeh u školi ili slično.



U nekim slučajevima, desiće se da ne prihvatimo kandidata. Ukoliko odlučimo da odbijemo neku volontersku prijavu, moramo biti sigurni da su naši razlozi relevantni i da kandidat zaista ne odgovara na zahteve koje organizacija postavlja**. Tipični razlozi za odbijanje** mogu biti da kandidat zastupa stavove koji su u suprotnosti sa principima i vrednostima Crvenog krsta, da ima izuzetno loš uspeh u školi, da deluje nepouzdano i slično. Nikada ne odbijamo potencijalnog volontera zbog ličnih, emocionalnih ili sličnih razloga.[30]

❻ Zahtev za mišljenjem o volonteru

Reference su mišljenja ljudi koji poznaju potencijalnog volontera. Mogu biti osnovne reference kako bi se proverilo da li je to osoba koja kaže da jeste, ili kompleksnije – koje predstavljaju detaljne preporuke o pogodnosti volontera za određenu ulogu tj. poziciju.

Zašto se traže reference

Da li ćemo tražiti reference zavisi od vrste poslova u koje će volonter biti uključen. Ne postoji zakonska obaveza da reference tražimo, ali se preporučuje da se to učini, i to iz sledećih razloga:

- Radi provere da li je u pitanju osoba koja **tvrdi** da jeste
- Da se proveri **pogodnost** potencijalnog volontera **za određenu poziciju**
- Da se **upotpune informacije** sa intervjua
- Da se volonterima, zaposlenima i korisnicima pokaže da su volonteri sastavni deo organizacije i da je potrebno da se izvrši i **formalna provera**
- Da se zadovolji potreba za razumnom opreznošću kako bi se organizacija osigurala i načinila pravi izbor, pogotovu za programe koji su usmereni ka **osetljivim grupama** korisnika (npr. deca, stari, osobe sa invaliditetom i sl).

Od koga se traže reference?

To zavisi od toga koja informacija nam je potrebna i od toga ko bi mogao da da najbolju referencu. Potrebno je imati na umu da davanje jednog ili dva imena ljudi koji bi trebalo da daju mišljenje o volonteru može biti dodatna prepreka za volontiranje ljudima koji se možda već osećaju isključeno i izolovano. Budite spremni da pomognete kandidatu da izabere prave ljude od kojih ćemo tražiti mišljenje.

[30] Primer dopisa za odbijanje kandidata nalazi se u Prilozima na str. 135.

To mogu biti:

- **Poslodavci** – ovo je pogodno za zaposlene ili donedavno zaposlene; za dugotrajnije nezaposlene i ostale nije pogodno.
- **Drugi profesionalci** – odnosi se na socijalne radnike, verske lidere, nastavnike u školama, savetnike i slične koji poznaju volontera u smislu njegovih/njenih radnih kapaciteta.
- **Lični prijatelji** – mišljenje o karakteru volontera može biti korisna informacija. Generalno, od članova porodice se ne traže reference.

Traženje referenci

Najpraktičnije je tražiti mišljenje u pisanom obliku. Osobi upućujemo pismo koje ima dva dela. U prvom[31] objašnjavamo ko smo i zbog čega se obraćamo, a u drugom delu[32] je nekoliko pitanja na koja osoba treba da odgovori. Pitanja se odnose na sledeće:

- U kojoj meri poznaje kandidata za volontera
- Koliko dugo se poznaju
- Komentare o volonterskoj pogodnosti za rad u našoj organizaciji

[31] Obrazac dopisa za traženje mišljenja o kandidatu za volontiranje nalazi se u Prilozima, na str. 133.
[32] Formular sa pitanjima za referencu nalazi se u Prilozima na str. 134.





Deo 10.

KAKAV ODNOS KOORDINATOR IMA PREMA VOLONTERIMA I SVOJOJ POZICIJI

U ovom delu:

- ***Ohrabrujete uključivanje novih volontera***
- ***Obezbeđujete sebi zamenu***
- ***Razvijate odnos poverenja***
- ***Promovišete timski duh***
- ***Unapređujete svoje veštine komunikacije***
- ***Etičnost i integritet***
- ***Odnosi sa javnošću***

KoordInatori volontera su lideri koji ličnim primerom demonstriraju veštine i kvalitete koji su neophodni u organizovanju svih onih koji poklanjaju svoje vreme organizaciji bez očekivanja nadoknade za to, i koji u svakom trenutku imaju slobodu da to prestanu da rade! Kao koordinatori volontera vi bi trebalo da budete izvor inspiracije za volontere u obavljanju zadataka koji su im povereni; da imate sposobnost da komunicirate vrednosti Crvenog krsta, da dobro poznajete volontere kojima rukovodite, da znate šta ih motiviše na volontiranje, i kako da im na najbolji način pružite podršku da bi bili najbolji mogući u radu čiji je cilj ostvarenje Misije Crvenog krsta.

❶ Ohrabrujete uključivanje novih volontera

Od vas kao koordinatora volontera očekuje se da budete **otvoreni** prema svima koji imaju želju da se uključe u aktivnosti za dobrobit zajednice te da im u tome pomognete, objasnite im kako to da učine i **olakšate** im ulazak u organizaciju.

❷ Obezbeđujete sebi zamenu

Volonterski programi moraju da se realizuju bez prekida. Ni od koga se ne očekuje da ostane na svojoj poziciji zauvek. Životne okolnosti se menjaju i dešava se da u nekom trenutku više ne možete da obavljate svoju poziciju. Kada se bude desilo da morate da napustite program, bilo privremeno bilo trajno, od vas se očekuje da obezbedite da drugi obučeni volonteri koji imaju dovoljno iskustva i potrebne lične karakteristike, nastave da rukovode volonterima uključenim u program.



Dakle, potrebno je da pre privremenog odsustva ili trajnog napuštanja programa, na vreme **obučite adekvatnu zamenu** za svoju poziciju, tako što ćete joj preneti sve bitne informacije i uputititi je u glavne odgovornosti, kako bi zamena mogla da nastavi da rukovodi sastancima i aktivnostima.

❸ Razvijate odnos poverenja

U Crvenom krstu težimo da negujemo neformalnu i **prijateljsku** atmosferu, i odnose međusobnog poverenja. Odnos poverenja se ohrabruje, ali od vas kao koordinatora pre svega očekuje se **zreo i odgovoran** odnos prema drugima. Takođe, od vas se očekuje da poznajete volontere u programu kojim koordinišete i da znate šta ih motiviše da volontiraju.

❹ Promovišete timski duh

Volonteri nisu solo igrači. Svaki volonter deo je tima koji teži određenom cilju, npr. tome da obezbedi dovoljno jedinica krvi za bolesne, da obuči određen broj učenika osnovnih i srednjih škola korisnoj veštini pružanja prve pomoći, da informiše mlade ljude o opasnostima trgovine ljudima, da prikupi što više potrebnih stvari za siromašne, da pomogne starijim sugrađanima, da se osećaju manje izolovano, beskućnicima da dobiju lični dokument, ili slično.

Volonteri su ljudi dobre volje koji žele da pomognu, a Crveni krst je organizacija koja nudi način da realizuju svoje ideje. Pošto kao koordinatori volontera rukovodite sastancima, očekujemo da to činite kreirajući atmosferu koja će volonterima omogućiti da **razviju empatiju**, da nauče da se **međusobno čuju** i da **slobodno iskazuju** svoje ideje.

❺ Unapređujete svoje veštine komunikacije

Neophodno je da posedujete odlične komunkacijske veštine i da ste spremni da ih razvijate. Trebalo bi da budete empatični, i da imate **pozitivan stav** prema pojedincima, porodicama i grupama kojima pomažemo, kao i prema drugim volonterima. Vaša „vrata" trebalo bi da uvek budu otvorena za druge da ih ohrabrite da se slobodno osećaju i da ukažu na probleme koji će se sigurno ponekad javiti. Očekujemo da zračite pozitivno i da drugi volonteri to osećaju kao zarazno ;)

❻ Etičnost i integritet

Dakle, vi kao koordinator volontera koordinišete, usmeravate i evaluirate rad volontera, a budući da predstavljate **uzor** volonterima očekuje se da bude moralni i da imate **etičan sistem** vrednosti. Budući da ste uključeni u sve faze razvoja volonterskih projekata i angažmana, potrebno je da odlično poznajete njihovu ulogu, poziciju, očekivanja i odgovornosti. Bez obzira da li ste na poziciji koordinatora volontera angažovani profesionalno ili volonterski, morate da budete obučeni o svim poslovima koje volonteri obavljaju, ciljevima Crvenog krsta i projekata, i o različitim oblicima podrške volonterima.

Usmeravanje volontera je proces praćenja volontera, njegovog/njenog učinka i napretka. Usmeravanje obezbeđuje da volonter sledi ciljeve, vrednosti i procedure Crvenog krsta i programa u kojem se angažuje.

Ali, kao koordinatori vi ćete ne samo da usmeravate volontere i pružate im **podršku** u obavljanju volonterskih zadataka nego ćete po potrebi biti i **savetnici** kojima se volonteri poveravaju i traže od vas podršku u rešavanju ličnih problema.

Koordinator ne znači - šef volonterima; volonterima se ne naređuje nego ih **upućujete** u to kako treba da izvode svoje volonterske zadatke.

Manje iskusnim volonterima, onima koji tek počinju da volontiraju treba da pružate više usmeravanja i podrške, više objašnjenja i praćenja radi korigovanja. Međutim, kako postaju iskusniji i više povezani sa organizacijom i njenim pravilima, volonteri stiču samopouzdanje, pa im treba manje usmeravanja, a više obične podrške i upućivanja u konkretne predstojeće zadatake, kao i povratnih informacija o tome kako su nešto izveli i saveta oko toga kako da poboljšaju svoj učinak.

7 Odnosi sa javnošću

Kao koordinatori volontera trebalo bi da poznajete kako Crveni krst funkcioniše i koje programe ima. Trebalo bi takođe da posedujete solidne komunikacione veštine kako biste mogli da stvorite dobar odnos sa korisnicima i drugim grupama u zajednici. Kao koordinatori treba da razumete da **saradnja sa drugim** grupama osnažuje zajednicu. Kada svi delujemo ujedinjeno, zajednica može imati na raspolaganju više resursa koji su neophodni za rešavanje određenog problema.





Deo 11.

OPIS POZICIJE KOORDINATORA VOLONTERA - UKRATKO

U ovom delu:

- ***Neohodne veštine***
- ***Planiranje aktivnosti***
- ***Znanja o programu***

U najkraćem, cilj Crvenog krsta je pružanje pomoći ugroženima i promovisanje humanih vrednosti u zajednici. Kao koordinatori volontera vi ste sastavni deo uspeha programa koje realizujemo. Vi učestvujete u regrutaciji novih volontera, obučavate ih, organizujute aktivnosti, usmeravate i pratite njihov rad, i brinete o evidenciji volonterskog angažmana.

❶ Neophodne veštine

Trebalo bi da imate razvijene **veštine komuniciranja** i da budete u stanju da izvodite više zadataka istovremeno. Morate da komunicirate sa volonterima na jasan i razumljiv način i da budete veza između različitih delova Crvenog krsta Palilula, uključujući i stručnu službu. To znači da je potrebno da imate razvijene **interpersonalne veštine** kako biste uspostavili i održavali dobar kontakt sa volonterima i kako biste efikasno radili sa različitim ljudima. **Analitičke sposobnosti** takođe su dobrodošle kod procenjivanja kompetencija volontera i planiranja obuke ili aktivnosti.

❷ Planiranje aktivnosti

Jedna od vaših glavnih obaveza na poziciji kooridnatora volontera je da organizujete volonterske aktivnosti u ime organizacije.[33]

PRIMER IZ PRAKSE!

Neke od aktivnosti se ponavljaju iz godine u godinu na isti ili sličan način, npr. Trka za srećnije detinjstvo, Opštinsko takmičenje u prvoj pomoći, Kviz Šta znaš o Crvenom krstu i slično. Međutim, ohrabrujemo vas da **inicirate i** aktivnosti koje nikad ranije nisu rađene, a koje nude rešenje za neki od problema kojma se bavimo. Na primer, koordinatori koji su radili u Programu podrške siromašnoj deci koja su ispala iz školskog sistema te pohađaju Školu za obrazovanje odraslih, primetili su da zapušten izgled unutrašnjosti škole negativno utiče na volju dece da borave u školi.

[33] Više o planiranju volonterske aktivnosti u Delu 14 na str. 57.

Organizovali su, u saradnji sa profesionalcima CKP, apel donatorima pozivajući ih da obezbede sredstva i materijal za krečenje. Akciji se odazvao donator koji je omogućio kompletan materijal, kao i osveženje za volontere (sendviči, sokovi, kafa). Koordinatori su predvideli i da će za ovu jednodnevnu akciju krečenja svih šest učionica i hola škole biti potrebno oko 25 volontera, raspoređenih u dve dnevne smene. Osimislili su lep i motivišući poziv za volontere i postavili ga na fejsbuk stranici Crvenog krsta Palilula. Prijavljeni volonteri pozvani su na kratku obuku pred akciju krečenja koju je sproveo iskusni moler. Nakon uspešno završene akcije, osim zadovoljstva učenika i nastavnika škole, akcija je imala odjek i u javnosti jer su fotografije i propratni motivišući tekst objavljeni opet putem društvenih medija kako bi se zahvalilo volonterima, ali i privukla pažnja javnosti i nekih potencijalnih budućih volontera za neke sledeće slične akcije.

❸ Znanje o programu

Vi kao koordinatori ne samo da rukovodite volonterskom grupom unutar Programa za koji ste zaduženi već organizaciju tj. Progam predstavljate u javnosti – pred školama, drugim organizacijama, partnerima, roditeljima volontera i slično. U tom smislu od vas se očekuje da znate kako **da odgovorite na pitanja** o Programu, donacijama, kao i mogućnostima za uključivanje novih volontera. Nije redovna praksa, ali ukoliko budete imali interesovanje, organizovaćemo za vas i obuku o pribavljanju sredstava, uključujući i pisanje projekata. Kao koordinatori vi ćete takođe predstavljati Crveni krst Palilula na seminarima, obukama i slično, pratićete razvoj Programa i zajedno sa profesionalcima organizovaćete interne proslave volonterskih postignuća i uspeha.



Deo 12.

ŠTA VOLONTERI OČEKUJU OD CRVENOG KRSTA

U ovom delu:

- ***Dobra organizacija i planiranje vremena***
- ***Jasna objašnjenja***
- ***Obuka za volonterski zadatak***
- ***Uključenost***
- ***Vrednovanje volonterskog doprinosa***
- ***Da budu deo tima***
- ***Briga za osobu***
- ***Konzistentna komunikacija i držanje obećanja***
- ***Popravljati ono što ne fukcioniše***
- ***Pozitivno iskustvo***

Volonteri doniraju svoje vreme ostvarivanju Misije i zadataka Crvenog krsta Palilula, a zauzvrat, normalno je da očekuju da steknu određena pozitivna iskustva za sebe. Uspešan volonterski program istovremeno je u stanju da kreira podsticajno tle za pozitivno radno iskustvo i da omogući volonterima da ispune zadatke iz njihovog Opisa pozicije.

❶ Dobra organizacija i planiranje vremena

Svima odgovara ukoliko postoje jasne procedure i jasna organizacija jer to olakšava život i dogovore. Zamislite da odete kod lekara, a da je sto sestre na prijemnom šalteru zatrpan hrpama papira i da joj treba mnogo vremena da pronađe vaš karton, da to traje i traje i da stojite u redu zajedno sa mnogo drugih pacijenta bez ideje kada ćete doći na red. Ova vrsta haosa i neorganizovanosti nikome ne odgovara, svakoga frustira i svako gubi poverenje u to šta se dešava u ordinaciji.

Isto je i sa volonterima. Svi se radije uključuju u organizaciju koja je efikasna i u kojoj su **pravila jasna**. Ukoliko neko već poklanja svoje vreme organizaciji svakako je normalno da želi da njegovo tj. njeno vreme bude iskorišćeno na najbolji mogući način i da dobije smislene, jasno objašnjene zadatke.



Zbog toga je potrebno da **raspored angažovanja** bude unapred pripremljen. Nije dovoljno samo da pozovemo i obezbedimo prisustvo velikog broja volontera, već i da svi oni budu na pravi način angažovani i da dobiju svoje zadatke.

Zbog toga je važno da unapred prođemo ceo plan i **osmislimo način uključivanja svakog pojedinog volontera** u aktivnost koju organizujemo, kao i da **isplaniramo vreme** koje je potrebno da se zadaci obave. Ukoliko loše isplaniramo vreme angažmana volontera, pa smena traje duže nego što smo najavili, moguće je da volonter neće moći da ostane duže od dogovorenog vremena jer je već nešto drugo isplanirao za kasnije, pa će sledeći put oklevati pre nego što pristane na naš poziv.



Recimo, jednom prilikom pozvali smo volontere na akciju farbanja žardinjera u Domu starih na Karaburmi od 09 do 12h. Veoma je važno da koordinator bude na mestu akcije barem 10 minuta pre dogovorenog vremena i da sa sobom ima pripremljen i razvrstan sav potreban materijal – četke za farbanje, boju, kantice, rukavice, kao i da je već obavio pozdravljanje sa nadležnima u Domu i najavio dolazak volontera. Kada volonteri stignu, sve treba da je spremno i akcija može da počne. Međutim, desilo se da je koordinator (iz opravdanog razloga) zakasnio i nikoga nije bilo da dočeka volontere; to je moglo da ostavi loš utisak, ali i da smanji njihovu motivaciju i osećaj ozbiljnosti cele akcije, što je opet, moglo da dovode do stvaranja negativnog utiska o akciji i Crvenom krstu Palilula. Srećom, ulogu koordinatora u ovoj situaciji preuzeo je jedan iskusan volonter te je sa nadležnima u Domu i pristiglim volonterima, vreme do dolaska pravog koordinatora iskoristio za upoznavanje i rezimiranje dogovora o predstojećoj akciji. Znači, ukoliko volontere na akciji dočekamo na pravi način, osećaće se dobro, steći će pozitivno iskustvo i sledeći put će se radije odazvati našem pozivu. Na kraju krajeva, imaće doživljaj da su svoje vreme upotrebili na pravi način.

❷ Jasna objašnjenja



Volonterski angažman veoma liči na angažman bilo kojeg zaposlenog profesionalca. Volonter dolazi na svoj volonterski posao i veoma je važno da mu se jasno naznači šta se od njega očekuje, na koji način taj zadatak treba da obavi, kome referiše tokom i na kraju obavljenog zadatka.

Na primer, organizujemo Opštinsko takmičenje u pružanju prve pomoći. Jedan volonter ima zadatak da brine o higijeni prostora Tašmajdanskog parka u kojem se odvija takmičenje.

Nedovoljno jasno objašnjenje zadataka koji mu namenjujemo može da glasi: Tvoj zadatak je da na Takmičenju ispraznis kese sa otpacima.



Dobro i jasno objašnjenje bi glasilo: Tvoj zadatak je da tokom održavanja Opštinskog takmičenja brineš o higijeni prostora. Na prostoru održavanja Takmičenja biće postavljeno 7 kesa za otpatke, pogledaj, njihove lokacije su ucrtane na ovoj mapi. Molim te da na svakih sat vremena obiđeš ove kese. Pune kese treba da zameniš novim; pune kese treba da odneseš do centralnog kontejnera koji se nalazi iza Pravnog fakulteta (pokazati na mapi). Nove kese i higijenske rukavice nalaze se kod Marine koja će biti u šatoru broj 2 (pokazati na mapi). Ukoliko imaš bilo koje pitanje ili dilemu, ili ti je potrebna pomoć za prenošenje težih kesa, obratićeš se koordinatorki Aleksandri za pomoć. Da li ti je sve jasno, imaš li dodatnih pitanja?

Što **detaljnije** objasnimo volonteru šta od njega očekujemo, biće mu **jasnije** šta se od njega očekuje i sa većim **uspehom** će obaviti svoj zadatak. Na ovaj način ćemo i unapred odgovoriti na potencijalna pitanja volontera.

To će vam **olakšati** zadatak na samoj akciji jer nećete morati da stalno odgovarate na dodatna pitanja, ili nećete morati da različitim ljudima stalno odgovarate na ista pitanja po sto puta tokom trajanja akcije kada ćete imati i drugih obaveza i odgovornosti. Jasan opis pozicije, dobra prethodna obuka, i prisustvo pribranog mentora koji jasno komunicira zadatke od ključnog su uticaja na uspeh aktivnosti.

❸ Obuka za volonterski zadatak



Bilo da volontera angažujemo da ide na akciju DDK, da na ulazu dočekuje goste za Godišnju skupštinu, da drži predavanje o antitrafikingu u osnovnoj školi, da ide da očisti sneg u dvorištu stare osobe, ili da obavlja bilo koji drugi zadatak, od izuzetne je važnosti da dobije obuku za obavljanje zadatka koji ga očekuje.

Obuka obuhvata podsećanje na Misiju Crvenog krsta, podsećanje na ciljeve programa u kojem se angažuje **i jasnu obuku za specifični zadatak** koji mu se dodeljuje.



Na primer, volonter je bio angažovan u programu Vesela bolnica. Obuka pred svaku posetu bolesnoj deci podazumevala je kratko podećanje na ciljeve ovog programa, na obavezu pranja ruku pre odlaska u posetu, protokol o javljanju pri ulasku na odeljenje (kome se volonteri javljaju i na koji način), obuku o načinu stupanja u kontakt sa decom, na koji način vode razgovor sa detetom, šta rade tokom svoje smene, koliko traje poseta, kako se pozdravljaju sa detetom na kraju posete, kome se javljaju od profesionalaca i slično. Na kraju, sledilo je podsećanje o popunjavanju izveštaja o realizovanoj poseti i javljanje koordinatoru. Kad god su se poštovale ove instrukcije, posete su bile izvođene uspešno. Jednom je koordinator propustio da volontera podseti na ova pravila jer je mislio da ih svi već znaju napamet, ali kako je u pitanju bio novajlija u programu, desilo se da je zaboravio da se na početku posete javi dežurnoj sestri na odeljenju. Kako ga ona nije poznavala iz ranijih volonterskih poseta, grubo je nastupila sa salvom pitanja o tome ko je on i šta radi na dečjem odeljenju. Volonter je objasnio o čemu se radi, i uskoro je sve je bilo u redu, ali oboje su doživeli nepotreban stres.

Dobra obuka omogućava ne samo efikasno ostvarivanje cilja već i samom volonteru obezbeđuje da se oseća sigurno u izvođenju svog zadataka i da ima osećaj samopouzdanja, što je veoma važno jer je to pozitivno iskustvo.

❹ Uključenost

To što se neko uključio u organizaciju Crvenog krsta znači da razume Misiju i ciljeve organizacije i da veruje u vrednosti koje organizacija promoviše. Logično je da će takvi volonteri želeti da saznaju više o procedurama programa u koje su uključeni, kao i o samoj organizaciji. Omogućavanje ovakvim volonterima da iznesu svoje ideje, mišljenja i stavove učiniće **da osete da se njihov doprinos uvažava**.

PRIMER IZ PRAKSE!

Na primer, volonteri koji su uključeni u rad Programa brige o starima redovno posećuju stare korisnike, i u prilici su da daju odlične ideje kako da se program unapredi i kako da se na efikasniji način pomogne starima. Kada smo im to omogućili, oni su shvatili da se njihov angažman u organizaciji vrednuje. S druge strane, budući da su u stalnom kontaktu sa starima, njihove ideje su zaista doprinele da se usluga prema starima poboljša. Naime, budući da ovaj program većim delom realizuju učenici Bogoslovije Svetog Save, oni su izašli u susret iskazanoj potrebi starih da sa njima razgovaraju o duhovnim pitanjima. Tako smo omogućili formiranje posebne grupe za pomoć starima koja se sastoji od dvadesetak korisnika koje naši volonteri okupljaju jednom nedeljno i pružaju im psiho-socijalnu podršku razgovarajući o onome što korisnike zanima.

❺ Vrednovanje volonterskog doprinosa

Budući da volonteri dobrovoljno daju svoje vreme organizaciji, normalo je da im se da do znanja da se njihov dopirnos ceni i vrednuje. Jedostavno **„hvala“** za učešće u akcijama je nešto što se podrazumeva. Davanje povratne informacije volonteru o tome kako obavlja određeni zadatak takođe je vid vrednovanja doprinosa. Ukoliko postoje i druge mogućnosti za izražavanje zahvalnosti, treba ih iskoristiti. Ponekad je to besplatna karta za pozorište, ili poziv na zajednički izlet, kamp. Upućivanje na eksternu obuku takođe je način izražavanja zahvalnosti.

PRIMER IZ PRAKSE!

Pozitivna povratna informacija je snažno motivaciono sredstvo. Jedna naša volonterka koja je pomagala u planiranju prikupljačkih akcija za pomoć beskućnicima, odlična u tom poslu, prezauzeta brojnim obavezama, ispričala nam je da je bila razmišljala da odustane od angažmana kod nas jer su joj aktivnosti oduzimale dosta vremena, a i sumnjala je u to koliko može da doprinese. Već je u glavi počela da sastavlja „ostavku“ i planirala je da nam je saopšti sledeće nedelje, kada joj je stigao SMS od koordinatorke:

SMS koji je promenio odluku volonterke da napusti organizaciju

Draga Zorana, zaista smo osetili tvoje odsustvo na poslednjem sastanku. Prošli put si nam mnogo pomogla u planiranju iventa i svi smo komentarisali koliko su tvoje sugestije bile korisne da sve isplaniramo na najbolji mogući način. Veliko hvala! Sledeći sastanak zakazali smo za naredni četvtak u 17h. Javi da li dolaziš, poz, Milica ☺

Nije više bilo govora o ostavci, Zorana je došla na sledeći sastanak i nastavila da volontira.

❻ Da budu deo tima

Ljudi volontiraju iz različitih razloga, a svakako je jedan od značajnijih to što su tu sa drugima. Ukoliko se neko oseća kao deo tima, to je veliki i **značajan motivišući faktor** koji obezbeđuje da se oseća dobro i da stiče pozitivna socijalna iskustva.

❼ Briga za osobu

Bez obzira na to da li je neko novi volonter koji se prvi put pojavljuje u organizaciji, ili je tu već neko vreme, svakome prija da oseti da ga uvažavaju kao osobu.

Volonteri od vas koordinatora očekuju da pokažete **interesovanje za njih kao pojedince** i da imate uvid u njihov lični život – kako im je u školi, u porodici, i sl. Osećanje pripadanja grupi posebno je značajno kada se neko nađe u kriznoj situaciji i treba mu podrška.

❽ Konzistentna komunikacija i držanje obećanja



Komunikacija je veoma bitna među ljudima i teško se može prenaglasiti njen značaj. Volonteri, kao i svi ostali, cene konzistentnu komunikaciju. Bez obzira na to da li smo se opredelili da u određenom programu sastavljamo nedeljne, mesečne, kvartalne ili godišnje **planove rada**, veoma je bitno da se komunikacija sa volonterima odvija tako **da znaju kada šta da očekuju** i kada će dobiti svoj raspored angažovanja ili obuka ili poziv za određenu aktivnost. Ukoliko je komunikacija neredovna i nepredvidljiva, volonteri neće znati kada da očekuju poziv i organizaciju neće shvatati ozbiljno. Zato je bitno da im se unapred razjasni kada da očekuju pozive i na koji način će biti obaveštavani o svemu.[34]



Kao i svi drugi, i volonteri prirodno očekuju da se data **obećanja održe**. Iako nekad imamo poriv da iz pozitivne želje obećavamo stvari koje tek treba da se dogode, a nad kojima nemamo punu kontrolu, neophodno je da budemo oprezni i da obećanja dajemo tek kada imamo pune garancije da će se nešto dogoditi inače gubimo poverenje volontera i razočaravamo ih.

❾ Popravljati ono što ne funkcioniše

Budući da volonteri rade za organizaciju, dobro su upućeni u to kada nešto ne funkcioniše. Ukoliko se ne obezbede minimalni uslovi rada, i rezultati će biti loši. Zbog toga je važno da se ustanovi takva komunikacija između volontera i vas koordinatora u kojoj će volonteri moći **da vam saopšte sugestije** oko toga šta treba popraviti ili poboljšati. Vi ćete ove sugestije preneti profesionalcima čiji će zadatak biti da, ukoliko je predlog razuman i ostvarljiv, što je pre moguće stvari poprave tako da bolje funkcionišu.



Volontere možete pozivati da na sastanicima otvoreno iznose svoje sugestije, a može se organizovati i **kutija za predloge** u koju će oni anonimo ubacivati svoje predloge za to kako nešto unaprediti ili popraviti.

❿ Pozitivno iskustvo

Potpuno je prirodno da neko ko donira vreme organizaciji želi da to bude pozitivno iskustvo. Dobar volonterski menadžment obuhvata mnogo stvari koje treba da doprinesu stvaranju takvog iskustva za volontere.

Npr, dobra obuka, dobar tim u kojem će se svi dobro osećati, dobro organizovan sastanak, jasno komunicirane instrukcije, izražavanje zahvalnosti, to su sve odlični načini da se ljudi dobro osećaju i stiču pozitivna iskustva. Šta bi se više od toga moglo poželeti? ☺

[34] Za to kako se postavlja plan aktivnosti može da posluži primer iz programa za obeležavanje značajnih datuma (godišnji plan), u Prilozima na str. 200.


CRVENI KRST
PALILULA

Deo 13.

KAKO SE PRIPREMA I VODI SASTANAK SA VOLONTERIMA

U ovom delu:

- ***Kako se planira sastanak sa volonterima***
- ***Šta treba da uradite pred sam sastanak***
- ***Koje su moguće teme Dnevnog reda***
- ***Kako da počnete sastanak***
- ***Kako da rukovodite sastankom***
- ***Šta su uloge zapisničara i timekeepera na sastanku***
- ***Kako se evidentiraju odluke koje se donose***
- ***Kako da završite sastanak***
- ***Koje su vaše obaveze posle završenog sastanka***

Koliko često će se odvijati sastanci zavisi od programa do programa, jer neki programi se sastaju češće, kao na primer jednom nedeljno Omladinska terenska jedinica ili grupa podmlatka, neki jednom mesečno kao npr. Program za pomoć starima, a neke manje aktivne ili labavije strukturisane grupe sastaju se po potebi, pred organizaciju neke aktivnosti ili manifestacije, npr. Program za obeležavanje važnih datuma ili Program podrške beskućnicima. Međutim, da bi bilo koji sastanak bio uspešan i efikasan, neophodna je pažljiva priprema. Što je bolja priprema sastanka, sam sastanak odvijaće se jednostavnije i efikasnije, vi sami ćete biti sigurniji u sebe, i na kraju - više zadovoljni. Kada imamo jasno postavljen plan i kada iz minuta u minut znamo šta treba da radimo ili kažemo, lakše je biti opušten pa čak i prepustiti se improvizaciji i trenutnom nadahnuću.

❶ Pre sastanka



Potrebno je da definišete zašto je potrebno da se organizuje sastanak, tj. o **kojoj vrsti sastanaka** se radi - da li je potrebno da volonterima saopštite informacije o predstojećoj aktivnosti ili da prenesete informacije od strane stručne službe i viših oblika orgnizovanja (Crveni krst Srbije ili Beograda), ili partnera. Nekada će sastanak imati za cilj prikupljanje informacija od volontera, drugi put smišljanje novih ideja za aktivnosti programa, podsticanje motivacije volonterskog tima ili pak donošenje odluka.

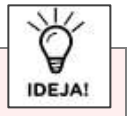
Zatim, potrebno je da odredite **Dnevni red** sastanka[35]. Dnevni red je spisak tema koje će se na sastanku obrađivati. U normalnim okolnostima, ukupno vreme radnog dela sastanka obično ne bi trebalo da traje duže od sat vremena.

Takođe, pre sastanka određujete **ko će da prezentuje** određenu temu i koliko vremena će se posvetiti svakoj temi. Da biste to uradili što približnije, možete da koristite **beleške** sa prethodnih sastanaka kako biste mogli da predvidite vreme potrebno za svaku stavku. Naravno, od vas se očekuje da rukovodite sastankom.

Potrebno je da odredite i ko će biti **timekeeper** tj. ko će da vodi računa o tome da sastanak teče u zadatim vremenskim okvirima.

Zatim ćete odrediti **vreme održavanja sastanka**, i poslaćete poziv sa svim tim podacima volonterima (putem imejla ili zatvorene fejsbuk grupe). Takođe, da biste obezbedili dobar odziv za sastanak, potrebno je da od volontera tražite **da potvrde** svoje prisustvo na sastanku, kao i to da najave ukoliko imaju potrebu da na sastanku iznesu nešto posebno. To treba da urade na najkraći i najkoncizniji način, kao i da kažu koliko vremena smatraju da im je za to potrebno.

Pre sastanka pripremićete sve potrebne **materijale** – odštampaćete kopije materijala, formular za spisak prisutnih i sve drugo što bude bilo potrebno.



Moguće teme Dnevnog reda

- ✓ Davanje informacije volonterima o tome šta se dešava u programu tj. aktivnosti, uključujući informacije o ostvarenim rezultatima i napretku u određenoj oblasti
- ✓ Dogovor o predstojećim aktivnostima i akcijama (objašnjenje o cilju aktivnosti, podeli uloga i zadataka, dogovori o terminima i slično)
- ✓ Novosti iz viših oblika organizovanja (CK Srbije i CK Beograda)
- ✓ Informacije o predstojećim obukama za volontere
- ✓ Evaluacija i razmena iskustava sa prethodnih aktivnosti
- ✓ Ideje za nove aktivnosti
- ✓ Rešavanje problema
- ✓ Zahvaljivanje volonterima za doprinos u održanoj akciji ili aktivnosti
- ✓ Prisustvo gostiju – eksperata iz naše ili drugih organizacija
- ✓ Obaveštavanje o uvođenju novih pravila i procedura ili slično

❷ Pred sastanak



Od vas se očekuje da na sastanak stignete najmanje **15 minuta pre** dogovorenog vremena kako biste napravili **raspored sedenja** koji odgovara vrsti sastanka i broju očekivanih volontera, i da sav potreban **materijal rasporedite** po redu korišćenja tj. Dnevnom redu kako tokom sastanka ne biste gubili vreme na preturanje po materijalima.

Uz pomoć saradnika stručne službe osmislićete **dobrodošlicu i aktivnosti za zagrevanje**. Prvih petnaestak minuta sastanka služi za socijalizaciju, pozdravljanja i stvaranje potrebne atmosfere.

[35] Formular za Dnevni red sastanka sa volonterima nalazi se u Prilozima na str. 183.

Takođe, time se pruža prilika onima koji kasne da ne propuste bitne stvari koje se na sastanku rade. Na početku sastanka kaže se ko će da bude timekeeper, a ko zapisničar. Na početku radnog dela sastanka potrebno je da se svi prisutni upišu u formular[36] predviđen za to kako bismo imali evidenciju o redovnosti dolazaka volontera na sastanke.

❸ Vođenje sastanka



Sastanak može da se vodi na opušten način ili tako da se ustanove pravila kojih ćemo se pridržavati. Opušten način pogodan je kada želite da ohrabrite volontere da se uključe u diskusiju, a striktna pravila sa druge strane mnogo su prikladnija kada je potrebno doneti neke odluke. Vi kao koordinator rukovodite sastankom i to činite **po utvrđenom Dnevnom redu**. Vaš zadatak je da iznosite informacije, podstičete i usmeravate diskusiju i, ukoliko diskusija skrene sa teme, da je vratite na nju. Takođe, potrebno je da se držite vremena predviđenog za svaku temu.

Timekeeper ima zadatak da **opominje na dogovorene vremenske** odrednice. Treba da ga uputite u to da to čini tako što, kada se približi kraj dogovorenog vremena za određenu temu, opomene na to da je ostalo još par minuta do kraja i time svima stavi do znanja koliko još vremena imaju za diskusiju.

Na početku sastanka treba odrediti **zapisničara** koji će **beležiti odluke** koji se donose i koje će posle u pisanom obliku proslediti svima.

❹ Odluke koje se donose na sastanku



Odluke i dogovore koji se postižu u vezi sa predstojećim aktivnostima, zapisničar odmah zapisuje u za to **predviđeni formular**.[37] Takođe, istovremeno se određuje **i ko je odgovoran** za svaki planirani zadatak ili aktivnost, kao i osoba koja je zadužena za **proveravanje napretka** u ostvarivanju tog zadatka ili aktivnosti, kao i termin kada će to proveriti. Smisao nije u pukom nadgledanju nego u davanju prilike da se, ukoliko iz bilo kojeg razloga ne budu ispoštovani rokovi i dogovori, utvrdi u čemu je problem i da podrška koja je potrebna da se zadatak ipak uspešno obavi.

❺ Završetak sastanka

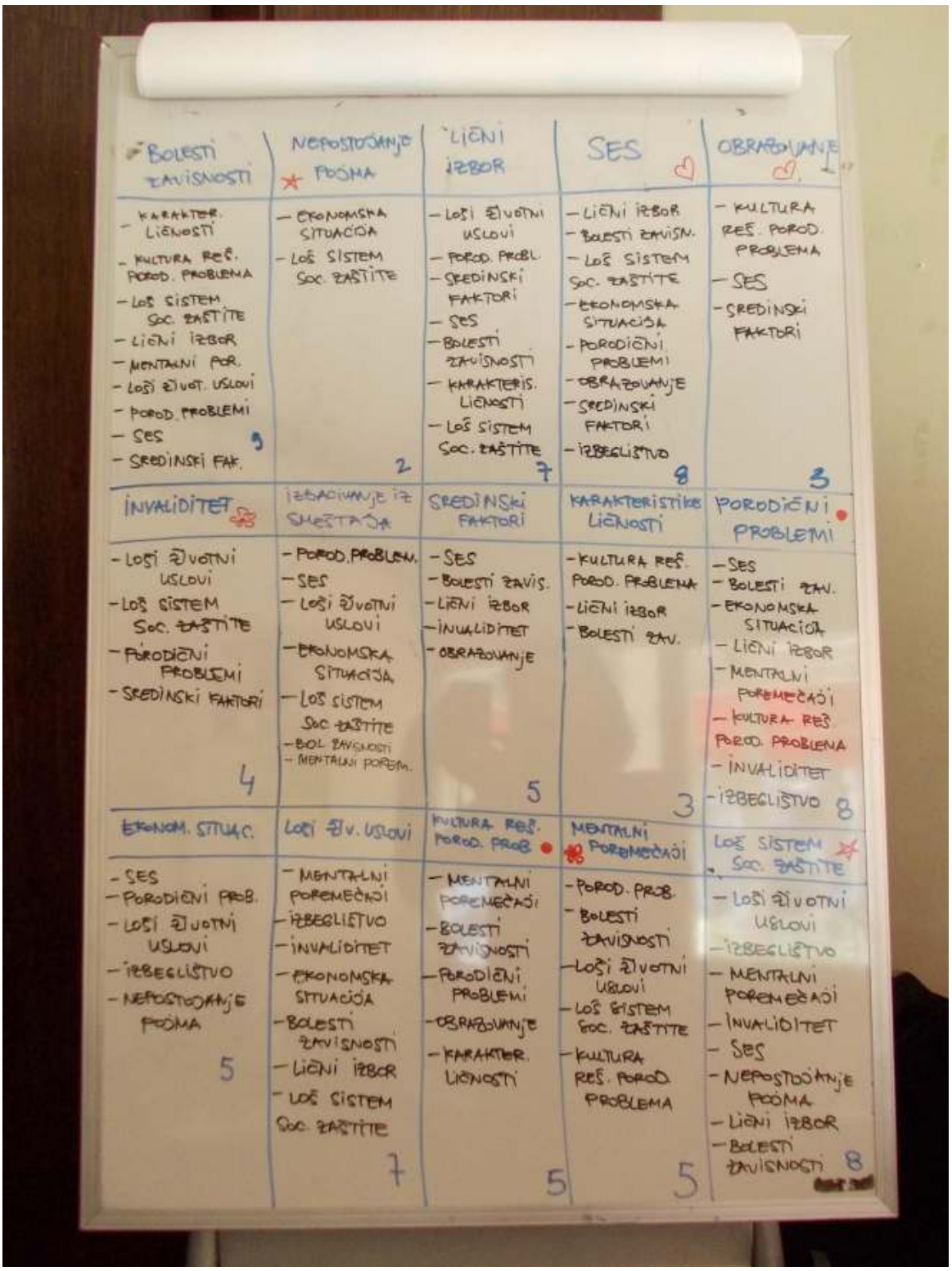
Na kraju, zaključujete sastanak tako što se svima **zahvalite** na prisustvu i saradnji. Nakon toga, planirajte na kraju sastanka i vreme za **neformalno druženje** volontera. Sa sastanka izlazite poslednji, a pre izlaska iz prostorije potrebno je da se sve vrati u prvobitno stanje.

❻ Posle sastanka



Zapisničar ima obavezu da sve **odluke i dogovore** koji su doneti na sastanku u elektronskoj formi dostavi vama, a vi ćete ih proslediti putem imejla ili zatvorene fejsbuk grupe svim volonterima kako bi mogli da ih unesu u svoje rasporede.

[36] Formular za spisak prisutnih na sastanku nalazi se u Prilozima na str. 185
[37] Formular za odluke koje se donose na sastanku nalazi se u Prilozima na str. 184.


BOLESTI ZAVISNOSTI
- KARAKTER. LIČNOSTI
- KULTURA REŠ. POROD. PROBLEMA
- LOŠ SISTEM SOC. ZAŠTITE
- LIČNI IZBOR
- MENTALNI POR.
- LOŠI ŽIVOT. USLOVI
- POROD. PROBLEMI
- SES
- SREDINSKI FAK.
9
NEPOSTOJANJE POSLA
- EKONOMSKA SITUACIJA
- LOŠ SISTEM SOC. ZAŠTITE
2
LIČNI IZBOR
- LOŠI ŽIVOTNI USLOVI
- POROD. PROBL.
- SREDINSKI FAKTORI
- SES
- BOLESTI ZAVISNOSTI
- KARAKTERIS. LIČNOSTI
- LOŠ SISTEM SOC. ZAŠTITE
7
SES
- LIČNI IZBOR
- BOLESTI ZAVISN.
- LOŠ SISTEM SOC. ZAŠTITE
- EKONOMSKA SITUACIJA
- PORODIČNI PROBLEMI
- OBRAZOVANJE
- SREDINSKI FAKTORI
- IZBEGLIŠTVO
8
OBRAZOVANJE
- KULTURA REŠ. POROD. PROBLEMA
- SES
- SREDINSKI FAKTORI
3
INVALIDITET
- LOŠI ŽIVOTNI USLOVI
- LOŠ SISTEM SOC. ZAŠTITE
- PORODIČNI PROBLEMI
- SREDINSKI FAKTORI
4
IZBACIVANJE IZ SMEŠTAJA
- POROD. PROBLEM.
- SES
- LOŠI ŽIVOTNI USLOVI
- EKONOMSKA SITUACIJA
- LOŠ SISTEM SOC. ZAŠTITE
- BOL. ZAVISNOSTI
- MENTALNI POREM.
SREDINSKI FAKTORI
- SES
- BOLESTI ZAVIS.
- LIČNI IZBOR
- INVALIDITET
- OBRAZOVANJE
5
KARAKTERISTIKE LIČNOSTI
- KULTURA REŠ. POROD. PROBLEMA
- LIČNI IZBOR
- BOLESTI ZAV.
3
PORODIČNI PROBLEMI
- SES
- BOLESTI ZAV.
- EKONOMSKA SITUACIJA
- LIČNI IZBOR
- MENTALNI POREMEĆAJI
- KULTURA REŠ. POROD. PROBLEMA
- INVALIDITET
- IZBEGLIŠTVO
8
EKONOM. SITUAC.
- SES
- PORODIČNI PROB.
- LOŠI ŽIVOTNI USLOVI
- IZBEGLIŠTVO
- NEPOSTOJANJE POSLA
5
LOŠI ŽIV. USLOVI
- MENTALNI POREMEĆAJI
- IZBEGLIŠTVO
- INVALIDITET
- EKONOMSKA SITUACIJA
- BOLESTI ZAVISNOSTI
- LIČNI IZBOR
- LOŠ SISTEM SOC. ZAŠTITE
7
KULTURA REŠ. POROD. PROB.
- MENTALNI POREMEĆAJI
- BOLESTI ZAVISNOSTI
- PORODIČNI PROBLEMI
- OBRAZOVANJE
- KARAKTER. LIČNOSTI
5
MENTALNI POREMEĆAJI
- POROD. PROB.
- BOLESTI ZAVISNOSTI
- LOŠI ŽIVOTNI USLOVI
- LOŠ SISTEM SOC. ZAŠTITE
- KULTURA REŠ. POROD. PROBLEMA
5
LOŠ SISTEM SOC. ZAŠTITE
- LOŠI ŽIVOTNI USLOVI
- IZBEGLIŠTVO
- MENTALNI POREMEĆAJI
- INVALIDITET
- SES
- NEPOSTOJANJE POSLA
- LIČNI IZBOR
- BOLESTI ZAVISNOSTI
8

Deo 14.

KAKO SE PLANIRA VOLONTERSKA AKTIVNOST

U ovom delu:

Deset koraka u postavljanju plana aktivnosti:

- ***Kako se definišu cilj aktivnosti i ciljna grupa***
- ***Kako se planira ostvarivanje cilja***
- ***Definisanje uloga i podela zadataka***
- ***Regrutovanje volontera, organizovanje obuke za volontere i sastavljanje Opisa pozicija***
- ***Predupredити rizike***
- ***Kako volonterima pružiti podršku***
- ***Isplanirati potrebne resurse***
- ***Način praćenja aktivnosti, evaluiranja i izveštavanja***

*Planiranje je veoma bitan proces koji omogućuje da pronađemo **najefikasniji način** obavljanja određenog zadatka tj. stizanja do zacrtanog cilja. Plan je kao mapa koja nam pomaže da se snađemo na putu koji nas **vodi do cilja** koji smo sebi postavili. Npr. odlučili ste da odete u posetu prijatelju u drugi deo grada, to je cilj koji ste postavili; kako ćete stići do tamo saznaćete gledajući u mapu grada i autobuske linije koje do tamo vode; u ovom slučaju, to predstavlja vaše planiranje. Slično je i sa programskim aktivnostima - nije dovoljno da samo postavite cilj, potrebno je da smislite način kako ćete taj cilj da ostvarite, korak po korak.*

*Bilo da je u pitanju planiranje akcije dobrovoljnog davanja krvi, obuka iz pružanja prve pomoći u osnovnoj školi, obeležavanje značajnog svetskog datuma ili nešto drugo, potrebno je da **unapred** isplanirate i obezbedite sve što je potrebno od iskustva, znanja i drugih resursa kojima raspolažemo u organizaciji.*

Planiranje aktivnosti čest je zadatak profesionalaca i koordinatora volontera. Dobro planiranje aktivnosti znači manje frustracije, a više zadovoljstva, pomoći će nam da predupredimo neplanirane teškoće i da ih, ako iskrsnu, dočekamo spremni. Takođe, planiranje će nam omogućiti da tačno znamo koji je cilj koji želimo da postignemo, koliko volontera i profesionalaca nam je za to potrebno, koliko sati će oni biti angažovani i šta je njihova uloga u određenoj aktivnosti. Osim toga, dobar plan obezbeđuje dobru osnovu za komunikaciju i koordinaciju svih učesnika u aktivnosti, kao i mogućnost praćenja odvijanja aktivnosti u svim njenim fazama i određivanje uspešnosti aktivnosti.

DESET KORAKA U POSTAVLJANJU PLANA AKTIVNOSTI

❶ Definisati cilj koji želimo da postignemo

Svaka akcija koju planiramo mora da ima svoj **konkretan** cilj. Ukoliko definišemo konkretan cilj, na kraju akcije ćemo lako odrediti koliko smo bili uspešni tj. da li smo ostvarili to što smo želeli i zbog čega smo akciju i pokrenuli.



Na primer, na jednoj DDK akciji cilj je 25 davalaca; na pripremama za Opštinsko takmičenje učenika osnovnih i srednjih škola cilj je da obuke uspešno završi 140 učenika; na akciji prikupljanja članarina od odraslih koja traje tokom marta cilj je 500 novoučlanjenih; u programu Podrška u učenju cilj je da na kraju školske godine sva deca obuhvaćena ovim programom sa uspehom završe razred i upišu se u sledeći; u projektu Dubinski životni intervju koji realizujemo sa partnerskom organizacijom Belhospice cilj je da pružanjem psiho-socijalne podrške i istraživanjem obuhvatimo 100 pacijenata do kraja juna; u prikupljačkoj akciji polovne odeće i obuće cilj nam je da obezbedimo sezonsku garderobu za 70 naših korisnika - ljudi koji žive bez krova nad glavom, i sl.



Kada govorimo o cilju, najvažnije je da svima bude **jasan**, da je **ostvarljiv** i **merljiv**.

❷ Ko će imati koristi od naše aktivnosti i u kojoj meri

Naše aktivnosti **uvek** su usmerene ka određenim ciljnim grupama – nekada su u pitanju **pojedinici**, a nekada **porodice** ili određene **socijalne grupe**.

Ukoliko organizujemo akciju doborovoljnog davanja krvi, zadatak nam je da motivišemo davaoce da učestvuju u akciji, a to činimo da bi prikupljene jedinice krvi poslužile kod različitih medicinskih intervencija kako bi se spasli ljudski životi.



Ako se npr. bavimo obučavanjem učenika za pružanje prve pomoći, korist će imati učenici koji obuku pohađaju i oni će, zahvaljujući korisnoj veštini koju su savladali, osećati veće samopouzdanje. Od toga će korist potencijalno imati povređeni kojima će oni pružiti prvu pomoć, ali nemoguće je da predvidimo ko će to biti; polazimo od pretpostavke da je kritične situacije u kojima je neko povređen potrebno predupredi tako što će što više građana biti osposobljeno da u tim situacijama ostane pribrano, a da pomoć do dolaska Hitne službe pruža brzo i tačno. Što je više takvih ljudi u zajednici, društvo je bezbednije i sigurnije. Npr. na obuci za prvu pomoć koju smo organizovali tokom letnjeg raspusta za međunarodnu grupu studenata koji su kod nas bili na praksi, bila je i studentikinja iz Grčke koja je mislila da je u pitanju još jedna u nizu obuka koje služe da se steknu nove veštine koje nikada neće zatrebati. Međutim, dva dana nakon završene obuke našla se na mestu sudara u kojem je jedna žena bila ozbiljno povređena. Studentkinja se setila svega što je na obuci naučila, pozvala je Hitnu pomoć, a do njihovog dolaska prvu pomoć je pružila bez greške. Svi su joj čestitali na tome, a ona se nama zahvalila vrlo emotivno, neprestano ponavljajući koliko je ponosna na to što je spasila jedan život.

Pružanje podrške u učenju za decu koja potiču iz ekstremno siromašnih porodica veoma je značajno budući da se ova deca, uprkos nepovoljnim životnim okolnostima, podstiču da završe školu i tako za sebe u budućnosti obezbede malo bolje šanse za uključivanje u društvo. Ukoliko im ne pomognemo da završe makar osnovnu školu, iz začaranog kruga siromaštva-neobrazovanosti-nezaposlenosti po kojem se već generacijama kreću njihove porodice, ni oni ne bi mogli da izađu.

Svaka od aktivnosti koje organizujemo mora da ima **definisanu ciljnu grupu** kako bismo znali ka kome usmeravamo našu energiju i vreme.

❸ Definisati kako ćemo da stignemo do cilja

Nakon što smo odredili cilj i ciljnu grupu, znamo šta i kome želimo da pomognemo. Sada je trenutak da odredimo i kako ćemo to da postignemo tj. **šta sve treba da uradimo da bismo ostvarili cilj**. Dakle, sada je na redu na napravimo **plan akcije**. Nemoguće je ovde nabrojati i objasniti sve situacije iz prakse Crvenog krsta, ali poslužićemo se sa nekoliko primera da bismo približili ovu temu.

PRIMER IZ PRAKSE!

Ako nam je cilj 25 davalaca krvi na DDK akciji kako bi u bolnicama mogli da pomognu unesrećenima i bolesnima, moraćemo da se potrudimo da motivišemo davaoce da učine dobro delo i dođu na našu akciju. Kako to radimo? Oglašavanjem putem fb stranice, postavljanjem plakata u blizini predstojeće DDK akcije, telefonskim pozivanjem i informisanjem davalaca putem sms-a, i tokom akcije – deljenjem lifleta i motivisanjem potencijalnih davalaca. Sama akcija organizuje se u saradnji sa Institutom za transfuziju krvi Srbije i tokom akcije zadatak naših volontera je da brinu o tome da se davaoci dobro osećaju, da ih evidentiraju i slično.[38]

PRIMER IZ PRAKSE!

Ukoliko nam je npr. cilj da za 100 siromašnih mališana obezbedimo novogodišnje paketiće, organizovaćemo prikupljačku akciju tokom decembra u najprometnijim hipermarketima u našoj zajednici. Kada dobijemo dozvolu od uprave hipermarketa obučićemo najmlađe volontere, članove podmlatka, kako da budu uspešni u prikupljačkoj akciji. Oni će tokom akcije pozivati sugrađane da budu solidarni tako što će donirati slatkiše, igračke ili novac u korpu Crvenog krsta. Nakon akcije, volonteri će napraviti novogodišnje paketiće i odneti ih deci za koju su namenjeni.[39]

ZAPAMTI!

Svaka akcija treba da bude **pažljivo isplanirana po koracima** koje ćemo prelaziti, od prvog do poslednjeg; što se više posvetimo tome, što konkretniji budemo, sigurniji ćemo biti u dobre i uspešne rezultate.

[38] Opis voloneterske pozicije za Program DDK nalazi se u Prilozima, na str. 167.

[39] Primer plana koordinatora sa jedne uspešno organizovane akcije prikupljanja priloga za novogodišnje paketiće je u Prilozima, na str. 201.

❹ Definisati uloge volontera i profesionalaca i sastaviti opise pozicija



Ne možemo samo da pozovemo volontere na akciju, potrebno je da prvo procenimo **koliko volontera** je realno potrebno za određenu aktivnost, koji **uzrast** volontera nam je potreban, koje **sposobnosti i veštine** treba da poseduju, koje **zadatke** svaki od volontera treba da obavi i **kada**, ko kome **referiše**, kome se obraćaju za **podršku** ili objašnjenje zadataka, kada i gde se volonteri **okupljaju**, ko je **koordinator** aktivnosti i slično. Ne može se prenaglasiti značaj detaljno definisanih zadataka jer što smo jasniji i detaljniji u objašnjenjima, ostaje manje prostora za nesporazume i greške.

Osim obuke, koju za volontere zajedno sa vama organizuju profesionalci, pred određenu aktivnost ili akciju na kojoj se detaljno definišu i prorađuju zaduženja svakog pojedinačnog volontera koji je u to uključen, preporučuje se da se pripreme i pisani **Opisi pozicija**. Volonter na taj način dobija priliku da i nakon sastanka još jednom ili više puta, pogleda šta su njegova ili njena konkretna zaduženja, kome se obraća za pomoć tokom izvođenja aktivnosti i sl. Na taj način predupređujemo da volonteri nešto zaborave ili pogrešno shvate, a time se tokom izvođenja aktivnosti smanjuje pritisak na vas kao koordinatore jer nećete morati da odgovarate na dodatna pitanja volontera. Osim toga, budući da se ovakvi Opisi pozicija odlažu u volonterski dosije, mogu da posluže za praćenje napretka u volonterskoj karijeri.

❺ Proceniti koja vrsta obuke je potrebna



Da bi svi učesnici određene aktivnosti tačno znali šta se od njih očekuje i na koji način treba da doprinesu uspehu, potrebno je **da im se to objasni**. Ukoliko se radi o novim i manje iskusnim volonterima, potrebno je posvetiti im više pažnje tokom obuka, potrebno je tražiti od njih povratnu informaciju kako bi bili sigruni da su sve dobro razumeli, ali vremenom, potreba za obukama postaje sve manja jer iskusniji volonteri već znaju šta treba da rade i sigurniji su u svoje uloge.



Obuku volontera obično realizujete zajedno sa saradnicima zaduženim za rad sa volonterima, ili sami, neposredno pred samu akciju ili jedan ili par dana pred samu akciju. Nekada će biti dovoljno da okupite volontersku grupu, da ih **informišete** o aktivnosti koja se planira i da objasnite šta ko treba da radi; ponekad se preporučuje **simulacija** aktivnosti kako bi se volonteri bolje uvežbali u onome što ih čeka. Simulacija znači osmišljeni scenario[40] sličan onome što će se realno događati na aktivnosti i stavljanje volontera u ulogu koju će na toj aktivnosti izvoditi. Simulacije su odličan način učenja volonterskih zadataka. Uputno je da volonteri dobiju i pisana objašnjenja o svojim odgovornostima i zadacima, tzv. **Opis pozicije**.

[40] Primer telefonskog scenarija za pozivanje na DDK akciju nalazi se u Prilozima, na str. 199.

❻ Utvrditi način regrutacije volontera

IDEJA!

Za većinu aktivnosti koje planiramo biće dovoljno da pozovete potreban broj **postojećih** volontera, mada nije isključeno da na neke aktivnosti ciljano pozivamo i potencijalno **zainteresovane građane** koji još uvek nemaju nikakve veze sa našom organizacijom, ali za koje procenjujemo da će zbog određenih specifičnih znanja ili sklonosti želeti da se uključe u naš rad. Volontere pozivamo bilo lično ili **preko prijatelja**, **telefonom** ili putem poruka na zajedničkim zatvorenim **fejsbuk grupama**, bilo putem **javnog poziva** (plakat, lifltet[41], objave na društvenim mrežama, poziv preko fakulteta i škola ili slično).

❼ Proceniti rizike i pripremiti strategije za rešavanje probema

ZAPAMTI!

Uvek polazimo od pretpostavke da će aktivnost koju organizujemo biti uspešna u svim aspektima, ali ponekad se dešavaju **neželjene i neplanirane situacije**. Njih je potrebno predvideti i smisliti odgovarajuća rešenja za smanjenje evenutalne štete. Npr. nedolazak ključnih volontera na aktivnost je rizik koji možete da predupredite tako što ćete u obuku za sve pozicije uključiti više volontera pa će moći da budu zamena na licu mesta za one koji se iz bilo kojeg razloga na pojave. Pitanja bezbednosti, pogotovu na akcijama koje se odvijaju napolju potrebno je pažljivo razmotriti. Npr. na Opštinskom takmičenju iz prve pomoći koje se odvija celodnevno, zbog dugotrajnog boravka na otvorenom potrebno je predvideti nabavku odgovarajućih krema za zaštitu od sunca. Za aktivnosti koje organizujemo prvi put, uputno je **konsultovati kolege** iz drugih programa ili organizacija koji imaju iskustva u sličnim aktivnostima kako bismo dobili informacije o njihovoj praksi.

IDEJA!

U slučaju da se desi incident ili akcident tokom volonterske aktivnosti, potrebno je da što pre rešite problematičnu situaciju ili, ukoliko procenite da to ne možete da učinite samostalno, pozovete profesionacla. Izveštaj o incidentu/akcidentu[42] odmah po završenoj situaciji potrebno je da dostavite saradniku profesionalcu.

❽ Utvrditi koji resursi su potrebni za pripremu i izvođenje aktivnosti

ZAPAMTI!

Prostor, oprema, uniforme, materijali, osveženje za učesnike, transport i sl. koji su neophodni za uspešno odvijanje određene akcije ili aktivnosti neophodno je unapred **isplanirati**, ali i **obezbediti**. Moguće je da neke od potrebnih resursa već posedujemo, ali ukoliko to nije slučaj, potrebno je isplanirati gde i na koji način ćemo ih obezbediti. Akciju ili aktivnost **ne možemo** otpočeti pre nego što pripremimo sve što je neophodno.

Takođe, potrebno je da procenimo koliko je aktivnost koju realizujemo bitna za javnost. Ukoliko procenimo da je **pažnja medija** potrebna, utvrdićemo načine oglašavanja kako pre, tako i posle aktivnosti. Pozivi medijima i saopštenja za medije odgovornost su profesionalno zaposlenih saradnika u Crvenom krstu Palilula, ali na vama je kao koordinatorima da im sugerišete koje aktivnosti smatrate bitnim ili želite da budu promovisane u javnosti.

[41] Primeri lifleta i plakata nalaze se u Prilozima na str. 207-211.
[42] Formular za Izveštaj o incidentu/akcidentu nalazi se u Prilozima na str. 174.



Međutim, budući da imamo svoju aktivnu fejsbuk stranicu koja nam služi za objave o aktivnostima, za sve aktivnosti bitno je da isplanirate prisustvo fotografa, jer dobre **fotografije** govore „više od hiljadu reči".

Zapamti!

Isto tako, učesnike aktivnosti uvek je potrebno podsetiti da nije dozvoljeno da bez posebne dozvole nadležnih profesinalaca Crvenog krsta Palilula daju izjave za medije. Evenutalni poziv novinara da volonteri daju izjavu treba **ljubazno i odlučno odbiti** i objasniti im da je potrebno da se obrate **profesionalcima**.

❾ Odrediti načine komuniciranja i standarde učinka i ponašanja



Prilikom planiranja aktivnosti potrebno je predvideti na koji način će svi uključeni akteri biti u **komunikaciji** jedni sa drugima i kada (ko koga poziva, kada i sl). Određivanje **standarda učinka i ponašanja** znači da se unapred jasno kaže na koji način se aktivnost izvodi, kako volonteri treba da se odenu (uniforme, bedževi, ukupni izgled i sl), kao i ponašanje, npr. tokom aktivnosti Crvenog krsta volonteru koji je u uniformi nije dozvoljeno da puši, korisnicima se uvek obraća na ljubazan način[43], nakon završene aktivnosti sve stvari vraćaju se u prvobitno stanje i sl. Ukoliko se unapred postigne dogovor o ovim standardima, opomene se neće doživeti kao lični napad, u suprotnom hoće, a to ne želimo.

❿ Pripremiti formulare – spisak za proveru obavljenih koraka, spisak učesnika sa kontaktima i formular za izveštavanje



Koncizan raspored aktivnosti, spisak za proveru obavljenih koraka, tzv**. ček lista** je veoma koristan alat jer olakšava uspešno sprovođenje svih planiranih zadataka u akciji. Sastoji se od spiska svih planiranih koraka redosledom kojim se odvijaju i ima definisan prostor u kojem možemo da obeležimo zadatke koje smo obavili.

Spisak učesnika i naznačene pozicije zajedno sa brojevima njihovih mobilnih telefona, a pre svega kontakt koordinatora aktivnosti treba pripremiti i dostaviti na vreme svim učesnicima kako bi pre ili tokom akcije mogli da uspostave komunikaciju, ako to bude bilo potrebno.[44]



Formular za izveštaj sa aktivnosti popunjava kooridnator aktivnosti **odmah** po završenoj aktivnosti, dok su utisci još sveži.[45] Formular se popunjava **odgovorno i tačno**, vodeći računa o svakoj stavci budući da taj izveštaj kasnije služi za statistiku kojom se predstavljaju rezultati organizacije, ali je i polazna osnova za buduće planove sličnih aktivnosti.

[43] Standardi za rad sa korisnicima nalaze se u Prilozima na str. 206
[44] Primer spiska kontakta nalazi se na str. 172.
[45] Formular za izveštaj sa aktivnosti nalazi se u Prilozima na str. 173.

Deo 15.

KAKO SE SASTAVLJA OPIS VOLONTERSKE POZICIJE

U ovom delu:

- ***Zašto je potreban Opis volonterske pozicije***
- ***Kako se sastavlja Opis volonteske pozicije***

Opis pozicije je koncizni pisani pregled zadataka koje volonter treba da ostvari. Opis pozicije treba da pomogne volonteru da shvati šta treba da radi tj. šta očekujemo od njega/nje i da na taj način stekne samopouzdanje u to kako će izvesti svo ju ulogu.

Opis pozicije takođe određuje koje su odgovornosti volontera i koje sposobnosti treba da ima da bi te zadatke obavljao. Takođe, Opis treba da naznači koje lične koristi može da dobije od te uloge, npr. prilike za obukama, socijalne prilike, pokrivanje troškova i slično.

Dobro sastavljen Opis pozicije je neka vrsta vodiča volonteru u obavljanju njegove uloge i odgovornosti, ali ne treba da bude preopterećen detaljima o svakom zadatku koji treba da obavi.

❶ Zašto je potreban Opis pozicije?

Neke organizacije se ne bave sastavljanjem Opisa volonterskih pozicija. Međutim, iskustva pokazuju da se volonteri osećaju mnogo sigurnije, više obučeno i više motivisano ukoliko imaju svoj Opis pozicije koji im razjašnjava njihovu ulogu, šta se od njih očekuje (i šta oni mogu da očekuju), i kako da se uklope u organizaciju.

Opis pozicije dosta govori i o samoj organizaciji. Pokazuje da smo **organizovani i profesionalni**. Potencijalnim volonterima govori o tome da smo organizacija koja je ozbiljna u tome što radi i da **vrednujemo** volonterski doprinos. Takođe, Opis **verifikuje volontersku ulogu** i volonterima daje **jasan status** u organizaciji.



Opis pozicije je takođe korisni alat za **rukovođenje volonterskim očekivanjima** u vezi sa obukama i razvojem veština, i tome kako određena uloga može biti od koristi u njihovom razvoju, i kako će biti prepoznat i vrednovan njihov doprinos.

Ukoliko se koristi na ovaj način, Opis pozicije razvija se zajedno sa volonterom unutar organizacije.

To znači da treba da ga periodično **ažuriramo** kako bi se unele promene koje nastaju na tom putu razvoja – npr. uticaj obuka i iskustva, proširivanje odgovornosti, veština, vremena koje volonter stavlja na raspolaganje organizaciji i slično.

❷ Kako se sastavlja Opis volonterske pozicije?

Svaki program i projekat, ali i značajne aktivnosti, sastavljaju Opise volonterskih pozicija[46] shodno svojim potrebama, ali u principu ovi Opisi sastoje se od istih elemenata:

Ime i prezime volontera

Bitno je da svaki Opis volonterske pozicije bude **ličan** tj. da sadrži ime i prezime volontera kako bi bilo jasno da se baš na njega/nju odnosi.

Naziv programa/projekta/aktivnosti

Nije retkost da su neki od naših volontera angažovani i u više od jednog programa Crvenog krsta. **Za svaki program** u koji su uključeni, sastavlja se poseban Opis pozicije. Isto važi za projekte kao i značajne aktivnosti.

Opis pozicije

Iako može delovati suvišno jer svi volonteri znaju koja je njihova uloga u programu, bitno je da se to naznači. Ljudima znači da tačno znaju da njihova pozicija ima **specifičan** naziv. Naziv pozicije daje značenje i cilj samoj poziciji i u najkraćem objašnjava ulogu volontera u određenom programu.

Kome volonter direktno odgovara

Veoma je važno da volonter zna ko je, imenom i funkcijom u organizaciji, osoba kojoj direktno odgovara za svoj učinak i ponašanje, i kojoj može da se **obrati** u kritičnim situacijama.

Opšti cilj programa

Svaka volonterska pozicija predstavalja deo šire celine koju čini Program u kojem se angažuje. Da bi volonteru bila jasna ta šira slika, potrebno je definisati cilj Programa u jednoj do dve rečenice. Na taj način potcrtava se **društveni doprinos** koji Program ostvaruje u lokalnoj zajednici, a angažman volontera dobija jasniji smisao.

Odgovornosti volontera



Ovde je potrebno nabrojati samo glavne odgovornosti - obaveze ili zadatke koje volonter treba da obavlja. Navesti 3-5 glavnih odgovornosti, nije potrebno ići u dalje detalje jer bismo samo zbunjivali volontera i učinili bismo da se izgubi iz vida ono što je najvažnije. Bitno je da zadaci koje delegiramo volonteru budu realni, da odgovaraju mogućnostima volontera s jedne, i potrebama organizacije sa druge strane.

[46] Primeri Opisa volonterskih pozicija za programe koje realizujemo u Crvenom krstu Palilula nalaze se u Prilozima na str. 161-171.



Zbog toga je potrebno da se pre sastavljanja Opisa pozicije obavi **razgovor** sa volonterom. To znači – sesti sa volonterom i pitati ga šta želi da dobije od volontiranja, a zatim uobličiti odgovarajuću poziciju. Takav Opis pozicije na kraju će biti posledica vašeg dogovora sa volonterom, a ne samo uručen gotov papir.

Očekivanja od volontera

Naznačiti kvalifikacije, obrazovanje, obuke, iskustva, specifična znanja ili veštine koji se od volontera očekuju na njegovoj/njenoj poziciji. Treba imati u vidu da, iako se znanja i veštine stiču kroz iskustvo, dobre **obuke** mogu da nadoknade nedostatak znanja u određenim oblastima.

Dobiti koje se stiču angažmanom u Programu

Veoma je važno da volonter bude svestan da njegovo/njeno dobrovoljno davanje vremena, energije, znanja i emocija nije samo jednosmeran proces, već da se kroz volonterski angažman takođe i mnogo dobija zauzvrat. **Navesti** koje obuke, socijalne prilike, iskustva, nadoknade ili slično volonter može da očekuje kroz ovaj konkretni angažman.

Vremenski okviri

Neki programi Crvenog krsta imaju dugi kontinuitet i na njih nije primenjiva ova stavka, ali za programe ili projekte koji imaju definisano vreme trajanja jeste. Volonteru treba da bude jasno vremensko trajanje programa tj. projekta u koji se uključuje. Takođe, potrebno je naznačiti **koliko sati nedeljno ili mesečno** se od volontera očekuje da donira organizaciji tj. programu u koji se uključuje kako bi mogao da planira svoje obaveze.

Početak - završetak anagažmana

Naznačiti mesec/godinu početka i završetka volonterskog angažovanja tj. koliko volonter planira da ostane u programu Crvenog krsta. Ovo nije stavka koja volontera obavezuje, ali je poželjna zbog ličnog i organizacionog planiranja.

Ime i kontakti koordinatora

Budući da će volonter biti u direktnom kontaktu sa vama i da ćete se često dogovarati oko različitih aktivnosti, neophodno je da ima vaše kontakte – broj mobilnog telefona, imejl adresu i slično. O svakoj promeni kontakta potrebno je **odmah** obavestiti volontere, a takođe i od njih tražiti isto.

Potpisi i datum poslednjeg pregleda

Opis pozicije je živ pisani dokument kojim se definiše uloga volontera u programu organizacije. Budući da se motivacija volontera menja tokom vremena, kao i životne okolnosti, potrebno je da se sprovodi redovan pregled Opisa pozicije (dogovoriti sa volonterom tačan **datum sledećeg pregleda**), kako bismo mogli da ga prilagodimo tim promenama. Ove promene unose se u Opis pozicije i dokumentuju na odgovarajući način.



Deo 16.

PRVI SUSRET – UVODNA ORIJENTACIJA

U ovom delu:

- ***Šta je uvodna orijentacija***
- ***Zašto je uvodna orijentacija bitna***
- ***Iz čega se sastoji uvodna orijentacija***
- ***Grupna uvodna orijentacija***
- ***Tipična grupna uvodna orijentacija u Crvenom krstu Palilula***
- ***Individualna uvodna orijentacija***

Nekada se novi volonteri iznenade kada ih pozovemo na uvodnu obuku jer misle da su volonterski zadaci toliko jednostavni da će svi znati šta treba da rade. Međutim uvodna orijentacija tj. obuka je neophodna kako bi volonteri shvatili šta se od njih očekuje, u koju vrstu organizacije se uključuju i slično.[47]

Programi uvodnih orijentacija i ostalih obuka od suštinske su važnosti da volonteri nauče kako da izvode svoje uloge i šta se od njih tačno očekuje. Osim toga, uvodne orijentacije su veoma važan način da se volonteri povežu sa organizacijom.

Veoma je bitno da uvodnu orijentaciju shvatimo ozbiljno. Uvodna obuka je prvi utisak koji novi volonteri stiču o organizaciji, i od toga kako je organizovana, može zavisiti da li će novi volonteri doneti odluku da odustanu ili da se uključe u određeni program. Poželjno je da prezentacija ima različite elemente – da bude profesionalna, zabavna, dobro organizovana i da bude korisna.

❶ Šta je uvodna orijentacija?

Nakon što smo regrutovali nove volontere, biće potrebno da za njih organizujemo uvodnu orijentaciju tj. uvodnu obuku. Na poziv za uvodnu orijentaciju novi volonteri ne bi trebalo da čekaju duže od mesec dana od trenutka kada su izrazili želju za volontiranjem. Uvodna orijentacija je **proces dobrodošlice i upoznavanja novih volontera** i nas koji smo već angažovani u organizaciji, upoznavanja novih volontera sa organizacijom i radnim okruženjem.

[47] Povremene ponovljene orijentacije preporučljive su i za stare volontere jer se na ovim obukama osvežavaju i produbljuju znanja iz određene oblasti, podiže nivo njihove motivacije i entuzijazma. Sa obuka volonteri odlaze ispunjeni novim idejama. Osim toga, povezuju se sa drugim volonterima sličnima sebi, razmenjuju ideje i iskustva i na sledećim aktivnostima u kojima zajedno budu učestvovali osećaće se prijatnije. Znači, osim treninga obuke služe i kao podsticaj za motivaciju.



Na kraju uvodne orijentacije, volonterima bi trebalo **da budu jasne tri stvari**: šta je njihova buduća **uloga**, ko je njihov **koordinator** i na koji način će moći da zatraže **pomoć** tokom angažmana. Nove volontere na uvodnoj orijentaciji nikako ne treba opterećivati sa previše informacija pa, iako bitno, upoznavanje sa pravilima organizacije, treba da bude ili ostavljeno za kasnije susrete ili da bude samo pomenuto. To naročito važi za mlađe i manje iskusne volontere.

Uvodna orijentacija može biti organizovana **za grupu** novih volontera ili **za pojedince**. Poželjnije je da se organizuje orijentacija za grupu jer je racionalnije sa stanovišta vremena, ali ne treba izbegavati ni individualne orijentacije.

Potrebno je da novi volonteri uvodnu orijentaciju završe **pre** uključivanja u prvu aktivnost.

Znači, uvodna orijentacija služi da se volonterima pruže osnovne informacije o tome šta se od njih očekuje i koji će im volonterski zadaci biti. Takođe, tokom uvodne obuke, volonterima se daje **Priručnik za volontere** i **drugi materijali** koji su neophodni za otpočinjanje volontiranja.



Ne može se biti previše konkretan kada se radi o davanju instrukcija volonterima. Novi volonteri će za to biti zahvalni. Najčešća greška je da pretpostavimo da novi volonteri znaju ono što je nama opštepoznato. Mnogi ljudi, pogotovu mlađi, previše su stidljivi da pitaju za pomoć. Zbog toga je korisno da na potencijalna pitanja unapred spremimo **odgovore** uključujući i detaljne instrukcije. Volonteri koji su duže prisutni u organizaciji kao i profesionalci, moraju da shvate da ono što je njima „najjednostavnija stvar na svetu“ za nekoga može predstavljati nerazumljivi problem.

Takođe, bez obzira na to što će određeni volonter raditi u samo jednom od programa organizacije, dobro je da ga informišemo i **o ostalim programima** tj. da se pobrinemo da svi steknu predstavu o celini organizacije.



Čak i **epizodni volonteri**, koji se uključuju samo tokom trajanja jedne manifestacije, projekta ili događaja, trebalo bi da dobiju makar osnovno usmerenje. Unapred im treba poslati paket informacija i odgovoriti na pitanja koja će sigurno iskrsnuti. **Paket informacija** treba da sadrži odgovore na pitanja o tome gde i kada treba da dođu, kome će da se jave, šta će im biti zadatak tj. zadaci, kako da se odenu, koga da zovu u hitnim situacijama, a takođe i barem par rečenica o Crvenom krstu i Misiji organizacije. Kada se ovakvi volonteri pojave, obavezno je da im koordinator obezbedi kratko usmeno usmerenje i pregled instrukcija.

❷ Zašto je uvodna orijentacija bitna?

Svaki početak može biti stresan. Sumnje u sebe tada su obično jače. Na primer, može nas uznemiravati sumnja u to da li ćemo dobro zapamtiti imena novih ljudi, kako treba da se pozdravimo sa drugima, kako da se predstavimo, kako nešto da pitamo. Početak volontiranja u novoj organizaciji za nekoga može biti prepun ovakvih dilema.

Volonteri mogu biti uplašeni od susreta sa nepoznatim ljudima, kako će se snaći i uklopiti. Dobra uvodna orijentacija trebalo bi da novim volonterima olakša ulazak u organizaciju, da učini da se osećaju dobrodošlim, da im pruži osećanje samopouzdanja i sigurnost u ulogu koju treba da obavljaju i kome da se obrate za pomoć.

Da bi novi volonteri postali stvarni deo organizacije, nije dovoljno da se „učlane", neophodno je da dobiju adekvatnu podršku i usmerenje. Podrška se dobija kroz različite načine, a dobro organizovana uvodna orijentacija će novom volonteru pružiti pomoć koja mu je na početku potrebna. Uvodna orijentacija je mnogo više od pukog upoznavanja sa ostalim volonterima i zaposlenima i dobijanja Priručnika za volontere.

ZAPAMTI!

Uvodna orijentacija je proces koji treba da omogući volonteru **da shvati** gde je došao/la i **šta organizacija očekuje** od volontera. Takođe, trebalo bi da bude organizovana u takvoj atmosferi da se novi volonteri osećaju **sigurno** da postave pitanja o onome što ne razumeju ili žele da saznaju više.

❸ Iz čega se sastoji uvodna orijentacija?

Koncipiranje uvodne orijentacije je u vezi sa ciljem koji želimo da postignemo. Neke uvodne orijentacije mogu trajati sat vremena, neke pola dana, a neke čak i više dana. Odluka o dužini trajanja uvodne orijentacije zavisi od toga da li je obuka individualna ili grupna, a ako je grupna – zavisiće od broja volontera u grupi. Ako je volontera više, obuka će duže da traje.

ZAPAMTI!

Uvodna orijentacija, bez obzira na koji program se odnosi, uvek počinje **kratkom prezentacijom o Crvenom krstu**. Materijali za ovaj deo obuke su: filmovi o Crvenom krstu, Prezi ili Power Point prezentacija.

Takođe, uvodna orijentacija treba da bude **i korisna i zabavna**. Radi se o prvom utisku koji volonter stiče o organizaciji, i treba da se potrudimo da taj utisak bude pozitivan. Volonter kojem se dopadne uvodna orijentacija biće spremniji da se dublje poveže sa organizacijom, pa čak i da podstakne svoje prijatelje da se pridruže.

IDEJA!

Da bismo omogućili da se svi učesnici uvodne orijentacije osećaju sigurno i uključeno, preporučuju se tzv. **ledolomci**. Ledolomci su aktivnosti osmišljene da se novim volonterima pruži prilika da se međusobno upoznaju i da se uključe na zabavan način. [48]

Osim što će se zabaviti, volonteri treba i da nauče o Crvenom krstu – da se upoznaju sa Misijom, organizacionom shemom, osnovnim principima, vrednostima, zadacima i ciljevima. Da bismo to što bolje obavili, obavezno je da pripremimo štampane materijale. Ne treba smatrati da je vreme uloženo u pripremu i kopiranje ovih materijala uzaludno.

ZAPAMTI!

I za individualnu i za grupnu uvodnu orijentaciju neophodno je da pratite formular sa spiskom o tome šta je rečeno i ponuđeno. Formular će vam pomoći da lakše pratite šta ste rekli i da ne propustite bitne informacije.

[48] Ideje za ledolomce nalaze se na str. 74.

Svaka prezentovana stavka se štrikilira odmah po završetku. Detaljne instrukcije za prezentera služe da olakšaju pripremu, ali i da se u svim uvodnim orijentacijama držimo istih standarda.

Šta sadrži paket koji se daje volonterima na uvodnoj orijentaciji

- ✓ Etički kodeks za volontere i zaposlene u Crvenom krstu Srbije
- ✓ Opis volonterske pozicije
- ✓ Priručnik za volontere Crvenog krsta Palilula
- ✓ Poslednji Godišnji izveštaj o radu Crvenog krsta Palilula
- ✓ Spisak kontakta (jasno naznačen kontakt koordinatora – broj moblnog telefona i imejl)
- ✓ Organizaciona shema Crvenog krsta Palilula
- ✓ Raspored sastanaka i planiranih aktivnosti u narednom periodu
- ✓ Izjava o prihvatanju volonterskog angažmana

Nakon uvodne orijentacije, novi volonter bi trebalo da bude siguran u to šta je Crveni krst i koja je uloga volontera i zaposlenih profesionalaca, koje obuke može da očekuje i na koji način se prepoznaje i vrednuje volonterski doprinos.

Izjava o prihvatanju volonterskog angažmana u Crvenom krstu Palilula i Etički kodeks za volontere i zaposlene u Crvenom krstu Srbije

Izjava o prihvatanju volonterskog angažmana u Crvenom krstu Palilula[49] i Etički kodeks za volontere i zaposlene u Crvenom krstu Srbije[50], u osnovi su kodeksi ponašanja koji na jasan način informišu volontere o tome šta Crveni krst od njih očekuje i šta oni sami mogu da očekuju od organizacije.

Odluka o uvođenju Izjave o prihvatanju volonterskog angažmana doneta je unutar Crvenog krsta Palilula kako bismo na što jasniji način volonterima objasnili njihovu ulogu, posebno dugogodišnjim volonterima i onima koji učestvuju u velikim projektima. Na taj način se dodatno potcrtava dubok odnos koji organizacija uspostavlja sa ovim volonterima, i obrnuto.

Ukratko, Izjava sadrži objašnjenje o prirodi i ciljevima volonterskog rada u Crvenom krstu Palilula, i objašnjenje o pravima, obavezama, odgovornostima i očekivanjima koje organizacija ima od volontera.

❹ Grupna uvodna orijentacija

Ukoliko smo odlučili da regrutujemo veću grupu volontera koji će raditi u timu ili će imati slične uloge, najbolje je da za njiih organizujemo grupnu uvodnu orijentaciju[51]. Grupna orijentacija je najracionalniji izbor sa stanovišta vremena i drugih resursa.

[49] Izjava o prihvatanju volonterskog angažmana u Crvenom krstu Palilula nalazi se u Prilozima na str. 158.
[50] Etički kodeks za volontere i zaposlene u Crvenom krstu Palilula nalazi se u Prilozima na str. 155.
[51] Instrukcije za prezentera za tipičnu grupnu orijentaciju videti na str. 138.

IDEJA!

Grupni rad je posebno dragocen jer svima pruža priliku da nešto kažu, a ako je pažljivo organizovan, to će posebno biti značajno za one koji su stidljiviji. Takođe, vama kao koordinatoru omogućuje da upoznate **sve** buduće volontere i da uvidite šta volontere **motiviše** na volontiranje i kakva očekivanja imaju od Crvenog krsta Palilula. Utvrđivanje razloga zbog kojih neko želi da volontira, u ovoj ranoj fazi uključenosti u organizaciju, može biti od pomoći da se **unapredi sistem zadržavanja** volontera i da se dobije ideja o kasnijem nagrađivanju za doprinos.

Veoma je poželjno da se obezbedi i **osveženje** tokom uvodne grupne orijentacije. Ne treba planirati ništa preterano, dovoljno će biti da organizujemo bombone, voće ili biskvite. Obavezno je da ponudimo vodu, čaj, kafu. Lako osveženje će učiniti da se volonteri osete dobrodošlim i zadovoljnim što smo uložili trud oko njihovog prijema.

❺ Tipična grupna orijentacija u Crvenom krstu Palilula

ZAPAMTI!

Tipična grupna orijentacija u našim prostorijama organizuje se za 10-15 novih volontera i traje oko tri sata. Izvode je najmanje dvoje prezentera (uvek jedan profesionalac, u saradnji sa koordinatorima ili drugim volonterima). Prezenteri se unapred pripremaju i zajedno uigravaju za uvodnu orijentaciju i shvataju je kao veoma važan zadatak. Takođe, prezenteri imaju u vidu da su novi volonteri osobe čiju odluku da dobrovoljno poklone svoje slobodno vreme našoj organizaciji treba da poštujemo, a to iskazujemo kroz pripremljenost za prezentaciju koja će biti informativna, korisna, zanimljiva i koja će objasniti bitne stvari koje zanimaju nove volontere na početku angažmana – šta će da rade, koliko često, gde, sa kim, kada i slično.

ŠTA SADRŽI GRUPNA UVODNA ORIJENTACIJA ZA NOVE VOLONTERE[52]

Dobrošli u Crveni krst Palilula

Dobrodošli
Kratko predstavaljanje prezentera
Ledolomac

Informacije o međunarodnom pokretu Crvenog krsta i Crvenog polumeseca

Osnivač – Anri Dinan
Nastanak i istorijat pokreta
Osnovni principi Crvenog krsta i Crvenog polumeseca
Pravila korišćenja znaka
Film o Međunarodnom pokretu Crvenog krsta i Crvenog polumeseca

Informacije o Crvenom krstu Srbije, Beograda i CK Palilula

CK Srbije – ukratko istorijat i obim aktivnosti danas (Power Point pezentacija)
CK Palilula - aktuelni programi

[52] Instrukcije za prezentera za grupnu uvodnu orijentaciju nalaze se u Prilozima, str. 138.

Informacije o programima tj. uslugama Crvenog krsta

Šta je cilj programa tj. usluga
Ko su naši korisnici
Kako se programi sprovode
Obim pružanja pomoći
Šta se očekuje od volontera
Predstavljane prezentera iz ličnog ugla

Volonterske teme

Sistem za podršku volonterima
Šta CKP očekuje od volontera
Šta volonteri dobijaju
Obuke
Informisanje o sastancima i okupljanjima, načini komuniciranja
Pravila javnog istupanja u ime Crvenog krsta Palilula
Bilten, vebsajt, društvene mreže
Kome se obratiti sa pitanjima

Orijentacija o specifičnoj poziciji

Opis volonterske pozicije
Kako se koriste prostor i oprema
Pravila ponašanja i javljanja
Pravila evidentiranja
Pitanja volontera

MATERIJALI ZA UVODNU ORIJENTACIJU

OBAVEZNI DEO

Film o međunarodnom pokretu Crvenog krsta i Crvenog polumeseca

Traje 14 minuta, objašnjava istorijat pokreta, osnovne vrednosti, programe, domen uticaja, prisustvo u celom svetu.

Film Crvenog krsta Beograda

Traje 13 minuta, prikazuje spremnost lokalnih organizacija da odgovore na iznenadnu pojavu nesreće velikih razmera i način uključivanja volontera tokom nezapamćenih poplava na proleće 2014.

PowerPoint prezentacija Crveni krst

Standardna prezentacija koja putem ilustrovanih slajdova ukratko predstavlja organizaciju Crvenog krsta, uključujući fundamentalne principe, upotrebu znaka i sl.

OPCIONI DEO

Video klip o prvoj pomoći OTJ CKP

Traje 30 sekundi. Kratki motivacioni klip koji su 2014. pripremili članovi Omladinske terenske jedinice Crvnog krsta Palilula kao poziv potencijalnim volonterima da se uključe u aktivnosti programa prve pomoći.

TV prilog o beskućništvu

Traje 10 minuta. U pitanju je prilog jedne domaće televizije o Programu Crvenog krsta Palilula za pomoć beskućnicima. U prvom planu je priča jednog beskućnika – značajnog korisnika programa.

Video klip Pomozimo najjačima da pomognu najslabijima

Traje 30 sekundi. Klip je namenjen donatorima i na simpatičan način prikazuje da je CKP neprofitna organizacija koja zahvaljujući dobroj volji donatora pomaže ugroženim građanima.

Video klip o maloletnim pušačima

Traje 2 minuta. Ovaj klip je mini istraživanje koje je sproveo podmladak CKP kako bi utvrdili da li se poštuje zabranja davanja cigareta maloletnicima. Nije obavezni deo orijentacije, ali lepo ilustruje mogućnosti volontera u organizaciji da se na kreativan način bavi temama koje pokrivamo.

LEDOLOMCI – KAKO DA BUDU EFEKTNI

Ledolomci su veoma preporučljive aktivnosti za uvodnu orijentaciju. Ukoliko se izvedu kako treba, omogućiće **pozitivno** prvo iskustvo. Samo **izvođenje** ledolomaca je od najveće važnosti. Ukoliko ledolomac nije kreativan ili izvođenje bude loše, onda gubi cilj i može se pretvoriti u negativno iskustvo.

Loša praksa bi bila da nove volontere prozivate ili da ih pozovete da se predstave tako što će reći svoje ime i nešto o sebi. To ne bi imalo efekta. Koliko puta smo propustili da zapamtimo nečije ime jer smo mislili samo na to šta ćemo sami da kažemo kad dođe red na nas?

Ukoliko se izvede kako treba, ledolomac može da opusti tenziju u prostoriji, da stvori pozitivnu atmosferu, izazove smeh i slično. Dobri ledolomci nemaju direktnu vezu sa organizacijom niti osobom koja ih izvodi, njihov cilj je upoznavanje i stvaranje prijateljske atmosfere.

TRI PRIMERA DOBRIH LEDOLOMACA

Pored mene je

Svi se podele u parove. Zadatak je da jedna osoba u paru pita drugu kako se zove, koliko godina ima, u koju školu ide ili gde radi, kako provodi slobodno vreme ili sl. Posle toga zamene uloge. I koordinatori učestvuju u ovoj igri. Svaki razgovor treba da traje najduže jedan minut. Kada se završi dogovoreno vreme, vi dajete znak da je igrica upoznavanja završena. Prvo vi predstavite osobu sa kojom ste razgovarali, a zatim vas predstavi osoba kojoj ste se vi predstavljali. I tako redom, dok svi ne predstave svoje sagovornike. Prednost ovog ledolomca je što su svi učesnici podjednako uključeni, svi će se upoznati, a da niko direktno ne mora sebe da predstavlja (što kod nekih stvara tenziju) nego će predstavljati nekog drugog.

Ime i pokret

Svi učesnici treba stoje u krugu. Počinjete vi kako biste drugima primerom pokazali u čemu je zadatak. Treba da kažete svoje ime, npr. „Ja sam (kažete svoje ime)", i da uz to izvedete neki jednostavan pokret (npr. mahnete rukom, okrenete se oko sebe, pljesnete rukama, naklonite se ili sl). Kada izgovorite svoje ime i pokažete pokret, svi ostali imaju zadatak da uglas i entuzijastično izgovore: Zdravo (vaše ime!) i da istovremeno izvedu pokret koji ste zadali. Posle vas isti zadatak izgovaranja svog imena i zadavanja pokreta ima osoba koja stoji sa vaše leve strane, pa sledeća do nje i tako redom. Prednost ovog ledolomca je što se brzo odvija, a na kraju, svi će se svi osetiti dobrodšlima jer će od ostalih dobiti takvu nesumnjivu poruku. Ovaj ledolomac je visoko energetizirajući i stvara puno pozitivne energije.

Tri istine i laž

Svi učesnici treba da smisle tri izjave o sebi. Dve izjave treba da budu istinite, a treća lažna. Od ostalih učesnika se traži da pogode koja od tri izjave je lažna. Prednost ovog ledolomaca je što je interaktivan, tako da će svako moći opušteno da se usredsredi na izjave drugih učesnika.

⑥ Individualna uvodna orijentacija

Individualna uvodna orijentacija[53] organizuje se kada se pojavi pojedini kandidat, kada uskoro **ne** planiramo grupnu uvodnu obuku, a ne želimo da izgubimo interesovanje tog kandidata zbog predugog čekanja na prvu sledeću grupnu obuku. Individualna orijentacija je preporučljiva i u situacijama kada se od novog volontera očekuje **značaniji ili dugoročni angažman** jer nam omogućuje da njega/nju i to što ga/je motiviše bolje upoznamo.

U individualnoj uvodnoj orijentaciji naglasak je na **razgovoru** o volonterskoj ulozi, očekivanjima i stvaranju atmosfere u kojoj će se novi volonter osećati ugodno. Potrebno je izbeći rizik da se novi volonter oseti kao da mu se drži suvoparno predavanje.

Treba imati u vidu da prolaženje kroz sva objašnjenja koja su bitna za budućeg volontera zahteva vreme. Isplanirajte vreme za ovaj razgovor sa volonterom tako da ne bude ometanja.

[53] Formulari sa spiskovima za uvođenje novih volontera i objašnjenjima koje koordinator daje potencijalnom novom volonteru podmlatka nalaze se u Priloizima na str. 149-150, a starijim volonterima na stranama 137-145.

ŠTA SE OBJAŠNJAVA NOVIM VOLONTERIMA NA INDIVIDUALNOJ UVODNOJ ORIJENTACIJI[54]

O Crvenom krstu i volonterima

Dobrodošao/la u Crveni krst Palilula
Ukratko - **Misija Crvenog krsta, vrednosti, istorijat i planovi**
Na koji način se **volonteri uklapaju** u organizaciju tj. u program
Objasniti koje **koristi** se dobijaju volontiranjem
Ukratko objasniti ko su **drugi volonteri**, tj. sa kim će volontirati

Šta ćeš raditi

Upoznati volontere sa njihovom **ulogom i tipičnim zadacima** koje će raditi
Objasniti koju **podršku** mogu da očekuju tokom svog volonterskog angažmana
Ukratko objasniti **pravila i procedure**
Objasniti cilj **Izjave o prihvatanju volonterskog angažmana**
Objasniti **pravila odevanja** na aktivnostima Crvenog krsta
Dati priliku novom volonteru da postavi **pitanja**, i da sugestije u vezi sa tim kako bi mogao/la da svoja dosadašnja iskustva, veštine i znanja iskoristi tokom volontiranja u Crvenom krstu Palilula



Dogovor o sledećim koracima

Dogovoriti šta su **sledeći konkretni koraci** uključivanja volontera u organizaciju
Dogovoriti okviran **datum** sledećeg susreta radi pregleda tj. evaluacije dotadašnjih iskustava[55]
Ukoliko volonter ima dodatnih pitanja ili dilema, odgovoriti na njih.

[54] Formular sa spiskom za grupnu orijentaciju sa instrukcijama nalazi se u Prilozima na str. 138.
[55] Čak i ako ne bude velikih doživljaja ili značajnih aktivnosti do tada, taj susret će biti dobra prilika da se osveži sećanje na informacije date tokom uvodne orijentacije i još jednom naglasi koliko je važna uloga koju volonteri imaju u Crvenom krstu.


Crveni krst Palilula

Deo 17.

KAKO OBUČITI VOLONTERE ZA PREDSTOJEĆU AKTIVNOST

U ovom delu:

- ***Zašto je bitno održati obuku volontera pred svaku aktivnost***
- ***Kako se planira obuka volontera za predstojeću aktivnost***
- ***Metode obuke***
- ***Šta je potrebno volonterima objasniti tokom obuke za aktivnost***
- ***Evaluacija obuke***

*Kvalitetet obuke za volontersku aktivnost je u direktnoj vezi sa trudom koji smo u nju uložili. Cilj obuke je da volontere podrobno uputimo u to da svoju ulogu na aktivnosti izvedu na efikasan način. Osim što će naučiti sve o svojoj **ulozi i zadacima** koje treba da izvedu, obuka služi i za to da podigne njihovu **motivaciju** za učešće u aktivnosti. Zbog svega toga, koordinator koji izvodi obuku volontera ima ključnu ulogu u sticanju **kompetentnosti i sampouzdanja** volontera u izvođenju zadataka.*

❶ Zašto je bitno održati obuku volontera pred svaku aktivnost

Obuka pokazuje da organizacija ima visoke standarde učinka i ponašanja volontera, a takođe se njome predupeđuju greške, problemi i rizici.

ZAPAMTI!

Obuka volontera za predstojeću aktivnost **ne mora** da traje dugo. Potrebno je da poštujete slobodno vreme koje volonteri ulažu u rad Crvenog krsta i da se na obukama držite postavljenog plana. Cilj je da svaki volonter uključen u predstojeću aktivnost shvati **cilj aktivnosti**, koja je njegova **konkretna uloga** u toj aktivnosti, da tokom obuke **uvežba** svoju ulogu, da sazna **gde i kada** će se aktivnost odvijati, i da mu bude jasno ko je **koordinator** kojem odgovara za svoj deo posla i slično.

Ukoliko se izvede kako treba, obuka će doprineti boljem funkcionisanju celog tima i cilj aktivnosti će se efikasnije ostvariti. Obuke imaju veoma veliki značaj i sa stanovišta sticanja **samopouzdanja** volontera, ali i povećanja njihove **motivacije.**

Bez obzira da li se radi o volonterskom zadatku koji podrazumeva držanje predavanja o bolestima zavisnosti učenicima osnovne škole, učestvovanje u prikupljačkoj akciji, telefonsko pozivanje dobrovoljnih davalaca krvi, podelu humanitarne pomoći, posetu Domu starih radi pružanja psiho-socijalne pomoći, pružanje podrške siromašnim učenicima u savladavanju školskog gradiva, ili bilo kojoj drugoj aktivnosti, obuka je neophodna.



Obuke volontera pred aktivnosti posebno su značajne za **nove** volontere. Kako volonteri stiču iskustvo u radu na akcijama, potreba za obukama biva manja jer imaju veće samopouzdanje, sve im je jasnije šta i kako treba da rade, koji standardi u učinku i ponašanju se od njih očekuju. Što podrobnija i jasnija objašnjenja budete dali na obuci, manje će biti potrebe da tokom izvođenja aktivnosti pružate podršku volonterima.

❷ Kako se planira obuka volontera za predstojeću aktivnost



Shodno karakteru i obimu predstojeće aktivnosti, planiramo broj volontera, nivo potrebnih prethodnih znanja i iskustava i slično.[56] Obuka za predstojeću aktivnost takođe se pažljivo planira. Potrebno je da odgovorimo na **sledeća pitanja**: ko izvodi obuku, gde će se odvijati, kada, koji resursi su potrebni – da li ih već posedujemo ili moramo tek da ih pribavimo (na koji način). Sama obuka treba da bude koncizna, razumljiva i da rezultira time da svakom učesniku aktivnosti bude jasno šta je njegov/njen zadatak i da na kraju obuke imamo uigran i motivisan tim volontera.

❸ Metode obuke

Obuke pred aktivnosti najčešće organizujemo u našim prostorijama, **nekoliko dana** pred aktivnost, ili u slučaju iskusnijih volontera i manje zahtevne aktivnosti, neposredno **pred samu aktivnost**. Sa iskusnim volonterima, koji su uigrani u svojoj ulozi, obuka pred aktivnost može biti i običan **telefonski** razgovor u kojem se dogovarate o detaljima zadatka – gde, kada, šta je od resursa potrebno i slično. Ukoliko aktivnost organizujemo u partnerstvu sa drugom organizacijom, obuka se može izvesti u njihovom ili našem prostoru, to je stvar dogovora sa partnerima.

Metode koje najčešće koristimo u obukama volontera za aktivnosti

- ✓ Praktična demonstracija
- ✓ Novi volonter dobija podršku od iskusnijeg volontera tako što su tokom izvođenja aktivnosti tj. volonterskog zadataka sve vreme zajedno
- ✓ Simulacija aktivnosti i uigravanje volonterske uloge
- ✓ Vežbe rešavanja problema, grupna diskusija ili tzv. brejnstorming
- ✓ Predavanje
- ✓ Usmeravanje volontera (supervizija)

❹ Šta je potrebno objasniti volonterima tokom obuke

Šta je cilj predstojeće aktivnosti

Bitno je da svima koji su uključeni u određenu aktivnost bude jasno šta je njen cilj tj. **kakvu promenu** ovom aktivnošću želimo da postignemo (kome ćemo da pomognemo i u kojoj meri).

Na taj način volonteri će steći jasniju predstavu o tome kome ili čemu daju doprinos, što bitno utiče na jačanje motivacije i bolju međusobnu saradnju učesnika.

[56] Više o planiranju volonterske aktivnosti u Delu 14. , na str. 57.

PRIMER IZ PRAKSE!

Npr. želeli smo da obezbedimo tople zimske čizme za 20 siromašnih učenika nižih razreda osnove škole koji su prestali da dolaze u školu jer nisu imali šta da obuju. Na naš poziv, dve dizajnerke su od stvari iz našeg magacina polovne garderobe kreirale 20 modela za reviju reciklirane odeće. Da bi obezbedile prodaju, pozvale su u pomoć popularnog voditelja (Igor Brakus), dogovorile reviju u Domu omladine, organizovale dolazak modela, muzičku pratnju i program Cirkus sfere. Svi učesnici akcije su animirali i svoje prijatelje i poznanike, a javnim pozivom i ostali građani su obavešteni o humanintarnoj prodaji recikliranih modela putem licitacije. Svim učesnicima bilo je jasno ne samo da je cilj nabavka 20 pari čizama već i ko su deca za čiju obuću volonterski doprinose i bili su motivisani da ova akcija bude uspešna. Od novca prikupljenog na licitaciji nabavili smo čizme kod jednog domaćeg proizvođača, a on je, čuvši za pozadinu cele priče, rešio da se priključi akciji i donirao još dodatnih 50 pari obuće.

Gde se aktivnost izvodi i od kada do kada

IDEJA!

Detalji o **lokaciji i terminima** kao i **dužini trajanja** omogućuju volonterima da isplaniraju svoj raspored.

Sa kim radi

Preporučuje se da se vodi računa o tome da se formiraju volonterske **grupe** za određene aktivnosti od pojedinaca koji će svojim iskustvima, kompetencijama i veštinama uspeti da pokriju sve planirane volonterske zadatke. Nije presudno, ali budući da mnogi volontiraju da bi se družili sa drugima, nije loše voditi računa i o tome pri formiranju grupa.

Šta je konkretan zadatak volontera

Ne može se preceniti značaj dobrog objašnjenja za volonterski zadatak. Dobro objašnjenje treba da je **kompletno, koncizno i razumljivo**.

Na primeru pripreme za DDK akciju možemo videti kako izgledaju loše i dobro objašnjenje dato volonteru koji prvi put učestvuje u ovoj aktivnosti.

PRIMER IZ PRAKSE!

Loše objašnjenje glasilo je: Tvoj zadatak je da telefonom pozivaš dobrovoljne davaoce sa ovog spiska i informišeš ih o DDK akciji koja će biti tada i tada, na tom i tom mestu.

Dobro objašnjenje koordinatora glasilo je: Tvoj zadatak je da ljubazno i u pozitivnom tonu telefonom pozivaš naše stare davaoce krvi sa ovog spiska[57] (pokazati spisak) i informišeš ih o sledećoj akciji DDK. U spisku se pored imena i telefona davaoca nalazi prostor u koji treba da upišeš koji odgovor si dobio/la od davaoca (dolazi, ne dolazi, možda, nešto drugo). Odgovore upisuješ odmah nakon završenog razgovora.

Na ovom papiru (dati papir) nalazi se tekst koji treba da izgovoriš prilikom pozivanja davaoca.[58] Bitno je da zvučiš pozitivno i ljubazno.

[57] Primer spiska za pozivanje na DDK akciju sa prostorom za unošenje odgovora nalazi se u Prilozima, str. 198.

[58] Primer teksta za pozivanje davaoca nalazi se u Prilozima na str. 199.

Obično se ne dešavaju nesporazumi prilikom pozivanja, ali čak i ako neko bude neprijatan, ti zadrži strpljenje i pokaži ljubaznost. Davaoci krvi su veoma humani ljudi koji dobrovoljno učestvuju u akcijama čiji je cilj spašavanje života potpuno nepoznatih ljudi. Naša organizacija izuzetno ceni to što čine. Sada ću da ti demonstriram kako izgleda jedan takav razgovor, a posle ću biti uz tebe tokom tvog prvog pozivanja. Posle toga, videćeš da nije teško, moći ćeš da nastaviš sam/a. Ako ti davalac npr. bude postavio pitanje na koje ne znaš odgovor, nemoj da brineš. Jednostavno, zamoli ga da sačeka da pitaš koordinatora, i pozovi me, biću u susednoj prostoriji.

Ko je koordinator



Bitno je da svakom volonteru bude **nedvosmisleno jasno** ko je koordinator aktivnosti tj. kome direktno odgovaraju za svoj rad i primaju usmerenja. Takođe, svaki volonter treba da dobije **kontakte** - broj mobilnog telefona svog koordinatora kako bi pre aktivnosti mogao da se javi ukoliko se nešto nepredviđeno desi, pa mora da otkaže dolazak na aktivnost. Tokom aktivnosti, to mu omogućuje da kontaktira koordinatora radi konsultacija.

Gde i kada ćemo se naći

Ukoliko se aktivnost odvija izvan prostorija Crvenog krsta Palilula, potrebno je dogovoriti se oko **mesta** nalaženja pred aktivnost. Ako je planirano da se aktivnost odvija na nedovoljno poznatoj lokaciji, preporučuje se okupljanje u prostorijama Crvenog krsta. Bitno je naglasiti volonterima, uvek iznova, da je neophodno da poštuju dogovore oko vremena dolaska.

Šta je potrebno od resursa i kako će se oni koristiti



Dobro je da volontere **uključimo** u sve faze pripreme aktivnosti, a to podrazumeva da saznaju šta je od **resursa** potrebno pripremiti da bi aktivnost uspešno izveli. Objašnjenje o korišćenju resursa takođe treba da je jasno, koncizno i kompletno. Kada su u pitanju sredstva organizacije, trudimo se da ih koristimo na **racionalan** način i da čuvamo našu (i tuđu) imovinu.

Odevanje i izgled volontera



Nošenje uniforme ili drugog **obeležja** Crvenog krsta (prsluk, majica, bedž ili sl), čini da nas javnost prepoznaje kao članove organizacije koja ima dugu reputaciju i dobar kredibilitet. Cilj aktivnosti i mesto odvijanja određuju **vrstu obležja tj. uniformi** za volontere.

Npr. sanitetsko obezbeđivanje javnih manifestacija u kojima učestvuju volonteri programa prve pomoći podrazumevaju kompletnu uniformu za prvu pomoć – pantalone, prsluk, ranac prve pomoći; volonteri iz programa borbe protiv trgovine ljudima obavezno nose majice sa znakom Crvenog krsta i prepoznatljive torbice sa logoom programa; volonteri iz programa Podrške u učenju nose bedževe Crvenog krsta; volonteri koji učestvuju u prikupljačkim akcijama nose majice sa znakom Crvenog krsta, itd.



Nikada i ni pod kakvim uslovima uniforma ili drugo obeležje ne pozajmljuje se nekome ko nije volonter Crvenog krsta. Nažalost, ovo se dogodilo ne samo jednom tokom učešća u humanitarnoj krizi izazvanoj nezapamćenim poplavama na proleće 2014. godine.



Budući da su u aktivnosti oko prihvata i zbrinjavanja ogromnog broja evakuisanih bili uključeni ne samo volonteri Crvenog krsta nego i drugi, dešavalo se da im se uniforma (najčešće prsluk) posudi kako bi lakše stupili u kontakt bilo sa upravom prihvatnih centara ili samim korisnicima. Volonteri drugih organizacija, neobučeni u Crvenom krstu, ponekad su svojim ponašanjem slali pogrešne poruke, a javnost ih je, budući da su bili vidno obeleženi znakom Crvenog krsta, videla kao deo naše organizacije. Šteta koja se na ovaj način može naneti nije samo velika nego i potpuno nepotrebna.



Bitno je da volonteri odaju utisak **urednosti i profesionalnosti**. Na akcije nije dopušteno da dolaze u papučama, iscepanim farmerkama, šortsevima, trenerkama, dekoltiranim bluzama, izgužvanoj odeći, ili majicama sa eksplicitnim i kontroverznim političkim, ideološkim ili religijskim porukama. Onima koji imaju dugu kosu preporučuje se da bude počešljana i prikladno vezana. Volontera koji se na akciji pojavi u neadekvatnom izgledu potrebno je podsetiti na ova pravila i, ukoliko na licu mesta nije moguće popraviti situaciju, ljubazno ga zamoliti da se distancira od aktivnosti. Izuzetno je važno da se sa ovim pitanjem volonteri upoznaju unapred, jer će kasnije to biti doživljeno lično.

Šta volonter dobija

Osim što volonteri pomažu da se realizuje neka aktivnost Crvenog krsta, bitno je da i sami imaju neku dobit od toga. Bilo da je u pitanju sticanje radnog iskustva, širenje mreže socijalnih kontakata, obuka kojom će proširiti svoje kompetencije ili slično, dobro je da se to i **jasno predstavi** volonterima.

Ček lista

Kako bi volonteri stekli utisak o celini aktivnosti, a ne samo o onom delu u kojem sami daju doprinos, **spisak zadataka** na aktivnosti koji sastavljaju profesionalci i koordinatori treba da bude dostupan **svim** učesnicima u aktivnosti.

Opis volonterske pozicije

Osim što sastavljamo Opis volonterskih pozicija za programe u kojima su angažovani, preporučljivo je da se pripreme i Opisi pozicija za određene aktivnosti. Ovi Opisi olakšavaju volonterima da razumeju šta se od njih konkretno očekuje na aktivnosti.

❺ Evaluacija obuke



Da bismo bili sigurni da je obuka ostvarila svoj cilj, tj. da na kraju obuke imamo volontere kojima je potpuno jasno šta se od njih očekuje na predstojećoj aktivnosti i kako će da izvedu svoj zadatak, neophodno je da **zatražimo povratnu informaciju** od njih kako bismo utvrdili da li smo i u kojoj meri to postigli. Evaluacija može da se izvede putem **razgovora** (jednostavno pitate volontere da li su njihova očekivanja u vezi sa obukom ispunjena tj. da li im je sada jasnije šta se od njih očekuje), ili formalnije – zadavanjem **upitnika**[59] sa pitanjima na koje volonteri treba da odgovore.

Cilj ovakve evaluacije nije samo **neposredni** – da vidite koliko ste bili uspešni već i **dugoročni** – da dobijete povratnu informaciju na osnovu koje se planira sledeća obuka tj. postavlja na efikaniji način.

[59] Formular za evaluaciju obuke nalazi se u Prilozima na str. 154.

Deo 18.

PRAĆENJE I USMERAVANJE VOLONTERA – KLJUČNA JE KOMUNIKACIJA

U ovom delu:

- ***U čemu se sastoje praćenje i usmeravanje volontera***
- ***Zašto su praćenje i usmeravanje volontera neophodni***
- ***U čemu se sastoje praćenje i usmeravanje volontera***
- ***Šta se dobija praćenjem i usmeravanjem volontera***
- ***Kada se prati i usmerava volonterski rad***
- ***Kako se efikasno radi praćenje i usmeravanje volontera***
- ***Kako se rešavaju problemi***

*Praćenje i usmeravanje volontera imaju **ključni** značaj za uspeh volonterskog programa. Oni predstavljaju „lepak" koji spaja elemente volonterskog programa, povezuju obuku, motivaciju volontera, evaluaciju, prepoznavanje doprinosa, odnos između volontera i koordinatora. Jedan od razloga zašto su praćenje i usmeravanje volontera među najizazovnijim zadacima u volonterskom menadžmentu je to što pokrivaju toliko mnogo oblasti i zadataka.*

❶ U čemu se sastoje praćenje i usmeravanje volontera

Praćenje i usmeravanje volontera drugim rečima nazivaju se koordinisanje, supervizija, liderstvo, metorski rad ili koučing. Bez obzira na termin koji koristimo, poenta je u tome da se **obezbedi ravnoteža između potreba organizacije s jedne, i želja volontera** sa druge strane.

Krajnji cilj praćenja i usmeravanja volontera je da se volonteri osnaže da **uspešno** i što **samostalnije** izvedu svoj volonterski zadatak.

U suštini, praćenje i usmeravanje volontera je **dvosmerni proces,** odnos između dvoje ljudi, koordinatora i volontera (ili profesionalca i volontera), koji podrazumeva svu složenost ljudskih odnosa.

❷ Zašto su praćenje i usmeravanje volontera neophodni

Da bi volonteri shvatili šta se od njih očekuje tokom volonterskog angažmana i da bi u tome bili uspešni, neophodno je da im to neko objasni.

Praćenje i usmeravanje sastoje se u:

- ✓ Objašnjavanju volonteru o ulozi i odgovornostima koje dobija
- ✓ Davanju objašnjenja volonteru o tome kako se meri napredak tj. šta je napredak
- ✓ Posmatranju načina na koji volonter obavlja svoje zadatke i koji učinak postiže
- ✓ Evaluaciji učinka i načina rada
- ✓ Razjašnjavanju prioriteta i postavljanju ciljeva
- ✓ Potrebnim obukama
- ✓ Jačanju samopouzdanja i radnih kompetencija volontera
- ✓ Uočavanju problema i njihovom rešavanju
- ✓ Postavljanju okvira za dogovorene promene

Ukoliko se izvode kako treba, praćenje i usmeravanje volontera imaju dvojak pozitivan rezultat – edukativni i suportivni (volonter dobija podršku). **Edukativni deo** znači da će volonteri naučiti šta treba da rade i kako da na najefikasniji način izvode svoju ulogu tj. volonterske radne zadatke. Tokom vremena oni će postajati sve bolji u svojim ulogama i sve više ćemo moći da se oslanjamo na njih. **Davanje podrške** volonterima kroz praćenje i usmeravanje, doprineće njihovom osećanju samopouzdanja i osećanju zadovoljstva, a to će kao pozitivna povratna sprega uticati i na povećanje motivacije za dalje uključivanje u aktivnosti organizacije.

❸ Šta se dobija praćenjem i usmeravanjem rada volontera

Na koji način će se odvijati praćenje i usmeravanje volontera delimično se razlikuje od programa do programa, ali u svakom programu važi isto pravilo – svaki volonter mora da zna ko je njegov **koordinator**. Čak i u programima u kojima se organizuje sistem uvođenja novog volontera tako što mu se obezbedi stalna podrška jednog iskusnijeg volontera, neophodno je da i taj volonter jasno zna ko mu je koordinator.



Dobro praćenje i usmeravanje volontera je vrsta podrške koja se pruža volonteru i odvija se putem obuka, grupnih sastanaka, savetovanja i sl. Bez obzira na način na koji se realizuje, **cilj praćenja i usmeravanja** je da se omogući:

- ✓ Da volonter poveća posvećenost Misiji i ciljevima organizacije
- ✓ Da volonter poveća svoje volonterske kompetencije
- ✓ Delegiranje zadataka
- ✓ Efikasno izvođenje zadataka
- ✓ Konzistencija u pristupu i realizaciji programa
- ✓ Dobijanje povratnih informacija
- ✓ Razmena informacija

❹ Kada se radi praćenje i usmeravanje volontera

Usmeravanje i praćenje volontera je **kontinuirani proces** koji se odvija sve vreme tokom volonterskog angažmana. Pitajte uspešne trenere dece u bilo kojem sportu da li čekaju godišnju proslavu kluba da daju povratnu informaciju svojim malim sportistima. Pogledali bi vas u čudu i rekli, „Nikako“. Ako biste ih upitali kada daju povratne informacije, svako bi bez izuzetka rekao, „Svaki dan-sve vreme“. To je ključna stvar u dobrom rukovođenju treninga.

Jedna od igrica koja se često koristi na obukama za koordinatore i koja odlično pokazuje u čemu je ovde reč zove se Kalendar. Učesnici treba da stanu u liniju po dužni prostorije. Povuče se imaginarna linija na početku koja označava 1. januar, i povuče se linija na kraju koja označava 31. decembar. Zatim se od učesnika traži da zauzmu svoje mesto duž linije, shodno datumu svog rođenja – meseca i dana. Jedini zahtev je da ne smeju međusobno da komuniciraju dok traže svoje mesto. Znači, mogu samo da nagađaju kada je ko rođen.

Januarske bebe će se lako snaći, kao i oni koji su rođeni u decembru. Svi ostali moraju da pogađaju gde da stanu. Nakon par minuta kada svi nađu svoja mesta, treba da kažu kada su rođeni i da prema tome zauzmu pravo mesto. U najvećem broju slučajeva, ispostavlja se da ni polovina učesnika nije našla pravo mesto u prvom delu igrice, pa će biti potrebno da zamene mesta sa nekim.

Kada se na kraju svi nađu na svojim mestima, facilitator objašnjava: "Ako i zaboravite ceo današnji dan i sve što smo rekli - ne zaboravite samo jedno. Kada se vratite na mesto, zapišite to. Ta jedna rečenica može u najvećoj meri uticati na to kako ćete rukovoditi i motivisati svoje volontere. Ona glasi: **„Bez povratne informacije nemate pojma gde se nalazite"**.

Među motivišućim faktorima, najvažniji faktor je povratna informacija – ona je besplatna, i ne samo da ništa ne košta već je potpuno prirodna.

Praćenje i usmeravanje volontera su veoma, veoma važni **delovi odgovornosti koordinatora.** Cilj je da:

- ✓ Utvrdite kako volonter izvodi svoju ulogu tj. obavlja svoje zadatke
- ✓ Proverite na koji način volonter doživljava svoju ulogu i na šta je od svojih postignuća posebno ponosan/a
- ✓ Pružite povratnu informaciju volonteru o njegovim/njenim postignućima
- ✓ Utvdite da li je volonteru potrebna neka dodatna podrška
- ✓ Saznate da li je volonter zainteresovan za uključivanje u druge programe tj. aktivnosti
- ✓ Saznate da li postoje evenutalni problemi u odnosu sa drugim volonterima, profesionalcima ili korisnicima

Pružanje mogućnosti volonteru da sa njim/njom **redovno** razgovarate o njegovom/njenom volonterskom iskustvu naglašava značaj koji dajemo tome što volonteri rade. Osim redovnih usmeravanja i praćenja volontera potrebno je da imate u vidu i **godišnju formalnu evaluaciju** volonterskog rada.

Formalna evaluacija radi ukupnog pregleda godišnjeg učinka volontera znači da se organizuje poseban sastanak sa volonterom. Godišnja evaluacija radi se ponaosob sa svakim volonterom u decembru ili januaru[60], sa svim aktivnim volonterima organizacije.

Cilj formalnog godišnjeg pregleda učinka treba da nam pokaže koliko je volonter zadovoljan, čime nije zadovoljan/a, da li smatra da su mu/joj potrebne neke dodatne obuke, kakve odnose ima sa ostalim volonterima u programu, da li ima sugestije za poboljšanje programa ili rešenje eventualnih problema u programu. Kontinuirano praćenje i usmeravanje volontera dešava se u hodu, na svakom susretu sa volonterom – na sastanku, tokom obuka, izvođenja aktivnosti i slično.



[60] Formular za godišnji pregled učinka volontera nalazi se u Prilozima na str. 188.

Smatra se da uvremenjena i brza reakcija koordinatora i **tzv. poučni momenti** imaju veliku vrednost u rukovođenju volonterima.

Formalni godišnji sastanak[61] obavlja se nasamo sa volonterom, u istom setingu kao i intervju[62]. To znači da je potrebno obezbediti privatnost sastanka, neometanje i sl.

❺ Kako se efikasno prati i usmerava rad volontera

Veoma je važno da volonteru **na početku** volonterskog angažmana objasnite da Crveni krst ima sistem njegovog praćenja i usmeravanja, i koje su **prednosti** tog sistema. Potrebno je od volontera dobiti **povratnu informaciju** o tome da je to razumeo/la (jednostavno, pitati da li je shvatio/la).



Potrebno je da volonteru **objasnite koja očekivanja** imamo od njega/nje, i zadržite fokus volontera na **zadacima** koji su mu/joj dodeljeni. Da bi to imalo puni smisao, volonteru treba omogućiti da **sagleda** postignuća svog rada redovno, odmah po ostvarenim rezultatima; čak i mali rezultati vredni su pohvale. Upućivanje pohvala volonterima za obavljene zadatake treba da je redovno. Pohvale treba da su iskrene i konkretne tj. da se jasno kaže na šta se odnose.[63] Imajte u vidu da ne smemo da uzalud trošimo vreme volontera. Osim što volonteri svojim angažmanom doprinose ostvarenju ciljeva organizacije, potrebno je da im na njihovom volonterskom poslu bude prijatno, a na vama kao koordinatorima je da se potrudite da se aktivnosti odvijaju u prijateljskoj i podsticajnoj atmosferi. Negovanje timskog duha se podrazumeva. To se postiže tako što sve volontere uključujete u komunikaciju, proveravate da li zadatke obavljaju na dogovoreni način, pružate podršku kada je potrebno, kao što pružate i redovne povratne informacije time što ćete ih pohvaliti za dobro obavljene zadatke ili korigovati ono što je potrebno.



Efikasna komunikacija ima ključni značaj. Da bi se pospešila, preporučuje se informisanje putem svih medija koji su nam na raspolaganju - preko zatvorenih fejsbuk grupa, oglasne table u prostorijama Crvenog krsta Palilula, Biltena, imejla, povremenog organizovanja fokus grupa, drugih diskusionih grupa, telefoniranja, svih vrsta neformalnih razgovora, i slično.

❻ Rešavanje problema

Problemi u radu sa volonterima najčešće se odnose na: probleme u vezi sa **učinkom** (npr. kašnjenje na dogovorenu aktivnost, netačno ili nedovoljno angažovanje i sl.), i probleme u vezi sa **ponašanjem** (npr. neposlušnost, lenjost, arogancija ili sl.).

U oba slučaja, rano reagovanje i brzo nalaženje rešenja za probleme mnogo će doprineti podizanju morala i zadržavanju volontera. Pravilnike i procedure za rešavanje disciplinskih problema ili pritužbi neophodno je primenjivati korektno i konzistentno. Više o rešavanju problema u sledećem Delu.

[61] Formular za godišnju evaluaciju volontera nalazi se u Prilozima na str. 188.
[62] Kako se vodi intervju videti na str. 35.
[63] Više o nagrađivanju volontera u Delu 20, na str. 93.

Deo 19.

PROBLEMI U RADU SA VOLONTERIMA

U ovom delu:

- ***Najčešći problemi u radu sa volonterima***
- ***Ozbiljniji problemi***
- ***Sporovi i pritužbe***
- ***Koja rešenja za probleme su nam na raspolaganju***

*Iako je rad sa volonterima izuzetno podsticajno i pozitivno iskustvo, potrebno je imati u vidu da se ponekad dešavaju i problemi. Probleme **ne treba ignorisati** i nadati se da će proći sami od sebe već ih treba rešavati. Bolje im je prići **sa strane rešenja**. Volonteri su veoma bitni u ispunjavanju ciljeva organizacije, i ukoliko ih svi koji su uključeni ne ispunjavaju na planirani način ili, ukoliko volonteri svojim ponašanjem smanjuju moral ostalim volonterima, odgovornost je profesionalaca i vas, koordinatora, da pokušate da korigujete situaciju.*

*U problematičnim situacijama najboje je osloniti se na **zdrav razum**. Kod rešavanja problema cilj je da volonter **čuje** rešenje koje nudite i da to rešenje **prihvati**. Osim u situacijama kada je potrebno hitno reagovanje, obaveza koordinatora volontera je da se u ovoj oblasti konsultuje sa profesionalcima iz organizacije.*

❶ Najčešći problemi u radu sa volonterima

Kašnjenje na aktivnosti ili sastanke

IDEJA!

Rešenje: Pitati volontera da li je još uvek posvećen/a organizaciji. Ukoliko kasni zbog drugih obaveza, pitati ga/je da li postoji mogućnost da promeni raspored svog angažovanja? Podsetiti volontera da ima obavezu da dođe na dogovoreni sastanak ili aktivnost na vreme.

Nedolazak na dogovorenu aktivnosti

IDEJA!

Rešenje: Pozvati volontera i videti u čemu je problem. Podsetiti ga/je na proceduru obaveznog javljanja ukoliko na aktivnost ne može da dođe. Ponuditi mogućnost da, ukoliko ima previše drugih obaveza, neko vreme pauzira dok opet ne bude u stanju da preuzete obaveze obavlja.

Dosađivanje potpitanjima i ometanje drugih na sastanku

IDEJA!

Rešenje: U pozitivnom tonu opomenuti volontera da se drži teme, a da će na kraju sastanka biti dovoljno vremena za pitanja i komentare.

„Drveni advokat" i „bundžija"



Rešenje: Podsetiti volontera na pravila i procedure organizacije i neophodnost njihovog poštovanja.

Izgled volontera na aktivnostima Crvenog krsta



Rešenje: Obavezno je da u uvodnoj orijentaciji volonterima objasnimo koja su pravila odevanja na aktivnostima. Ova pravila naznačena su i u Priručniku za volontere Crvenog krsta Palilula. Takođe, na obuci pred svaku aktivnost obavezno je volonterima objasniti kako treba da izgledaju na aktivnosti. U suprotnom, svaka kasnija diskusija će najverovatnije biti shvaćena na ličnom nivou.

Prepirke i lični sukobi između volontera



Rešenje: Saslušati obe strane imajući u vidu kontekst i iskustva koja ostali imaju sa učesnicima sukoba. Ukoliko procenite da problem ove vrste nije moguće rešiti kroz jedno savetovanje i razgovor, pozvati profesionalca zaduženog za rad sa volonterima koji će razmotriti druge opcije, između ostalog i onu o premeštanju volontera u drugi program.

❷ Ozbiljniji problemi

Profesionalci i koordinatori volontera trebalo bi da se pridržavaju istih standarda o ponašanju i učinku volontera. Isključivanje volontera ili primenjivanje disiplinskih mera treba primeniti samo u krajnjem slučaju. Procedura o disciplinskom postupku treba da bude objašnjena i dostupna svim volonterima.



Procedura o disciplinskom postupku[64] sastoji se iz tri glavne faze i uključuje **usmenu opomenu**, **pisanu opomenu** i, kao krajnju meru kada ništa drugo ne preostaje – **isključenje** volontera. Procedura o disciplinskom postupku definiše detalje okolnosti tj. navodi šta se podrazumeva pod ozbiljnim kršenjima ponašanja volontera koja mogu dovesti do isključenja. Vaša odgovornost kao koordinatora je da se upoznate sa ovom Procedurom kako biste mogli da prepoznate situacije u kojima se ona primenjuje, te da skrenete pažnju saradnicima na njih.

Šta se smatra ozbiljnim kršenjem

- Krađa, prevara, falsifikovanje dokumenta organizacije, izveštaja, 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 pod uticajem alkohola ili droga
- Upadljivo nemaran odnos prema preuzetim obavezama
- Upadljiva neposlušnost
- Namerno ugrožavanje bezbednosti drugih
- Neovlašćena upotreba znaka Crvenog krsta.

[64] Procedura o dicpilinskom postupku nalazi se u Prilozima na str. 177.

❸ Sporovi i pritužbe

Iako je volontiranje najčešće pozitivno i obogaćujuće iskustvo, moguće je da se jave nezadovoljstva iz različitih razloga. Spor može nastati u vezi sa bilo kojim nepoštovanjem uslova rada, pravila ili procedura, što negativno utiče na sve u organizaciji. Sporovi treba da budu razrešeni **što pre** i ne treba otezati sa njima kako ne bi postali gori nego što moraju da budu.

Crveni krst Palillula ima za cilj da se svi koji su uključeni, i profesionalci i volonteri, osećaju vrednovano. Ipak, pošto su moguće situacije u kojima je neko nezadovoljan, predviđena je procedura za pritužbu. Pritužba ima za cilj da svaki pojedinac može da se požali **na formalan način**. Pritužba volonteru omogućuje da iznese svoj problem i da očekuje da će pritužba biti **rešena** na **otvoren i pravičan način i brzo**, pre nego što preraste u teže rešiv problem.

Procedura o pritužbama volontera[65] treba da bude dostupna svim volonterima. Ova procedura je dokument koji u pisanoj formi na jasan način objašnjava sam postupak koji je volonteru na raspolaganju **u slučaju da je nezadovoljan** određenim postupkom drugog volontera ili profesionalca ili nepoštovanjem procedure ili pravila rada i ponašanja.

Proces rešavanja sporova zasniva se na osnovnim vrednostima **poštovanja pojedinca** i **principa pravičnosti** i poštovanja prema svim uključenim stranama.

Procedura za pritužbu treba da bude **konzistentno** primenjivana od strane svih profesionalaca i volontera.

Proces omogućava **brzo, kompletno i nepristrasno** dolaženje do rešenja problema i konačne odluke.

Procedura za pritužbu jasno identifikuje **ovlašćenja i sekvence odluka** kojima se rešava spor tj. korake koje treba da preduzumu sve uključene strane, vreme koje je određeno za svaki od predviđenih koraka, i informacije neophodne da se započne i sprovede proces donošenja odluke.

U skladu sa poštovanjem **principa poverljivosti**, objavljivanje odluke o sporu može biti ograničeno na uključene strane ili samo na one koji treba o tome da budu informisani.

❹ Koja rešenja za probleme su nam na raspolaganju

NEFORMALNI NAČINI

Redovni sastanci

Sastanci su odlična prilika da sa volonterima održavate komunikaciju i budete **u toku** sa svim promenama.

[65] Procedura o pritužbi volontera nalazi se u Prilozima na str. 175.

Sastanci pružaju mogućnost da se **priča** o ponašanju ili učinku na nekoj aktivnosti, uključujući i razgovor o eventualnim problemima i dilemama.

Razgovor

Razgovor volontera sa koordinatorom ili saradnikom Crvenog krsta Palilula u situaciji kada se neko požalio na njega/nju, na kršenje nekog pravila ili procedure, za cilj ima rešavanje problema, i to što pre je moguće. Vi ćete pažljivo saslušati volontera, to kako on/ona sagledava problem iz svog ugla. Ovo je način da se ustanove činjenice i da saznate šta volonter očekuje da treba da se preduzme po ovom pitanju, da se dogovori rok za postizanje rešenja, i da dogovorite termin sledećeg razgovora u kojem ćete zajedno razmotriti šta je postignuto.



Rešenje za određeno problematično ponašanje ili učinak volontera može biti dodatna obuka. Može se ispostaviti da volonter uopšte nije svestan/a da stvara problem. Možda će biti dovoljno da se sa njim/njom obavi razgovor u kojem ćete ga/je podsetiti na pravila ponašanja ili to šta se očekuje da postigne na aktivnostima. Moguće je da će mu/joj biti potrebna još jedna obuka o programu tj. aktivnostima, a to nije teško organizovati.

Ukoliko nakon dogovorenog **roka** ipak **ne** dođe do poželjne pozitivne promene, koordinator odnosno saradnik treba da pokrene formalnu proceduru.

FORMALNA PROCEDURA

Ukoliko se problem ne reši na neformalni način, otpočinjanje formalne procedure može biti način da se situacija reši. Tok i pravila formalne procedure detaljno su predočeni u Proceduri za disciplinski postupak[66]; ovde samo ukratko navodimo kako se taj postupak odvija.



Ukoliko je u pitanju ozbiljno kršenje pravila[67], formalna procedura može biti započeta odmah, tj. može se preskočiti neformalni deo.

Dogovor treba da sadrži **konkretna rešenja**. Neka od mogućih konkretnih rešenja mogu biti:

- **Redovno prisustvovanje sastancima** sve dok volonter u potpunosti ne shvati svoju ulogu, odgovornosti i relevantna pravila ponašanja;
- **Dodatna obuka** – različiti ljudi nova znanja usvajaju na različite načine i različitom brzinom; nekome je nekada potrebno da ponovo prođe istu obuku, ili neku drugu, da bi razumeo šta organizacija od njega/nje očekuje;
- Dodeljivanje **drugog zadatka** – onoga koji će više odgovarati sklonostima i interesovanjima volontera;
- Premeštanje u **drugi program** nekada može biti delotvorno rešenje za pojačavanje motivacije volontera;
- Volonterska **pauza** – pogotovu kada su u pitanju entuzijastični volonteri koji su na sebe preuzeli previše odgovornosti , pa su doživeli tzv. sindrom sagorevanja.

[66] Procedura za disciplinski postupak nalazi se u Prilozima, na str. 177.
[67] Šta se smatra pod ozbiljnim kršenjima pogledati na str. 179.

Saradnik profesionalac će zakazati **sastanak** sa volonterom na čije ponašanje ili učinak je stavljena pritužba. Volonter može na taj sastanak povesti **još jednu osobu** koja će imati ulogu svedoka. Svaki postignuti dogovor između volontera i saradnika se **zapisuje**, a taj zapisnik saradnik dostavlja volonteru (putem imejla ili kao štampani materijal).

Takođe, ovaj dogovor mora da sadrži i **datum** do kada pozitivna promena mora da se postigne. Volonteru takođe treba da bude jasno da će u narednom periodu dok traje rok za postizanje pozitivne promene njegovo/njeno ponašanje biti praćeno.

Ukoliko ni nakon tog vremena volonter ne postigne željenu promenu može biti pokrenut postupak za njegovo/njeno **isključenje**. Ovo je krajnja mera i primenjuje se samo u situacijama kada se ustanovi da i posle svih dogovora i pokušaja nema nikakvog napretka. Isključenje volontera je izuzetno neprijatna i nepoželjna situacija, ali je moguća kada se zaključi da volonter neće da sarađuje ili svojim ponašanjem umanjuje moral ostalim volonterima. Odluka o isključenju volontera **isključivo** je u nadležnosti profesionalaca odnosno upravljačkih tela organizacije.

Ukoliko se utvrdi da ne postoji alternativa, volontera treba otpustiti na profesionalan, i koliko je moguće pozitivan način, sa rečima zahvalnosti zbog svega pozitivnog što je do tog trenutka učinio za organizaciju, ali odlučno, da ne bude zabune oko toga koja odluka je doneta.


RED CROSS OF SERBIA


BiRam
ISPRAVAN
STAV

Deo 20.

PREPOZNAVANJE VOLONTERSKOG DOPRINOSA I NAGRAĐIVANJE VOLONTERA

U ovom delu:

➔ ***Ideje za nagrađivanje volontera***

Volonteri poklanjuju svoje vreme, znanje, energiju i emocije našoj organizaciji bez očekivanja nadokande. Iako ne očekuju ništa zauzvrat u materijalnom smislu, svakome prija kada mu se da do znanja da se njegov/njen doprinos ceni i vrednuje. Vrednovanje volonterskog doprinosa u tesnoj vezi je sa podsticanjem motivacije i zadržavanja volontera. Od malih personalizovanih simboličnih poklona do organizovanja specijalnih večeri za proslavu njihovog doprinosa, važno je da se pokažu iskrenost i entuzijazam.

Prvi utisak

Prvi utisak je bitan. Kada oglasimo poziv za nove volontere, važno je da svima koji se prijave **odgovorimo** i to što pre. Čak i one za koje procenimo da ih, iz bilo kojeg razloga ne možemo uključiti u organizaciju, treba da najkasnije u roku od pet dana pozovemo telefonom ili im pošaljemo **imejl** u kojem ćemo im se zahvaliti na interesovanju i objasniti razloge zbog kojih ih odbijamo.

Objasniti volonterima koji je njihov doprinos

Uticaj onoga što volonteri čine, moguće je izmeriti na različite načine. Broj volonterskih sati o kojem vodimo evidenciju, promena koju su volonteri postigli određenom akcijom npr. broj prikupljenih jedinica krvi na DDK akciji, broj dece uključene u Program podrška u učenju koja su sa uspehom položila razred, količina sredstava skupljenih na prikupljačkoj akciji ili sl. , neki su od načina da se to pokaže. Davanje ovakve vrste **povratnih informacija** volonterima pomaže im da shvate koji uticaj su svojim radom postigli.

Poverenje u volontere

Davanje **novog zadataka** volonteru ili nove uloge, tj. **veće odgovornosti** pokazuje da imamo poverenje u njega/nju. Pokazivanje volonteru da imamo poverenje u njega/nju predstavlja važan način da stavimo do znanja da vrednujemo to što čini za organizaciju.

Hvala!

Nekada je jednostavna reč „hvala" sve što je volonteru potrebno. „Hvala" možete da kažete na **različite načine** – privatno, putem telefona, na sastanku volontera, na godišnjoj skupštini ili u bilo kojoj drugoj prilici. Takođe, hvala se može reći putem objave teksta na društvenim mrežama ili u Biltenu, o akciji u kojoj je volonter učestvovao. Bitno je samo da je to „hvala" iskreno. Ukoliko bismo kao papagaji izgovarali reči zahvalnosti to bi izgubilo smisao. Hvala mora da bude lično, iskreno, uvremenjeno i da se jasno kaže na šta se odnosi.

Neke organizacije imaju praksu da na početku godine svakom koordinatoru daju po 200 zahvalnica za volontere uz obavezu da ih do kraja te godine sve upotrebe. Ne čudi što takve organizacije imaju liste čekanja za volontere koji žele da se uključe.

Redovno informisanje

Informisanje volontera o dešavanjima u organizaciji takođe je način da pokažemo da ih uvažavamo i vrednujemo. Fejsbuk stranica, Bilten, oglasna tabla, samo su neki od načina da volontere redovno obaveštavamo o promenama i novostima.

Stvaranje identiteta

Majica sa **znakom Crvenog krsta**, uniforma, prsluk, ID kartica i sl. omogućuju volonterima da se osete delom organizacije i povećavaju doživljaj pripadnosti timu. Isto tako, javnost prepoznaje volontere Crvenog krsta po tim obeležjima.

Volonterska okupljanja

Ne treba čekati kraj godine, Godišnju skupštinu omladine ili Međunarodni dan volontera da bismo volontere okupili na neformalni način. Povremena **neformalna okupljanja** radi proslave određenih zajedničkih postignuća ili prosto radi druženja jačaju osećanje pripadnosti organizaciji, omogućuju dublje međusobno povezivanje volontera i pojačavaju motivaciju volontera.

Pozivanje onih koji stoje iza volontera

Povremeno pozivanje **roditelja ili prijatelja** volontera na zajedničko veče je odličan način da pokažemo da vrednujemo i one koji volontere podržavaju u tome što čine za Crveni krst. Nisu potrebna velika sredstava da se to učini. Čak i u periodima krize moguće je organizovati ovakva okupljanja tako što ćemo onima koje pozivamo reći da svako donese prilog za hranu ili piće i da se svi dobro provedu. Ovakva okupljanja potrebno je osmisliti tako da se svi dobro osećaju – pripremiti igrice za upoznavanje i zabavu.

Obuke

Mnogi volonteri će ceniti ukoliko im omogućimo pohađanje zanimljivih i korisnih obuka. Na tim obukama oni će povećati svoje komptencije, obogatiti svoj CV, razviti neku novu veštinu, uspostaviti nove kontakte.

Iskrene povratne informacije



Ponekad volontiranje nije isključivo pozitivno iskustvo, pa je potrebno uputiti **konstruktivnu kritiku**. Najbolji način da se da ovakva vrsta povratne informacije je da ona bude vrlo **konkretna**, da je fokus na **načinu** na koji je određeni zadatak izveden, da se da **realni primer**, i da usledi **odmah** nakon uočene greške. Koordinator u ovoj situaciji mora unapred da zna **šta želi da volonter postigne** i da mu sugeriše na koji **način** to treba da učini. Potrebno je u ovakvoj situaciji pokazati fleksibilnost, **biti iskren i na pozitivan** način stvoriti odnos poverenja sa volonterom.

Pozivanje volontera da daju svoje sugestije

Uključivanje volontera u planiranje aktivnosti može doprineti da se volonteri osećaju vrednovano. Moguće je pozvati volontere da daju svoje anonimne **sugestije** tako što će ubaciti predloge u kutiju za to određenu, pozvati ih **na sastanak** na kojem se planira neka aktivnost, ili organizovati **fokus grupu**.

Nagrade

Nagrađivanje volontera može biti raznovrsno i mogu se nagrađivati **različiti doprinosi**: za najviše radnih sati, za podsticanje timskog rada, dužinu volonterskog staža, inspirisanje drugih, doprinos razvoju neke nove tehnike rada, iniciranje nove ideje, pomoć u uključivanju novih volontera; neke organizacije su ustanovile čak i životnu volontersku nagradu.

Pozdravljanje

Iako je veoma važno da volontere zadržimo u Crvenom krstu, isto toliko je važno da imamo u vidu da će svaki volonter pre ili kasnije morati da napusti aktivan status u organizaciji. Volonterima koji zbog drugih obaveza i promena životnih okolnosti odlaze iz organizacije potrebno je izraziti **duboku zahvalnost** za ono što su doprineli u Crvenom krstu.

Preporuke

Zbog posla, daljeg školovanja ili drugih razloga, volonterima je ponekad potrebna naša preporuka i to je takođe način da im se zahvalimo za njihov doprinos.




UPOZNAJ PRAVI SVET
VOL ONTI RAJ
10 KORAKA

Deo 21.

PLANIRANJE NOVOG VOLONTERSKOG PROGRAMA ILI PROJEKTA – ISKLJUČIVO ZA AMBICIOZNE KOORDINATORE

U ovom delu:

- ***Zašto je planiranje važno***
- ***Šta planiranje obuhvata***
- ***Kako se oblikuje novi volonterski program tj. projekat***
- ***Kako se definišu ciljevi programa tj. projekta***
- ***Kako će program tj. projekat funkcionisati***
- ***Dobra volja nije dovoljna, potrebni su sredstva i vreme***

Kao stara organizacija, Crveni krst ima dosta tradicionalnih i obaveznih programa koje realizuje, ali uvek ima prostora da se otvore novi programi ili novi projekti[68] *unutar već postojećih programa, i na taj način se odgovori na neki problem koji se pojavio u zajednici.*

Uspešni volonterski programi i projekti posledica su pažljivog planiranja i oblikovanja. Planiranje ne mora da bude komplikovano. Planiranje i oblikovanje projekta omogućavaju nam da ideje o budućem projektu stavimo na papir i proverimo šta o njima misle naši korisnici, partneri, zaposleni, volonteri i drugi koji će biti uključeni u proces pretvaranja ideje u realnost.

❶ Zašto je planiranje važno

U CKP u ovom trenutku postoji 10 aktivnih volonterskih programa i mnogo vanprogramskih aktivnosti koje se realizuju tokom godine, a u koje su uključeni volonteri. Svaki uspešan volonterski program ili projekat mora biti realističan, ostvarljiv i mora odražavati osnovne vrednosti organizacije.

PRIMER IZ PRAKSE!

Da nije nemoguće pokrenuti uspešan novi volonterski program primer je Program za podršku beskućnicima koji smo sa grupom od 12 motivisanih volontera 2012. godine pokrenuli u Crvenom krstu Palilula.

[68] Program je širi pojam od projekta. Program je sveobuhvatni proces rešavanja nekog problema kojim se bavimo i može se sastojati od više projekata. Na primer Program brige o starima sastoji se od pružanja podrške starim osobama kroz različite projekte – projekat kućnih poseta, projekat Dubinski životni intervju, projekat bolničkih poseta i slično.

Kasnije su se u Program uključivali i drugi volonteri i partnerske organizacije. Uz različite faze uspona i zatišja, program se uspešno realizuje i po njemu je organizacija prepoznatljiva u jednom delu javnosti. Bez podrške donatora ovaj Program je uspeo da organizuje šest humanitaranih muzičkih koncerata od čijih sredstava je pripremljeno preko 380 intervetnih paketa za ljude koji žive bez krova nad glavom, nabavljeni su lekovi, pružena pomoć pri vađenju ličnih dokumenata i sl. Takođe, ne čekajući da stigne finasijska podrška, sprovedeno je prvo veliko terensko istraživanje sa 40 volontera (koje je uključilo većinu organizacija Crvenog krsta Beograda), kako bi se saznalo iz prve ruke ko su ljudi koji žive na „ulici", zbog čega su tako završili i koje strategije primenjuju da prežive surov život lišen svakog materijalnog posedovanja.



Isto tako, postoji mogućnost se da unutar tradicionalnih programa pokrenu nove inicijative koje će Program postaviti na nov način tako da više odgovara sadašnjim potrebama korisnika, organizacije i volontera. Takav slučaj bio je sa Programom brige o starima koji je tradicionalno podrazumevao pomoć u kući. Ovaj Program smo 2013. godine osvežili novim projektom pod nazivom Dubinski životni intervju. Ovaj intervju sastoji se od upitnika sa stotinak pitanja kojima se pokrivaju sve životne faze i iskustva, od najranijeg detinjstva do sadašnjeg vremena. Obučeni volonteri zadaju pitanja iz upitnika starijim osobama i slušajući njihove odgovore postepeno ih upoznaju. Intervju izaziva izuzetno pozitivne reakcije starijih osoba jer dobijaju retku priliku da nekome pričaju o sebi, osećaju se vrednovano i smatraju da će ostaviti trag o sebi, a mladi volonteri takođe stiču izuzetno iskustvo jer iz prve ruke saznaju o ljudskim prilikama iz drugih vremena.

Pre nego što postavimo novi program ili projekat, potrebno je da se prethodno pozabavimo **istraživanjem, planiranjem i oblikovanjem**. Na taj način obezbeđujemo veće šanse za njegov uspeh.

Regrutovanje novih volontera pre nego što smo isplanirali sam program tj. projekat, predstavlja rizik i lako može dovesti do razočaranja.

Programi i projekti koji nisu zasnovani na dobrom planiranju, koji nemaju jasno usmerenje ili svrhu, vrlo lako se mogu ugasiti. Ako nemaju podršku organizacije, mogu privući pogrešan tip volontera, ili mogu propasti jer nisu ispunjene potrebe volontera, korisnika ili partnera.

Malo truda oko planiranja pomoći će nam da razjasnimo sledeće:

- ✓ Da li postoji potreba za ovakvim programom tj. projektom?
- ✓ Na koji način su budući program ili projekat usklađeni sa ciljevima organizacije i postojećim volonterskim potencijalom?
- ✓ Šta će se postići tim programom tj. projektom? Ko će imati korist od toga?
- ✓ Kako će program tj. projekat i usluge funkcionisati?
- ✓ Šta će volonteri raditi (kada i gde će biti uključeni)?
- ✓ Koji profil volontera je potreban (koliko volontera, koliko dugo i koliko često bi bili angažovani)?
- ✓ Kako će se program tj. projekat izvoditi?
- ✓ Kako ćemo znati da li smo postigli ciljeve?
- ✓ Drugi faktori kao što je menadžment rizika, definisanje uloga koje su fleksibilne i/ili inkluzivne, i da li postoje neki specijalni zahtevi u vezi sa regrutacijom.

❷ Šta planiranje novog programa tj. projekta obuhvata?

Planiranje **ne** mora da bude komplikovan proces niti mora da oduzme puno vremena; dugoročno gledano, planiranje će nam uštedeti puno vremena i energije.

Proces planiranja podrazumeva da razgovaramo sa svima koji će biti uključeni u volonterski program ili projekat, uključujući zaposlene, postojeće volontere, korisnike, druge relevantne organizacije. Njihova mišljenja će nam biti od pomoći u oblikovanju programa, prepoznavanju potencijalnih problema i rizika, a osim toga, uključeni će dobiti osećaj da su deo tima i time će se njihova motivacija povećati.

Na kraju procesa planiranja, moguće je da se ispostavi da smo uobličili novi program ili projekat koji se prilično razlikuje od onoga što smo prvobitno zamislili.

Najčešće, zadaci u vezi sa planiranjem volonterskih programa ili projekata su:

- Istraživanje i oblikovanje novog programa tj. projekta
- Definisanje uloga i sastavljanje Opisa pozicija
- Izrada prateće dokumentacije kao što su procedure i pravilnici
- Primena programa tj. projekta (sve od regrutacije volontera do realizacije programa tj. projekta)
- Evaluacija programa tj. projekta

❸ Oblikovanje volonterskog programa tj. projekta

Uspešan volonterski program i projekat ne dešava se slučajno. Neko mora da smisli program tj. projekat „od nule", da osmisli **način na koji će se odvijati**, da **razgovara** sa ljudima čija znanja i iskustva mogu biti od pomoći, da izradi relevantnu **dokumentaciju i procedure**, i da sredi evenutalne propuste **pre** nego što program počne da se realizuje.

Sledi nekoliko bitnih pitanja o kojima treba voditi računa u procesu planiranja i oblikovanju volonterskog programa ili projekta.

Da li je program tj. projekat održiv?

Dakle, imamo odličnu ideju za neku volontersku uslugu koja će obezbediti pomoć određenoj grupi korisnika i koja je u skladu sa Misijom i ciljevima Crvenog krsta. To je odličan početak, međutim, pre nego što odemo predaleko u procesu planiranja i oblikovanja, neophodno je da ustanovimo da zaista postoji potreba za tim volonterskim programom odnosno projektom.

Razgovor sa nekoliko ključnih partnera će nas uveriti da li je takav program tj. projekat potreban. Postaviti **pitanja** tipa:

- Da li je ljudima zaista **potrebna** usluga ili pomoć koju želimo da obezbedimo? Na koji **način** će imati korist od toga?
- Da li takva usluga ili pomoć već **postoje**? Na koji **način** se obezbeđuju ili isporučuju?
- Šta je **drugačije ili bolje** u tome što mi nudimo?



Npr. tokom intenzivnog rada sa učenicima romske nacionalnosti, koordinator je uočio da, iako postoji velika ponuda neformalnih vidova edukacije za njih, ne zna se kakvi su efekti tih programa. Ovaj problem video je kao mogućnost za novi projekat. Tako je započet projekat pod nazivom Evaluacija i adaptacija edukativnih programa u neformalnom naselju Deponija. Jedan deo projekta prodazumevao je organizovanje dve fokus grupe. U prvoj su učesnici bili edukatori iz različitih organizacija i institucija koji su tokom poslednjih godina ove programe direktno realizovali u naselju Deponija, a učesnici druge fokus grupe bili su sami korisnici tih programa – romska deca i omladina. Obe grupe imale su zadatak da razmatraju domene uticaja koji su edukativni programi izvršili na korisnike. Drugi deo projekta odnosio se na analizu rezultata i kreiranje sveobuhvatnog edukativnog pristupa koji je vodio računa o različitim specifičnostima ciljne grupe, te je priređen i priručnik sa nizom korisnih preporuka za buduće edukatore.

Da li je program tj. projekat u skladu sa ukupnim organizacijskim volonterskim okvirom?

Kao organizacija koja počiva na volonterskom angažmanu, veoma je važno da imamo u vidu okvir koji određuje sve volonterske aktivnosti u organizaciji. Na primer Etički kodeks, volonterska prava i odgovornosti i slično, od pomoći su u definisanju tog okvira.

❹ Kako se definišu ciljevi programa tj. projekta?

Definisanje ciljeva će nam omogućiti zadržavanje fokusa na onome što želimo da programom postignemo i pomoći će nam da odredimo kako program tj. projekat napreduje tokom vremena. Ciljevi programa ili projekta će biti specifični, ali mogu obuhvatati i kvalitativne i kvantitativne aspekte.

Kvantitativni ciljevi su merljivi , npr. broj korisnika ili broj volontera koji učestvuju u programu, učestalost volonterskog angažmana, dužina vremena tokom kojeg je volonter uključen u aktivnosti i slično. Ovakve podatke možemo da pratimo kroz evidenciju i izveštaje.

Kvalitativni ciljevi odnose se npr. na nivo zadovoljstva volontera i korisinika i uticaj programa ili projekta na zajednicu ili društvo. Ovakve stvari možemo meriti putem istraživanja ili drugih mehanizama dobijanja povratnih informacija.



Postavljanje ciljeva za naš program tj. projekat ne samo da će nam obezbediti usmerenje, nego može biti od koristi i u **pronalaženju sredstava** ili marketing aktivnostima. Sponzori, donatori i mediji pozitivno reaguju na stvarne činjenice i podatke koji podržavaju naše aktivnosti.

❺ Kako će program tj. projekat funkcionisati?

Dokumentovanje inputa i autputa programa tj. projekta pomoći će nam da budemo jasniji, da otkrijemo potencijalne probleme, utvrdimo šta je potrebno da pripremimo da bi se planirane aktivnosti efikasno realizovale. To uključuje Opise pozicija, procedure i procese, prijavne formulare i materijale za orijentaciju.

Treba **početi sa opštim pregledom, a zatim se usmeravati ka detaljima** (konsultovati sve koji su uključeni).

Razmotriti sledeće:

- Koliko korisnika će imati benefit od ove usluge ili pomoći? Gde su smešteni? Kako ćemo ih pronaći? Da li je potrebno da u to uključimo i druge organizacije?
- Šta će volonteri raditi? Koliko često? Gde?
- Da li je potrebno da volonteri imaju neko posebno prethodno iskustvo ili posebne veštine?
- Da li planirane aktivnosti zahtevaju volontere na redovnoj bazi, kontinuirano, ili to mogu činiti s vremena na vreme? Da li možemo da ostvarimo ovu vrstu fleksibilnosti?
- Da li je to nešto što svi mogu da rade? Da li možemo da uključimo mlade, starije, ljude sa različitim sposobnostima, možda osobe sa invaliditetom?
- Da li volonteri mogu da doprinos daju i ukoliko fizički ne dolaze u organizaciju, na teren i sl. (onlajn volontiranje)?
- Ko će rukovoditi volonterima? Da li su im potrebne posebne obuke?
- Koliko volontera nam je potrebno za ovaj program tj. projekat, da bi pružili uslugu ili pomoć koju planiramo?
- Da li za ovaj program ili projekat moramo da pripremimo nove procedure i pravilnike? Da li je moguće da iskoristimo ili redefinišemo već postojeće procedure i pravilnike?

Treba **konsultovati** što više ljudi – sadašnje i buduće volontere, profesionalce, partnere. Od neprocenjive koristi je učešće drugih u postavljanju programa tj. novog projekta i otkrivanju potencijalnih problema na koje nismo ni pomislili.

❻ Budžet i vremenski okviri

Čak i neprofitni programi i projekti moraju da imaju isplaniran budžet i vremenske okvire.

Planiranje budžeta - čak i ako je u pitanju samo pokrivanje troškova za štampanje i kancelarijske troškove – znači da smo na vreme mislili na neke neizbežne troškove realizacije volonterskog programa tj. projekta i da smo utvrdili odakle ćemo ta sredstava pribaviti.

Plan primene će nam pomoći da ostanemo na pravom putu i da uradimo ono što je neophodno (sa kim i kada) kako bismo obezbedili da naš program tj. projekat bude spreman da počne onda kada smo zacrtali.



- Sačiniti **spisak** svega što nam je potrebno **pre** nego što program tj. projekat počne – organizovanje korisnika, prostora, transporta, osiguranja, pronaći sredstva, napisati Opise pozicija, pripremiti formulare za prijavljivanje, regrutovati volontere iz postojeće baze Crvenog krsta Palilula, ili pronaći nove volontere te za njih organizovati intervjue, skrining i selekciju, postaviti raspored o tome kada i ko šta radi, ako je potrebno pripremiti i priručnik ili barem materijal sa osnovnim uputstvima i, na kraju, organizovati uvodnu obuku za volontere.
- Postaviti realističan **vremenski okvir** za kompletiranje svakog postavljenog zadatka.

- Odrediti ko (pojedinac ili grupa) je **zadužen** za **svaki** od zadataka.
- Poređati zadatke **po redosledu** odvijanja i **odrediti početak i kraj** za svaki od zadataka (na osnovu vremenskog okvira).
- U **vlastiti planer** ubaciti datum početka i završetka programa tj. projekta.

Takođe, veoma je bitno redovno ažurirati datume i **beležiti obavljanje** zadataka. Ukoliko uočimo da je za neki od zadataka potrebno više vremena, uneti podatak o takvoj **promeni** u postavljeni plan tako što ćemo odrediti više vremena, i pomeriti datum početka shodno tome.

Redovno ažuriranje primene plana sa ostvarljivim vremenskim okvirom jedini je način da imamo realističan datum početka našeg volonterskog programa tj. projekta.

❼ Šta će volonteri raditi?



Važan deo postavljanja novog volonterskog programa tj. projekta je određivanje onoga što će volonteri raditi. Iako smo se ovim ovlaš pozabavili tokom postavljanja opšteg opisa programa tj. projekta, veoma je korisno da sačinimo **spisak svih vrsta zadataka ili aktivnosti** koje možemo da zamislimo da će ih volonteri obavljati. Takođe bi bilo dobro da neke sadašnje ili potencijalne volontere uključimo tako što ćemo ih pitati za **mišljenje i ideje** o tome. To će nam pomoći da uobličimo realniji plan i da bolje razumemo potrebe i motivaciju budućih volontera.

Spisak zadataka i aktivnosti će nam takođe pomoći da steknemo predstavu o opsegu rada koji volonteri treba da pokriju da bi program tj. projekat dobro funkcionisao, da se jasnije definišu njihove volonterske uloge, i da realnije procenimo koliko volontera će nam biti potrebno da program realizujemo. Definisanje volonterskih uloga je sledeći korak u planiranju volonterskog programa tj. projekta.

Određivanje volonterskih uloga

Pošto smo isplanirali i uobličili volonterski program ili projekat – ciljeve, ciljnu grupu, predložili aktivnosti, budžet i vremenski okvir – možemo započeti definisanje volonterskih uloga koje su potrebne za njegovo izvođenje.

Definisanje volonterskih uloga uključuje **određivanje zadataka** za koje očekujemo da ih volonteri izvedu, koje **odgovornosti** će imati, i koji kvaliteti i **veštine** su im potrebni da bi te uloge uspešno izveli.

Prvo je potrebno da ugrubo definišemo te uloge (pre nego što uradimo Opise pozicija). To će nam omogućiti da razmotrimo sve uloge koje su potrebne za realizaciju programa ili projekata, i načine na koje možemo da uključimo volontere.

Neki volonterski programi tj. projekti deluju kao opšti u smislu da svaki volonter može da obavlja svaku ulogu. Drugi će možda imati više definisane uloge za različite aspekte i aktivnosti. Vrsta volonterskih uloga trebalo bi da zavisi od tipa volonterskog programa tj. projekta koji organizacija želi da realizuje.

O čemu je potrebno voditi računa pri definisanju volonterskih uloga

Volonterske uloge treba da balansiraju između potreba organizacije i želja samih volontera. To znači da su volonterske uloge široko postavljene, ili da, sa druge strane, mogu biti malo prilagođene različitim vrstama volontera koji žele da se uključe u organizaciju. To je jedan od razloga zbog kojeg je volontiranje tako popularno, za tako širok raspon ljudi.

Treba početi sa sastavljanjem spiska različitih uloga koje su potrebne za realizovanje određenog volonterskog programa tj. projekta i skiciranjem ideja o tome kako koja uloga može biti strukturisana. Pri tome je potrebno voditi računa o sledećem:

- Šta su glavni **zadaci** i dužnosti?
- Šta su glavne **odgovornosti**?
- Da li su neki zahtevi **obavezni** (npr. vozačka dozvola, sanitarna dozvola, licenca za prvu pomoć ili sl.)?
- Koja vrsta znanja, sposobnosti ili iskustva je potrebna (i da li su **strogo** obavezni ili bi samo bilo **lepo** da ih imamo)?
- Koja vrsta **ličnih** kvaliteta bi bila od pomoći u ovoj ulozi?
- Koliko **vremena** treba da se posveti ovoj ulozi – i dužina trajanja uloge (početak-kraj projekta) i koliko sati nedeljno/mesečno?
- Da li su potrebni **usmerenje** i **obuka**?
- Koji **benefiti** su obezbeđeni uz ovu ulogu, npr. sendvič, uniforma, pokrivanje određenih troškova?

Kada skiciramo sve uloge, potrebno je da zatražimo mišljenje od drugih, kao i njihove sugestije. Kada se dobiju povratne informacije i kada se uloge konačno uobliče, možemo da ih i formalno zapišemo kao Opis volonterske pozicije.

Fleksibilnost i različitost

Nekada se volonterske uloge planiraju oko ključnih zadataka i aktivnosti određenog volonterskog programa tj. projekta. Zatim je potrebno da se definišu volonterske pozicije, a nakon toga da se regrutuju volonteri koji će ispuniti te uloge. Nekada se u organizaciji javi nedostatak određene veštine koju želimo da nadoknadimo.

Bez obzira na to kakva je trenutna situacija, bitno je da se uloge definišu sa dovoljno fleksibilnosti kako bismo mogli da se prilagodimo različitim volonterima i njihovim potrebama. Na primer, da li bi više različitih ljudi moglo da preuzme određenu ulogu ukoliko postoje razlike:

- U dužini njihove raspoloživosti (od-do, povremeno, kontinuirano, ili tokom određenog vremenskog perioda)
- Kada su na raspolaganju (danju ili uveče, tokom radne nedelje ili vikendom, nedeljno ili mesečno)
- Gde mogu da rade (na terenu, od kuće, preko interneta)
- Njihova znanja i veštine (specifične ili opšte veštine)

- Obuke koje su im potrebne (koja vrsta specifičnih obuka, ili im obuke nisu potrebne)
- Supervizija (potrebna ili nije potrebna)
- Na koji način žele da se uključe (samostalno, u timu, u grupi)
- Njihove okolnosti, ako su od značaja za realizaciju aktivnosti (mladi ljudi, studenti, nezaposleni, osobe sa invaliditetom, druga kulturna ili etnička pripadnost)

Obezbeđivanje uslova volonterima da razviju svoje uloge (pre nego da od njih očekujemo da ispune kriterijume selekcije kao kod prijavljivanja za posao) pomoći će nam da privučemo širi spektar potencijalnih volontera i povećaće naše šanse da zadržimo volontere tokom dužeg vremena.

Tražiti realne ljude

Ne treba samo nagađati šta bi privuklo volontere – treba pozvati **različite** ljude. Potrebno je razgovarati sa što više različitih ljudi kako bismo dobili što više ideja i inputa za postavljanje uloga. Sadašnji volonteri, potencijalni volonteri, korisnici, profesionalnci i drugi unutar naše mreže organizacija Crvenog krsta mogu dati korisne povratne informacije i pomoći nam da uobličimo i definišemo volonterske uloge. Relevantnim ljudima treba dati nacrt volonterske uloge koju planiramo i tražiti povratnu informaciju.

Ne fokusirati se samo na zadatke

Iako je bitno da znamo koje zadatke volonter treba da uradi, to ne treba da bude jedino na šta ćemo se usredsrediti. Druge karakteristike kao što su lični atributi, interesovanja, šire sposobnosti (npr. kreativnost, fleksibilnost i moralnost) i veštine znače da jedna uloga potencijalno može biti popunjena različitim volonterima.

Fokus treba da je ne samo na zadacima nego i na **ličnim** karatkeristikama i sposobnostima, što bi volonterima omogućilo da zadatke obavljaju na svoj poseban način. To će i sam program učiniti otvorenijim za mnogo širi raspon različitih potencijalnih volontera.

Npr. Program prve pomoći je jedan od najstarijih programa u Crvenom krstu. Između ostalog, odvija se tako što svake godine zainteresovane učenike osnovnih i srednjih škola obučavamo korisnoj veštini prve pomoći, a tokom Nedelje Crvenog krsta organizujemo Opštinsko takmičenje iz ove oblasti kako bi ti učenici stečeno znanje odmerili nadmećući se sa ekipama iz drugih škola. Jedan dugi prethodni period ovaj Program je funkcionisao, ali uz veliku fluktuaciju obučenih učenika koji se nisu zadržavali u organizaciji nakon završenog Takmičenja. Krajem 90-tiih godina u Crvenom krstu Palilula pojavila se grupa izuzetno motivisanih mladih ljudi sa izraženim liderskim potencijalom, koja je u ovom programu videla šansu za formiranje stabilnije grupe „crvenokrstaša" koji bi prošli mnogo intenzivniju obuku iz prve pomoći; osim obuka, osmislili su i niz drugih aktivnosti koje su utica-le na to da volonteri žele da svoje slobodno vreme ulažu u ovu organizaciju i međusobno druženje. Osim toga, vođeno je računa i o kriterijumima selekcije volontera – regrutovani su oni koji su ispoljavali takmičarske sklonosti i posedovali timski duh. Krajnji cilj koji su lideri programa postavili bio je – učešće na Evropskom takmičenju u ovoj oblasti.

Uz puno uloženog vremena oni su uspeli u svojoj viziji i 2006. su postigli i više od učešća na ovom takmičenju – postali su Evropski prvaci. Ovaj uspeh nije bio slučajan, s jedne strane bio je posledica velikog ličnog entuzijazma, a sa druge - plod pažljivog planiranja. Zahvaljujući takvoj energiji i jasno postavljenom cilju, program prve pomoći doživeo je veliku unutrašnju transformaciju i postao znak prepoznavanja ne samo u lokalnoj zajednici već i šire.





Deo 22.

MINI POJMOVNIK CRVENOG KRSTA

U ovom delu:

➔ ***Objašnjenja za najčešće korišćene pojmove, abecednim redom***

Crveni krst je jedna od najstarijih i najmasovnijih humanitarnih organizacija. Zbog kompleksnosti i velikog broja različitih programa i aktivnosti, nemamo uvek puni uvid u sve aspekte organizacije. Da biste sebi ili svojim voloneterima mogli što lakše da objasnite ono što vas zanima, u ovom poglavlju možete potražiti koncizna objašnjenja za najčešće pominjane pojmove.

A

Anri Dinan (Henry Dunant)

Osnivač međunarodnog pokreta Crvenog krsta. Na ideju o osnivanju organizacije koja će pružati pomoć ranjenicima na bojnom polju koji su do tada bili prepušteni sudbini i sporoj bolnoj smrti došao je kada se slučajno zatekao u središtu jednog takvog ratnog okršaja. Sve što je imao, uložio je u ideju osnivanja humanitarne organizacije koja će pružati pomoć svima, bez obzira na to kojoj strani pripadaju. Prvi pokušaj došao je prerano, svet nije bio spreman na takvu ideju i Dinan je bankrotirao. Završio je u azilu za siromašne. Posle desetak godina slučajno je na njega nabasao jedan mladi novinar, intervjuisao ga i time skrenuo pažnju na ovog čoveka sa neobičnom vizijom. Dinan je zahvaljujući ovom nenadanom publicitetu dobio svoju drugu šansu; čak je i prva ikad uručena Nobelova nagrada pripala njemu. Budući da dobitnici Nobelove nagrade osim počasti, dobijaju i značajna novčana sredstva, to je bilo dovoljno da Dinan ponovo okuša humanitarnu sreću. Ovaj put uspešno, korak po korak, osnovao je Međunarodni pokret Crvenog krsta, koji do danas u neprekinutom kontinuitetu postoji više od 150 godina. Za sebe nije želeo gotovo ništa te je svojom voljom, zadovoljan, život završio u istom onom azilu za siromašne.

Anti trafiking

Videti: Progam borbe protiv trgovine ljudima

C

Crveni krst Beograda

Gradska organizacija Crvenog krsta koja koordiniše rad 17 beogradskih lokalnih organizacija raspoređenih po opštinama (Crveni krst Palilula jedna je od tih 17 organizacija). Crveni krst Beograda ima oko 20 zaposlenih. Sedište mu je u Siminoj 19.

Crveni krst Srbije

Nacionalno društvo Crvenog krsta. Postavlja ukupni plan delovanja, razvija i koordiniše programske i vanprogramske aktivnosti, i organizuje određene obuke za 185 lokalnih organizacija širom zemlje (Crveni krst Palilula je jedna od tih 185 organizacija). Crveni krst Srbije ima oko 100 zaposlenih. Sedište mu je u Siminoj 19.

Pogledaj dalje: Istorijat Crvenog krsta Srbije

Č

Članarina Crvenog krsta

U društvu koje je dugotrajno osiromašeno i u kojem se gotovo svakodnevno mogu čuti apeli za pomoć, a postoji mnogo udruženja sa sličnom misijom, poseban je izazov za Crveni krst da održi poziciju jedne od vodećih humanitarnih organizacija. Crveni krst je takođe i neprofitna organizacija. Da bismo pronašli sredstva za svoje humanitarne aktivnosti, potrebno je osmisliti prave načine. Jedan od načina je promovisanje članarine i učlanjivanje građana. Godišnja članarina za decu i mlade iznosi 50, a za odrasle 100 dinara. Uplatom članarine osoba postaje član Crvenog krsta, ali pre svega učestvuje u **solidarnom** činu prikupljanja sredstava koja će biti iskorišćena na najbolji način – da se nekome čiji je život ugrožen siromaštvom olakša patnja.

D

Delovanje u nesrećama

Prirodne katastrofe ili nesreće izazvane ljudskim delovanjem (zemljotresi, poplave, požari, ekološki akcidenti, oružani sukobi) mogu da ostave teške materijalne i ljudske posledice. Crveni krst se fokusira na pružanje brze pomoći svima koje snađe ovakva nesreća i, u saradnji sa drugim službama, obezbeđuje sklonište, hranu, i zdravstvenu zaštitu za ugrožene. CKP ima 11 obučenih volontera za delovanje u nesrećama koji će u slučaju da se tako nešto dogodi u najkraćem roku odgovoriti na poziv organizacije i svoje znanje i vreme staviti u službu organizovanja pružanja pomoći ugroženima.

Dobrovoljno davanje krvi

Svakih 100 sekundi nekome u našoj zemlji potrebna je krv. Organizacije Crvenog krsta širom zemlje u saradnji sa Institutom za transfuziju krvi Srbije i drugim transfuziološkim službama deluju kao spona između onih čiji život je ugrožen i dobrovoljnih davalaca krvi. Godišnje u Crvenom krstu Palilula volonteri prosečno učestvuju u dvadesetak akcija dobrovoljnog davanja krvi kojima se odazove oko 800 davalaca i na taj način spasi barem isto toliko života.

Doborovljnost

Jedan od osnovnih principa Crvenog krsta koji govori o tome da organizacija počiva na volonterskom angažmanu. Motivisani i dobro obučeni pojedinci iz lokalne zajednice u mirnodopskim uslovima učestvuju u realizaciji različitih psiho-socijalnih i edukativnih programa koji su usmereni na dobrobit zajednice (pojedinaca, porodica ili grupa), a tokom katastrofa većih srazmera, u saradnji sa drugim akterima, učestvuju u zbrinjavanju evakuisanih. Mreža visoko obučenih i motivisanih volontera je najveća snaga Crvenog krsta, ali i lokalne zajednice u kojoj Crveni krst deluje.

Donatori

Crveni krst je neprofitna humanitarna organizacija čiji rad zavisi od velikodušnosti donatora. Donatori mogu biti firme, institucije, građani ili bilo ko drugi ko želi da podrži rad organizacije tj. pružanje pomoći ugroženim ljudima iz lokalne zajednice. Donacije mogu biti novčane, robne, ili usluge.

Dr Vladan Đorđević

Osnivač Crvenog krsta Srbije. Izuzetna osoba neverovatne energije - bio je prvi doktor hirurgije u Srbiji, organizator civilnog i vojnog saniteta, osnivač bolnica, prvi sanitetski ratni lekar, diplomata, političar, ministar, gradonačelnik (na njegovu incijativu uvedeni su vodovod, kanalizacija, javna rasveta i kaldrma na ulicama u Beogradu); bio je akademik, pisac velikog broja romana, osnivač Srpskog lekarskog društva, jedno vreme bio je i predsednik vlade... Zbog oštrog jezika i političkih stavova šest meseci proveo je u zatvoru; on i žena imali su 15 dece, ali burni i plodni život završio je u bedi i siromaštvu.

F

FACE - First Aid Convention in Europe (Evropsko takmičenje u pružanju prve pomoći)

Evropski šampionat u pružanju prve pomoći se od 1987. organizuje jednom godišnje, uvek u drugoj zemlji. Okuplja oko 1.000 učesnika iz 30 evropskih zemalja koji se nadmeću u pružanju prve pomoći. Svaki tim takmičara predstavnik je svog Nacionalonog društva Crvenog krsta. Crveni krst Srbije od 2006, kada je započeo učešće na FACE-u, čak 5 puta pokazao je najbolje znanje i tehniku u ovoj oblasti. Članovi Omladinske terenske jedince Crvenog krsta Palilula sa velikim entuzijazmom treniraju prvu pomoć postavljajući pred sebe visok cilj – da kao reprezentacija Crvenog krsta Srbije osvoje evropsko zlato. Neverovatna tri puta do sada u tome su uspeli.

Fundamentalni principi Crvenog krsta (ili: Osnovni principi Crvenog krsta)

Humanost, Nepristrasnost, Neutralnost, Nezavisnost, Dobrovoljnost, Jedinstvo i Univerzalnost.

H

Humanost

Jedan od osnovnih principa Crvenog krsta znači *čovečnost* tj. postojanje dobre volje da se pomogne drugom čoveku. Humanost podrazumeva proaktivan odnos, brigu prema onima koji nisu u stanju da zadovolje osnovne potrebe. Međutim, treba imati u vidu da onaj koji daje nije vredniji niti jači od onoga kome pomaže. Podrazumeva se odnos poštovanja jer je svaki ljudski život dragocen.

I

IFRC

Videti pod: Međunarodna federacija društava Crvenog krsta i Crvenog polumeseca.

Istorijat Crvenog krsta Srbije

Crveni krst Srbije osnovan je 1876. pod nazivom Srpsko društvo Crvenog krsta na inicijativu dr Vladana Đorđevića. Za prvog predsednika izabran je Mitropolit Mihajlo Jovanović, a Upravu je činilo nekoliko uglednih građana tadašnjeg vremena.

Crveni krst je putem Proglasa obznanio početak postojanja, i javnost upoznao sa ciljevima i dužnostima. Istovremeno, građani su pozvani da se učlane i osnuju pododbore širom zemlje. Tokom osnivačke godine, Društvo je okupilo prvih 2.000 članova i formiralo 35 pododbora u zemlji.

Prvi zadatak Crvenog krsta bio je zbrinjavanje izbeglih zbog Hercegovačkog ustanka. Iste godine, na inicijativu Crvenog krsta, Kneževina Srbije pristupila je Ženevskim konvencijama. Kneževina Srbije je visoko cenila zalaganje Društva u pružanju pomoći svim ugroženim ljudima, a osnovni zadatak tadašnjeg Crvenog krsta bio je pomoć vojnom sanitetu.

Knez Milan Obrenović odlikovao je predsednika Crvenog krsta Velikim krstom Takovskog reda. Rad Društva od početka je bio usmeren na prikupljanje sredstava za pomoć ugroženima, organizovanje bolnica, obuku dobrovoljnih bolničarki, nabavku sanitetskog materijala, angažovanje lekara, i pružao je veliku pomoć vojnom sanitetu.

Bez obzira na teškoće i uzastopne ratove, veliki broj ranjenika, izbeglica i teškoće sa kojima se društvo suočavalo, humana ideja Crvenog krsta se širila, tako da je 1885. godine Srpsko društvo Crvenog krsta već imalo 105 pododbora.

U Srpsko-bugarskim ratovima, Crveni krst je obavljao evakuaciju i zbrinjavanje ranjenika sa svojih 45 sanitetskih vozila, 37 pokretnih bolnica i sanitetskim vozom. Crveni krst je izdejstvovao poštovanje Ženevske konvencije ubedivši vrhovnog komandanta, Kralja Milana, da dozvoli transporte evropskih društava Crvenog krsta preko Srbije kao pomoć za Bugarsku, sa kojom je Srbija bila u ratu. (Ovaj presedan je bio primer do tada nezapamćenog humanog postupanja pa je na ulazu u Međunarodni Crveni krst postavljena ploča na kojoj je ugravirano: Budi human kao što je Srbija bila humana 1885).

Zakonskim odredbama iz 1896. godine Crveni krst je obezbedio svoju nezavisnu ulogu, njegov znak bio je zaštićen od zloupotreba, dobijene su povlastice na železnici, pravo na besplatno korišćenje telegrama, oslobođenje od carinskih dažbina, kao i od svih taksi od zemaljskih vlasti. Temelji Doma Crvenog krsta uspostavljeni su 1879. godine u Siminoj ulici Br. 19 u Beogradu, gde se Crveni krst Srbije do danas nalazi.

U Prvom svetskom ratu Društvo je delovalo u zemlji i inostranstvu. Naime, deo Srpskog Društva ostao je u Beogradu i Kruševcu, sedište se premestilo u Niš, deo se sa vojskom i Vladom evakuisao na Krf, a zatim preko Italije u Švajcarsku. Društvo je već 1920. godine imalo 40 pododbora sa oko 30.000 članova. U to vreme veliku pomoć narodu preko Crvenog krsta, pružali su naši iseljenici. Srpsko društvo Crvenog krsta održalo je 25. decembra 1921. godine svoj poslednji godišnji skup i svoje tekovine prenelo je na svog naslednika – Društvo Crvenog krsta Kraljevine Srba, Hrvata i Slovenaca. Crveni krst je i kasnije menjao ime u zavisnosti od imena države u kojoj je postojao. Tokom drugog svetskog rata Društvo je delovalo pod imenom Društvo Crvenog krsta Kraljevine Jugoslavije, a krajem 1944. godine u svim republikama osnovani su glavni odbori Crvenog krsta.

U periodu raspada bivše Jugoslavije, Crveni krst Srbije nastavio je da ostvaruje svoje zadatke zbrinjavajući veliki broj izbeglica i raseljenih, distribuirajući pomoć od međunarodnih donatora, uglavnom od Međunarodnog Crvenog krsta, Visokog komesarijata za izbeglice Ujedinjenih nacija, Svetskog programa hrane, Humanitarnog biroa Evropske unije i nacionalnih društava i donatora koji su pružali pomoć tokom devedesetih godina i početkom ovog veka, u količini od 650.000 tona.

Raspad SFRJ prouzrokovao je izdvajanje organizacija Crvenog krsta iz jedinstvene organizacije koja je delovala na teritoriji cele bivše Jugoslavije, a Crveni krst Srbije i Crveni krst Crne Gore nastavili su sa radom kao Jugoslovenski Crveni krst. Avgusta 1993. godine Međunarodni komitet Crvenog krsta potvrdio je kontinuitet Nacionalnog društva Jugoslovenskog Crvenog krsta u neprekidnom trajanju od međunarodnog priznanja dva društva od 1876. Danas je Crveni krst Srbije Nacionalno društvo. Poslednje međunarodno priznanje potvrđeno je 2006 godine.

Crveni krst Srbije danas u svom sastavu ima 185 lokalnih organizacija, u kojima radi 750 profesionalaca i oko 60 hiljada volontera; posebno se angažuje u pružanju pomoći svima kojima je pomoć potrebna - bez razlike u pogledu bilo koje različitosti - socijalne, verske, rasne, u pogledu pola, uzrasta, političkog ili bilo kojeg drugog opredeljenja. Kroz različite socijalne programe Crveni krst pomaže socijalno ugroženo stanovništvo što u našem društvu čini preko 10 odsto od ukupnog broja stanovnika, radi na motivaciji dobrovoljnih davalaca krvi, obukama za pružanje prve pomoći, pripremama i delovanju u nesrećama, širenju znanja o međunarodnom humanitarnom pravu, i drugim humanitarnim programima.

J

Jedinstvo

Jedan od osnovnih principa na kojima počiva Crveni krst širom sveta. Znači da u jednoj zemlji može da postoji samo jedno Nacionalno društvo sa svojim ograncima (lokalnim kancelarijama) na celoj teritoriji zemlje.

K

Komisije Crvenog krsta Palilula

Komisije su posebna tela sastavljena od 3 do 9 članova koje se formiraju za određene oblasti rada Crvenog krsta. Komisiju čine članovi koji imaju iskustvo i znanja iz oblasti kojom se Komisija bavi. Komisije su savetodavno telo koje pomaže rad Upravnog odbora. CKP ima sledeće Komisije: za prvu pomoć i delovanje u nesrećama; za zdravstvo i dobrovoljno davanje krvi; za podmladak i omladinu; za pravnu delatnost, finansije i javne nabavke; za informisanje; za kadrovska pitanja i organizacioni razvoj.

Konkurs Krv život znači

Likovno-literarno-filmski konkurs pod ovim nazivom tradicionalno se u svim organizacijama Crvenog krsta sprovodi od marta do aprila. Učenici svih razreda osnovne i srednje škole mogu da izraze svoju kreativnost na temu dobrovoljnog davanja krvi. Cilj Konkursa je skretanje pažnje dece i omladine na važnost doborovoljnog davanja krvi i sticanje prvih pozitivnih osećanja na tu temu. Najbolji radovi učestvuju dalje na gradskom, pa na nacionalnom nivou i bivaju nagrađeni vrednim nagradama.

Koordinatori volontera

Obučeni, iskusni u radu organizacije i odabrani od strane stručne službe da koordinišu radom volonterskih programa ili aktivnosti. Mogu biti profesionalci ili volonteri sa iskustvom. Važan su deo tima Crvenog krsta Palilula.

Korisnici usluga Crvenog krsta

Svi oni kojima je potrebna brza pomoć kako bi rešili neki urgentni problem. Socijalno osetljivi pojedinci, porodice ili grupe – materijalno ugroženi, evakuisani, bolesni, izolovani, stari i sl.

Kviz Šta znam o Crvenom krstu

Svake godine u okviru Nedelje Crvenog krsta beogradske organizacije organizuju takmičenje ekipa učenika četvrtog razreda osnovnih škola na temu Crvenog krsta. Učenici za pripremu za ovo takmičenje imaju oko dva meseca na raspolaganju, a na samom takmičenju ekipno učestvuju (četvoro takmičara). Takmičenje ima dva dela – prvi deo je test znanja, drugi deo su igrice. Ekipa koja postigne najbolji rezultat plasira se na Gradsko takmičenje. Ovo takmičenje je u organizacionom smislu zahtevno zbog učešća velikog broja dece i intenzivnih aktivnosti, ali je atmosfera vesela i podsticajna. Obično, Kviz organizujemo u prostoru Ustanove kulture Palilula, a na Kvizu prosečno učestvuje između 70 i 90 mališana.

L

Lokalna organizacija Crvenog krsta Srbije

Svaka opština i grad u Srbiji imaju svoju lokalnu organizaciju Crvenog krsta zaduženu za realizaciju ciljeva Crvenog krsta na svojoj teritoriji. U Srbiji deluje 185 organizacija. Crveni krst Palilula jedna je od tih 185 organizacija.

Lj

Ljudsko dostojanstvo

Znači da se svaki čovek vrednuje kao pojedinac; to je univerzalna definicija koja se odnosi na sve ljude bez obzira na pol, uzrast, rasu, nacionalnu, versku, socijalnu, političku ili bilo koju drugu pripadnost ili uverenje. Crveni krst pružanje pomoći zasniva isključivo na potrebama osobe, a prioritet se daje onome ko je najviše ugrožen.

M

Međunarodni pokret Crvenog krsta i Crvenog polumeseca

Pokret je nastao 1863. Osnivač Anri Dinan, dobitnik je prve Nobelove nagrade. Sedište pokreta je u Švajcarskoj, u Ženevi. Okuplja 189 nacionalnih društava. Godišnje angažuje oko 97 miliona volontera, članova i zaposlenih profesionalaca. Sastoji se od Međunarodnog komiteta Crvenog krsta i Međunarodne federacije društava Crvenog krsta i Crvenog polumeseca.

Međunarodni komitet Crvenog krsta (The International Committee of the Red Cross – ICRC)

Privatna humanitarna institucija osnovana u Ženevi 1863. na inicijativu Anri Dinana i Gistava Moinera. Dvadesetpet članova komiteta imaju jedinstven autoritet u oblasti međunarodnog humanitarnog prava u cilju zaštite života i dostojanstva žrtava međunarodnih i internih oružanih sukoba. MKCK je tri puta dobijao Nobelovu nagradu za svoje delovanje - 1917, 1944 i 1963.

Međunarodna federacija društava Crvenog krsta i Crvenog polumeseca (The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies – IFRC)

Osnovana je 1919. Danas koordiniše aktivnosti 189 nacionalnih društava Crvenog krsta širom sveta. Na međunarodnom nivou, u bliskoj saradnji sa nacionalnim društvima, predvodi i organizuje misije pomoći i odgovora na nesreće velikih razmera. Sedište joj je u Ženevi. Za svoj rad Federacija je 1963. dobila Nobelovu nagradu.

Međunarodno delovanje

Crveni krst deluje širom sveta u situacijama velikih kriza, i pomaže ugroženima sprovodeći kompleksne humanitarne operacije u cilju spašavanja života i zdravlja ljudi. Crveni krst kao najveća humanitarna organizacija prisutna je u svim kritičnim tačkama na svetu, i svuda deluje poštujući iste osnovne principe: humanost, nezavisnost, neutralnost, nepristrasnost, dobrovoljnost, jedinstvo i univerzalnost. Srbija kao siromašno društvo nema dovoljno sredstava da njeno Nacionalno društvo direktno učestvuje u ovim operacijama, ali uvek pruža neophodnu pomoć, uključujući i to da u tim operacijama često budu angažovani visoko obučeni naši stručnjaci, koji kao delegati doprinose uspehu humanitarnih misija.

Međunarodno humanitarno pravo

Međunarodno humanitarno pravo, ranije nazivano ratno pravo, defniše međusobno ponašanje i odgovornosti zaraćenih država, neutralnih država i pojedinaca uključenih u ratovanje, i njihovo ponašanje u odnosu na civilno stanovništvo. Međunarodno humanitarno pravo je obavezujuće za sve države potpisnice.

Misija Crvenog krsta

Olakšanje ljudske patnje.

Mitropolit Mihajlo Jovanović

Prvi predsednik novoosnovanog Društva Crvenog krsta Srbije (1876). Ovaj monah bio je izuzetno aktivan u crkvenom i društvenom životu. Imao je buran život sa brojnim preokretima. Dao je ogroman doprinos književnosti i bogosloviji. Bio je predsednik Društva za oslobađanje afričkih robova, član Atlajske misije čiji je zadatak bio širenje hrišćanstva, počasni član Univerziteta u Petrovgradu i Moskvi, počasni član Crvenog krsta u Briselu itd. Omladinska terenska jedinica Crvenog krsta Palilula formirana 1998. nazvana je njegovim imenom u čast sećanja na izuzetnog čoveka.

N

Nedelja Crvenog krsta

U znak sećanja na dan rođenja osnivača pokreta, Anri Dinana, obeležava se od 08-15.maja, nizom manifestacija u celom svetu, a kod nas između ostalog i organizovanjem Opštinskog takmičenja u pružanju prve pomoći i Kvizom Šta znaš o Crvenom krstu.

Nepristrasnost

Jedan od osnovnih principa Crvenog krsta. Svaki ljudski život je dragocen, i ljudi ni pod kakvim uslovima ne smeju biti diskriminisani ni po jednom osnovu – po polu, uzrastu, nacionalnoj, verskoj, socijalnoj, etničkoj, političkoj ili bilo kojoj drugoj pripadnosti ili opredeljenju.

Nezavisnost

Crveni krst će se, u skladu sa svojim osnovnim principima i vrednostima, odupreti svakom eventualnom pritisku, bilo da dolazi od strane donatora, međunarodnih tela, domaćih vlasti bilo kojeg nivoa, oružanih grupa ili bilo koga drugog, ko bi pokušao da onemogući organizaciju da efikasno odgovori na humanitarne potrebe ugroženih.

Neutralnost

Jedan od osnovnih principa Crvenog krsta koji govori o tome da se Crveni krst u situacijama sukoba, bilo da je u pitanju ratni sukob ili rasprava oko političkih, rasnih, verskih, ideoloških ili sličnih pitanja, drži po strani i ne staje ni na jednu stranu. Crveni krst je organizacija koja poštuje sve strane i tu je da pomogne svima kojima je potrebno, bilo da su prijatelji ili neprijatelji (svaki život je dragocen!), i na taj način čuva poverenje svih strana. U svetu prepunom sukoba i problema, ova vrednost Crvenog krsta je izuzetno značajna i treba je čuvati.

O

Osnovni principi Crvenog krsta

Humanost, Nepristrasnost, Neutralnost, Nezavisnost, Dobrovoljnost, Jedinstvo i Univerzalnost.

P

Podmladak

Najmlađi volonteri organizacije, uzrasta od 12 do 15 godina.

Prikupljačke akcije

Redovno (najmanje jednom kvartalno), bilo samostalno ili u partnerstvu sa drugima, organizujemo jednodnevne akcije na kojima pozivamo građane da doniraju polovne stvari kao što su obuća, odeća, posteljina ili različite stvari za domaćinstvo. Akcije nekada organizujemo u našim prostorijama, nekad eksterno. Nakon završene akcije dobijene stvari sortiramo po kategorijama i isporučujemo onima (pojedincima ili institucijama) kojima je to najpotrebnije.

Sem ovih akcija na kojima prikupljamo polovne stvari od građana, po potrebi organizujemo i akcije u cilju prikupljanja novčanih i drugih materijalnih sredstava. Primeri ovakvih akcija su humanitarni koncerti u okviru Programa pomoći beskućnicima i prednovogodišnja prikupljačka akcija koju organizuje podmladak, obe sa ciljem da se prikupe sredstva za formiranje interventinih paketa odn. novogodišnjih paketića.

Priprema za delovanje u nesrećama

Velike nesreće (požar, zemljotres, poplava) najčešće se dešavaju iznenada i bez najave, mogu biti silovite i šokantne. Ukoliko bi se svi građani na vreme obučili kako treba da se ponašaju u katastrofama, izbegli bi se mnogi nepotrebni gubici. Smatra se da svaki dinar uložen u ovakvu prevenciju štedi 4 puta više sredstava tokom katastrofe. Crveni krst se širom sveta bavi obukama građana u ovoj oblasti. Crveni krst Palilula ima ekipu od 11 volontera obučenih za ovu oblast koji će u situacijama evenutalne nesreće moći da deluju kao podrška zajednici u organizovanju pomoći za ugrožene.

Program naloga za društveno koristan rad

Ovaj program realizujemo u saradnji sa Gradskim centrom za socijalni rad i Međunarodnom mrežom IAN. Program je usmeren na resocijalizaciju maloletnika kojima je zbog prekršaja koji su počinili izdat nalog za društvno koristan rad. Maloletnike, uz superviziju koordinatora, uključujemo u redovne aktvinosti i na taj način im pomažemo da steknu drugačiju perspektivu, nove zdrave kontakte i sl. Program se uz pauze u radu odvija od 2013. godine.

Programi

Ostvarivanje zadataka Crvenog krsta odvija se po programima. Svaki program ima svoje ciljeve i posebne aktivnosti. Obavezni programi su prva pomoć, priprema i delovanje u nesrećama, dobrovoljno davanje krvi i služba traženja.

Program borbe protiv trgovine ljudima

Deluje neverovatno ali ni u 21. veku ropstvo nije iskorenjeno. Danas se u svetu više od 27 miliona ljudi drži u prislinom ropskom odnosu i eksploatišu se kao besplatna radna snaga u rudnicima, na poljima, u industriji seksa i krijumčarenja droge. Svako može postati žrtva trgovine ljudima ukoliko ne razume kako sistem deluje. Obučeni volonteri Crvenog krsta drže predavanja uglavnom učenicima osnovnih i srednjih škola i studentima različitih fakulteta kako bi ih upoznali sa ovim problemom i predupredili njihovo eventualno neoprezno ponašanje.

Program brige o starima

Ovo je tradicionalni program koji se u ovom ili onom vidu realizuje u većini organizacija Crvenog krsta u zemlji. Stari ljudi često žive bez ikakve podrške, izolovano i usamljeno. Gubitak ili slabljenje brojnih životnih funkcija kao što su vid, sluh, sposobnost kretanja i slično, otežavaju im i obavljanje jednostavnih poslova. Smanjeni broj kontakata (zbog smrti ili bolesti bliskih osoba) takođe ne deluje povoljno na zdravlje starih. Da bi im makar donekle olakšali život, osmišljavamo aktivnosti koje će doprineti boljem raspoloženju kroz druženje sa volonterima, ali i konkretniju, materijalnu podršku kroz angažovanje različitih donatora. Sa Bogoslovijom Svetog Save, CKP ima potpisan sporazum o saradnji kojim se učenici ove škole angažuju kao naši volonteri u ovom programu i redovno posećuju lokalne Domove starih.

Program podrška u učenju

Od 2008. godine u sklopu Zajedničkog programa za inkluziju romske i dece iz osetljivih grupa koji Crveni krst Srbije realizuje u nekoliko desetina lokalnih organizacija širom zemlje zahvaljujući podršci Švajcarske agencije za razvoj i saradnju, u CKP tokom školske godine organizujemo svakodnevnu individualnu pomoć u učenju za siromašne učenike. Školsku 2015/16. godinu čak 220 učenika iz tri osnovne škole završiće zahvaljujući našem programu.

Cilj nam je da ova deca završe makar osnovnu školu, uprkos svim preprekama koje ih na tom putu ometaju. U program su uključeni volonteri-praktikatni (studenti prve godine Fakulteta političkih nauka, smera Socijalni rad, i studenti Učiteljskog fakulteta koji kod nas obavljaju svoju stručnu praksu). Osim podrške u učenju, za ovu decu organizujemo i druge vidove pomoći – užine, odeću, obuću, školski pribor, odlazak u pozorište, bioskop i slično. I njihovim roditeljima pružamo različite vidove podrške (npr. obuke iz pružanja prve pomoći i sl).

Program podrške beskućnicima

Nema preciznih podataka, ali procenjuje se da samo u Beogradu više od 5.000 odraslih ljudi i oko 2.000 dece žive bez krova nad glavom. Institucionalna podrška veoma je mala pa su uslovi u kojima žive ispod svakog ljudskog dostojanstva. Da bismo im makar donekle olakšali svakodnevnu borbu, u CKP povremeno organizujemo prikupljačke akcije i humanitarne koncerte, a od novca skupljenog od prodaje karata nabavljamo im najpotrebniju pomoć – kabanice, vreće za spavanje, hranu i sredstva za higijenu; povremeno pomažemo pri vađenju ličnih dokumenta i pružamo psihološku podršku.

Program prva pomoć

Niko ne želi da se nesreća dogodi. Ipak, oni koji su je preživeli znaju da se dešava iznenada, bez najave, da može da bude silovita i da ostavi trajne posledice. Program prve pomoći (koji realizuje Omladinska terenska jedinica) tokom cele godine obučava zainteresovane građane svih uzrasta, a najviše učenike starijih razreda osnovne škole (podmladak) i srednjoškolce (omladina) ovoj korisnoj veštni. Cilj je da što više članova zajednice nauči kako da pribrano, brzo i tačno pruži pomoć povređenom i na taj način spasi život. Program je veoma uspešan i volonteri Crvenog krsta Palilula su višestruki državni i evropski šampioni u ovoj oblasti (15 puta državni i 3 puta evropski pobednici. Videti: FACE).

S

Saradnici Crvenog krsta

Angažovani u Stručnoj službi bilo na određeno ili na neodređeno vreme (preko ugovora), radi profesionalnog obavljanja poslova iz domena rada Crvenog krsta (administrativnih, programskih i vanprogramskih aktivnosti). Za svoj rad direktno odgovaraju sekretaru organizacije.

Sekretar Crvenog krsta

Rukovodilac, profesionalno lice koje je odgovorno za ukupno programsko i finansijsko poslovanje organizacije. Za svoj rad odgovara Upravnom odboru.

Skupština Crvenog krsta

Prema Statutu organizacije, Skupština je telo koje ima najveću upravljačku vlast. Čini je 27 članova, predstavnika različtih institucija, ustanova, organizacija, firmi, ali i volontera organizacije. Sastaje se najmanje jednom godišnje i donosi odluke koje se tiču materijalnog i finansijskog poslovanja.

Služba traženja Crvenog krsta

Ovo je jedan od najstarijih programa Crvenog krsta, započet još u vreme Anri Dinana koji je zapisivao poruke umirućih ranjenika i slao ih njihovim porodicama. Cilj službe je uspostavljanje veza između članova porodice koji su izgubli kontakt zbog rata, zatočeništva, prirodnih katastrofa ili sl. Služba traženja danas čini kompaktnu mrežu na nacionalnim i na međunarodnom nivou koja efikasno sarađuje i koristi jedinstvenu metodologiju rada.

Stručna služba Crvenog krsta

Tim profesionalaca (sekretar, stručni saradnici, računovođa) angažovanih na plaćenim pozicijama iz domena rukovođenja organizacijom Crvenog krsta.

T

Trka za srećnije detinjstvo

Sportsko-humanitarna manifestacija Crvenog krsta koja se tradicionalno u svim sredinama u Srbiji organizuje krajem septembra ili početkom oktobra. U Trci se uglavnom nadmeću učenici svih razreda osnovnih i srednjih škola koji kupovinom startnog broja (50 din) obezbeđuju svoje učešće. Sva prikupljena sredstva namenjena su rešavanju urgentnog socijalnog problema nekog mališana ili grupe dece iz lokalne zajednice. O nameni sredstava odlučuje Upravni odbor. U Crvenom krstu Palilula svake godine u ovoj Trci učestvuje oko 1.000 učenika, podeljenih po polu i uzastu. Trku organizujemo na atletskoj stazi stadiona OFK Beograd, a pomoć nam pružaju sudije Atletskog saveza Beograda.

U

Univerzalnost

Jedan od osnovnih principa Crvenog krsta koji ukazuje na to da sve organizacije Crvenog krsta širom sveta deluju poštujući iste principe i deleći iste humane vrednosti. Gotovo sve zemlje sveta imaju svoja Nacionalna društva, a godišnje je gotovo 100 miliona ljudi, volontera i zaposlenih, širom sveta uključeno u rad pokreta što ga nesumnjivo čini najmasovnijim humanitarnim pokretom.

Upravljačka tela u Crvenom krstu

Skupština i Upravni odbor. Članove čine ljudi od ugleda u lokalnoj zajednici koji se zalažu za Misiju i ciljeve CK i time organizaciju pomažu bilo stručnim savetima, promovisanjem ili omogućavanjem pristupa sredstvima. U pitanju su volonterske pozicije.

Upravni odbor Crvenog krsta

Upravni odbor čine stručnjaci različitih struka, kojima se pokrivaju različite oblasti delovanja Crvenog krsta. Funkcija u Upravnom odboru je volonterska. Upravni odbor učestvuje u izradi strateških planova organizacije, pronalaženju sredstava, promovisanju rada. Upravni odbor usmerava rad sekretara i stručne službe. Članovi Upravnog odbora biraju se iz redova Skupštine CKP.

V

Važni nacionalni i svetski datumi

Ovi datumi prilika su da različite organizacije sinhronizovano i uvremenjeno skrenu pažnju javnosti na određene socijalne ili zdravstvene fenomene ili probleme, ili neostvarene potrebe različitih grupa. U Crvenom krstu Palilula tokom godine uglavnom obeležavamo sledeće datume: Nacionalnni i Svetski dan borbe protiv duvanskog dima, Svetski dan borbe protiv tuberkuloze, Svetski dan zdravlja, Nedelju Crvenog krsta, Svetski dan borbe protiv dečjeg rada, Svetski i Evropski dan borbe protiv trgovine ljudima, Svetski dan prve pomoći, Međunarodni dan delovanja u katastrofama, Svetski dan starih, Svetski dan beskućnika, Svetski dan hrane, Svetski dan suzbijanja siromaštva, Svetski dan borbe protiv HIV-AIDS-a, Međunarodni dan volontera.

Vizija Crvenog krsta Palilula

Lokalna organizacija koja simbolizuje sigurnost i poverenje da će pomoć biti pružena svakom čoveku u trenutku krize.

Volonteri Crvenog krsta

Osobe koje se dobrovoljno i bez očekivanja naknade uključuju u aktivnosti Crvenog krsta i na taj način podržavaju ostvarenje Misije i ciljeva organizacije.

Z

Zadaci Crvenog krsta

1. Pružanje pomoći ugroženima u slučaju prirodnih, ekoloških nesreća i oružanih sukoba; 2. Spasavanje 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.

Znak Crvenog krsta

Potrebno je imati u vidu da nije u pitanju logo, već **znak** koji je zaštićen Ženevskom konvencijom. U islamskim zemljama pandan mu je Crveni polumesec. Postoje inicijative i za druge slične znakove, ali za sada nemaju širu primenu.

Ž

Ženevske konvencije

U svetu u kojem je oduvek previše sukoba, Ženevske konvencije su izuzetno značajne. Radi se o pet međunarodnih sporazuma koji su tokom vremena (od 1864–1977. godine) potpisivani u Ženevi. Njima su uspostavljeni **humanitarni principi** po kojima su se zemlje potpisnice obavezale da se ponašaju prema neprijateljskim vojnicima, ranjenicima, zarobljenicima i civilima za vreme oružanih sukoba. Nažalost, kršenje Ženevskih konvencija nije retkost. Zbog toga je formiran Međunarodni sud pravde, a po odlukama Ujedinjenih Nacija mogu se osnivati i drugi privremeni sudovi.



Deo 23.

PRILOZI – FORMULARI, PROCEDURE I PRAVILNICI

U ovom poglavlju:

- ***Organizaciona shema Crvenog krsta Palilula - 121***
- ***Obrazac za prijavu volontera - 122***
- ***Obrazac imejla za pozivanje kandidata za volontiranje na intervju - 127***
- ***Ček lista za samoprocenu intervjuera - 128***
- ***Pitanja za ulazni intervju - 131***
- ***Obrazac imejla za traženje reference od trećih lica - 133***
- ***Formular za referencu - 134***
- ***Obrazac dopisa za odbijanje volonterske prijave - 135***
- ***Formular za evidenciju zainteresovanih za volontiranje - 136***

- ***Spisak za proveru informacija datih novom volonteru - 137***
- ***Instrukcije za prezentera za grupnu uvodnu orijentaciju - 138***
- ***Instrukcije za informacije koje individualno dajemo novom volonteru - 145***
- ***Spisak za uvođenje novog volontera u grupu podmlatka - 149***
- ***Instrukcije za individualnu orijentaciju podmlatkara - 150***
- ***Formular za evaluaciju uvodne obuke od strane volontera - 154***
- ***Etički kodeks za volontere i zaposlene u Crvenom krstu Srbije - 155***
- ***Izjava o preuzimanju Priručnika za volontere - 157***
- ***Izjava o prihvatanju volonterskog angažmana - 158***
- ***Saglasnost roditelja za angažman maloletnog volontera - 160***

- ***Primeri obrazaca za indvidualne Opise volonterskih pozicija - 161***
  - ***Volonter u Programu prva pomoć - 162***
  - ***Volonter u Programu Podrška u učenju - 164***
  - ***Koordinator volontera u Programu brige o starima - 166***
  - ***Volonter u Programu DDK - 167***
  - ***Volonter u Programu podrška za beskućnike - 169***
  - ***Volonter u Programu prikupljačkih akcija - 170***
  - ***Koordinator u Programu obeležavanja svetskih datuma - 171***

- ***Formular za spisak kontakata učesnika aktivnosti – primer - 172***
- ***Obrazac izveštaja sa volonterske aktivnosti - 173***
- ***Obrazac izveštaja o incidentu/akcidentu - 174***

- ***Procedura za pritužbu volontera - 175***
- ***Procedura za disciplinski postupak - 177***

- ***Formular za dobijanje povratne informacije o volonteru od koordinatora volontera - 180***
- ***Formular za dobijanje povratne informacije od volontera - 181***

- ***Formular za sastanak sa volonterskom grupom - 183***
- ***Formular za odluke donete na sastanku sa volonterima - 184***
- ***Formular za spisak prisutnih na sastanku - 185***

- ***Samoevaluacija učinka volontera - 186***
- ***Godišnja evaluacija volonterskog učinka i ponašanja - 188***

- ***Pravilnik o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Palilula - 190***
- ***Pravila Crvenog krsta Srbije o organizovanju obuka/skupova mladih volontera - 196***

- ***Formular za pozivanje na DDK akciju – primer - 198***
- ***„Scenario" za telefonsko pozivanje na DDK akciju - 199***
- ***Kalendar planiranih aktivnosti za Program obeležavanja značajnih datuma - 200***
- ***Primer jednog plana za volontersku aktivnost - Prednovogodišnja prikupljačka akcija podmlatka - 201***

- ***Sporazum o angažmanu koordinatora volontera u Crvenom krstu Palilula - 204***

- ***Standardi usluga u radu sa korisnicima - 206***

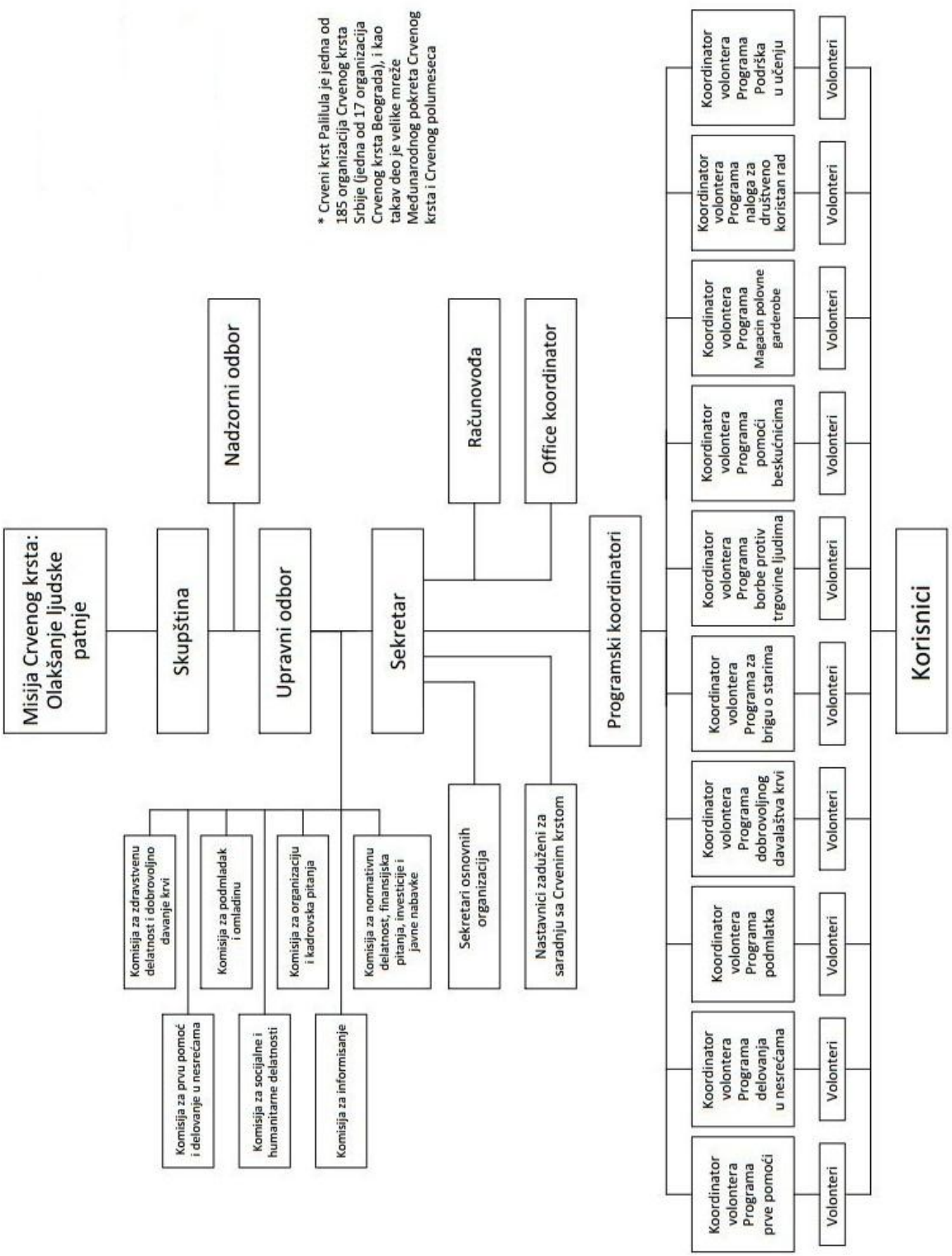
- ***Primer lifleta za regrutaciju volontera – Podmladak - 207***
- ***Primer lifleta za regrutaciju volontera – Istraživanje beskućništva - 208***
- ***Primer lifleta za regrutaciju volontera – Opšti – 209***
- ***Primer lifleta za regrutaciju volontera – Pobedi izgovore– 211***

Pravila, pravilnici i procedure su temelji na kojima se zasniva volontersko uključivanje. Oni definišu sve aspekte rada organizacije - kako se novi volonteri uključuju, kako se sprovode aktivnosti, organizuju obuke, sastanci, evaluacije, kako se izveštava o radu, kako se ulažu prigovori itd. Oni pomažu svima u organizaciji – volonterima, koordinatorima, profesionalcima – da razumeju zašto i na koji način se volonteri uključuju, šta se očekuje od njih, i sa druge strane, šta volonteri očekuju od svog volontiranja.

Pravila, procedure i pravilnici nisu komplikovani. Oni treba da nam razjasne kako da organizujemo aktivnosti ili rešavamo različite situacije u koje su uključeni volonteri.

Sva dokumenta formulišu profesionalno zaposleni u organizaciji na osnovu postojećih praksi, a verifikuje ih Upravni odbor. Obavezujući su za sve, a služe za to da budemo konzistentni i efikasno organizovani.

ORGANIZACIONA SHEMA CRVENOG KRSTA PALILULA 2016



OBRAZAC ZA PRIJAVU VOLONTERA

Broj dosijea CKP# _____

LIČNI PODACI		
Ime i prezime		
Datum rođenja		
Prijavljena adresa		
Grad i opština prijave		
Adresa trenutnog stanovanja		
KONTAKTI		
Broj mobilnog telefona		Broj telefona na poslu:
Kućni broj telefona		E-mail adresa:

KONTAKT OSOBA U HITNIM SITUACIJAMA		
Ime kontakt osobe		
Adresa kontakt osobe		
Kontakt telefon	(1)	(2)

PODACI O ŠKOLOVANJU		
Završena škola/fakultet, odsek		
Trenutna škola/fakultet, odsek		Godina školovanja
Zvanje		

ISTORIJA VOLONTIRANJA		
Da li ste ranije volontirali u Crvenom krstu?	Ne Da	Ako Da, detaljnije objasnite:
Da li ste volontirali u nekoj drugoj organizaciji?	Ne Da	Ako Da, detaljnije objasnite:

ZDRAVSTVENA ISTORIJA
Da li ste trenutno bolesni, ili ste u poslednjih 5 godina patili od neke bolesti koja bi mogla da utiče na vaš volonterski angažman na bilo koji način? Ne Da
Ako Da, detaljnije objasnite:

VOŽNJA
Da li posedujete, ili imate pristup vozilu koje bi mogli da koristite za potrebe volontiranja u Crvenom krstu? Ne Da
Dužina vozačkog staža: _____ (godina)
Da li ste bili kažnjavani ili osuđivani zbog nekog saobraćajnog prekršaja u poslednjih 5 godina? Ne Da

ISTORIJA PONAŠANJA
Da li ste u poslednjih 5 godina osuđivani ili ste trenutno u procesu suđenja za neko krivično delo (izuzev za vožnju)? Ne Da

IZJAVA

Izjavljujem da:

- *Sve informacije date u ovom Obrascu su tačne.*
- *Razumem Misiju i Osnovne principe Crvenog krsta.*
- *Voljan/voljna sam da volontiram u Crvenom krstu Palilula u skladu sa Misijom i Principima organizacije.*

Potpis: _____ *Datum:* _____

Obrazac za prijavljivanje volontera koristi se u cilju uklapanja određene volonterske pozicije sa znanjima, sklonostima i željama potencijalnih volontera. Neke volonterske pozicije podrazumevaju aktivnosti kao što su npr. nošenje stvari, rad bez supervizije i nadzora, stajanje tokom dužeg vremenskog perioda i slično. Kako bismo uklopili vaša znanja, sklonosti i želje sa potencijalnim volonterskim pozicijama, molimo vas da nam ukažete ukoliko postoje neka ograničenja po pitanju volonterskog angažmana:

_____

_____

_____

Molimo da nam kažete nešto više o svojim interesovanjima:

_____

_____

_____

Molimo da navedete koliko vremena možete da posvetite volonterskom angažmanu u našoj organizaciji: (ako je potrebno, naznačite više od jednog odgovora)

- *_____narednih sedmica, gotovo puno radno vreme.*
- *Želim da se uključim u specifičan volonterski program (spisak programa je na sledećoj strani).*
- *Redovni angažman od ____ sati dnevno, ili ____ dana svake sedmice u narednih _____ meseci, ili na neodređen period.*
- *Specijalni događaji/promocije/apeli /kampanje /manifestacije /prikupljanje sredstava.*
- *U slučaju vanredne situacije.*
- *Nešto drugo (navedite šta) _____.*

Molimo, navedite kojim danima i u koje doba dana možete da volontirate:

	Primer	Ponedeljak	Utorak	Sreda	Četvrtak	Petak	Subota	Nedelja
Ujutru	7:30 - 11							
Popodne	15 - 17							
Uveče	Ne							

Molimo, označite volonterske programe u kojima biste želeli da se angažujete:

**Znači da je za ovaj program potrebna posebna obuka koju će Vam obezbediti Crveni krst Palilula.*

	Briga o starima*		Organizacija manifestacija*
	Prva pomoć*		Podmladak*
	Priprema i delovanje u nesrećama*		Snimanje audio knjiga za slepe*
	Dobrovoljno davalaštvo krvi*		Lutkarsko pozorište*
	Podrška u učenju za siromašnu decu*		Priprema za štampu, dizajn publikacija
	Podrška beskućnicima*		Obeležavanje značajnih datuma*
	Akcije prikupljanja i podele stvari siromašnim korisnicima*		Prikupljanje sredstava*
	Vozač		Istraživački program
	Administrativni poslovi u kancelariji		Pravno – tehnička podrška
	Drugi poslovi, molimo navedite:		

Molimo navedite koja očekivanja kao potencijalni volonteri imate od naše organizacije, ili nam dajte neke dodatne informacije koje će nam pomoći u nalaženju volonterske pozicije u Crvenom krstu Palilula:

DEO KOJI POPUNJAVA ODGVORNO LICE U ORGANIZACIJI

Komentari intervjuisane osobe:

Procena	
Osoba je za potrebe volontiranja u CKP procenjena kao: **Pogodna** **Nepogodna**	
Potpis:	**Datum:**

Prijavljen/a na Program:

Beleške i komentari:

OBRAZAC IMEJLA ZA POZIVANJE KANDIDATA ZA VOLONTIRANJE NA INTERVJU

Dragi/a [Ime kandidata],

Izuzetno nam je drago što se interesuješ za volontiranje u Crvenom krstu Palilula**.**

Pozivamo te na intervju, koji će biti održan u prostorijama Crvenog krsta Palilula u Cvijićevoj 75 u [DAN,DATUM] u [____] sati. Intervju bi trebalo da traje najviše sat vremena. Molimo te **da obavezno potvrdiš svoj dolazak na ovaj imejl, i da na intervju stigneš na vreme**.

Intervju je prilika da saznaš o volonterskim programima koje realizujemo, da mi tebe upoznamo, i da vidimo koji program bi najviše mogao da te zanima.

Ukoliko želiš da saznaš više o Crvenom krstu Palilula, poseti fesjbuk stranicu i vebsajt Crvenog krsta Palilula. Tamo takođe možeš da vidiš plan grada i lokaciju na kojoj se nalazi kancelarija Crvenog krsta.

Molimo te da nam pre dolaska na ovaj imejl dostaviš kratko motivaciono pismo (najviše na pola strane) i popunjen Obrazac za prijavu volontera koji ti šaljemo u prilogu.

Za sve dodatne informacije, slobodno nas kontaktiraj putem ovog imejla ili na telefon 2769-150.

Drago nam je što ćemo te upoznati,

[Ime i prezime]
[Pozicija]
Crveni krst Palilula
Beograd, Cvijićeva 75
palilula@redcross.org.rs
tel. + 381 11 276 2644
fax + 381 11 276 9150
mob. **+ 381[_____]**
facebook.com/ckpalilula
twitter.com/CKPalilula

ČEK-LISTA ZA SAMOPROCENU INTERVJUERA

SADRŽAJ	Da	Ne	KOMENTARI:
PRE INTERVJUA…			
Da li ste pripremili i pregledali sve raspoložive informacije o potencijalnom volonteru (prijavni obrazac, CV, motivaciono pismo)?			
Da li ste se podsetili na istorijat Crvenog krsta, osnovne principe, programe?			
Da li ste pripremili kopiju ulaznog upitnika, zapisali posebna pitanja ili informacije koje želite da dobijete od potencijalnog volontera?			
Da li ste, ukoliko imamo, pripremili štampane materijale (liflete i sl) koji mogu biti od koristi potencijalnom volonteru u smislu upoznavanja sa organizacijom?			
Da li ste obezbedili dovoljno svog vremena za intervju (oko 45 min)?			
Da li ste proverili raspored korišćenja prostorija tj. obezbedili da u prostoriji za intervjuisanje ne budete ometani? Razmeštaj sedenja?			
TOKOM INTERVJUA …			
Da li ste stvorili atmosferu u kojoj se potencijalni volonter oseća dobrodošlo (ponudili osveženje, podsetili na cilj razgovora, objasnili tok intervjua)?			
Da li ste ukratko predstavili organizaciju, programe, način volontiranja, obuke, vrste podrške koja se volonterima nudi, objasnili očekivanja od volontera?			
Da li ste pokazali kandidatu da ste upoznati sa njegovom prijavom i motivacionim pismom?			
Da li ste dobili odgovore na sva pitanja iz ulaznog intervjua od potencijalnog volontera?			
Da li ste usmerili razgovor ka relevantnim pitanjima ili infromacijama?			
Da li ste postavili pitanja sa otvorenim odgovorima i zapisali odgovore?			
Da li ste utvrdili motivaciju potencijalnog volontera?			
DA LI SLUŠATE potencijanog volontera?			
Volonteru dajete kratke, relevantne komentare ili upućujete mu pitanja koja ukazuju na to da pažljivo slušate šta govori?			
Razumete da trenuci tišine u razgovoru mogu biti korisni i da mogu ohrabriti kandidata za volontera da se opusti i slobodnije govori?			

PRUŽAJUĆI INFORMACIJE…			
Da li ste pružali informacije na osnovu interesovanja i sposobnosti potencijalnog volontera, i u skladu sa programom/programima za koje je zainteresovan?			
Da li ste pružali informacije koje će potencijalnom volonteru biti od koristi u razumevanju volonterske uloge i donošenju odluke o volontiranju?			
Da li ste pružali informacije o zadacima koje će obavljati i davali adekvatne odgovore na pitanja potencijalnog volontera?			
Da li ste vodili računa da budete realni i da ne potcenite zahteve koji se očekuju od budućeg volontera?			
NA KRAJU INTERVJUA…			
Da li ste se držali vremena predviđenog za intervju?			
Da li ste omogućili kandidatu da postavi pitanja i odgovorili na njih?			
Da li ste objasnili proceduru probnog volonterskog rada, inicijalne obuke, obuke u hodu, supervizije, dinamike sastanaka, Izjave o volonterskom angažmanu?			
Da li ste objasnili smisao i postupak traženja reference od treće osobe?			
Da li ste pozitivno procenli kandidata za volontiranje?			
Da li kandidat za volontera pokazuje entuzijazm u vezi vaše (pozitivne) odluke?			
Da li ste kandidatu objasnili sledeće korake u postupku prihvatanja prijave za volontiranje (referenca, uvodna orijentacija, očekivani raspored angažovanja i sl)?			
Da li ste kandidatu objasnili koje prilike u budućnosti može očekivati ukoliko za njega ili nju trenutno nema adekvatnih pozicija ili zadataka ili obuka?			
Ukoliko imate dileme ili sumnje o tome da je kandidat podoban za volontiranje, da li ste se konsultovali sa sekretarom ili drugim profesionalcem?			
Da li ste kandidata ispratili do izlaznih vrata, ljubazno se zahvalili i pozdravili?			
Ukoliko kandidat za volontiranje nije prihvatljiv …			
Da li ste intervju zatvorili na ljubazan i taktičan način?			
Da li ste predložili kandidatu da se uključi u rad neke druge organizacije koja će mu više odgovarati (ukoliko ste procenili da je to slučaj)?			
Da li ste na ljubazan i nedvosmislen način informisali kandidata, tokom intervjua ILI putem imejla nakon intervjua, o tome da njegova prijava nije prihvaćena?			

KOD EVALUACIJE INTERVJUA…			
Da li evaluirate svoju tehniku slušanja?			
Da li postavljate adekvatna pitanja kako bi dobili potrebne informacije?			
Da li evaluirate sve informacije i ukupni utisak a NE fokusirate se na specifične pozitivne ili negativne utiske o kandidatu?			
KOD BELEŽENJA INTERVJUA…			
Da li beležite samo činjenični materijal tokom intervjua?			
Da li pregledate beleške odmah nakon intervjua, dok su utisci sveži, i sastavljate komentare koje upisujete u dokumentaciju o intervjuu?			
Da li sumirate 'za' i 'protiv' prihvatanja kandidata? Uzdajete se u svoje prve utiske?			
Da li odmah zapisujete svoje mišljenje o kandidatu?			
Da li ste zabeležili šta još treba preduzeti?			
POSLE INTERVJUA…			
Da li ste poslali imejl kandidatu (zahvalili za interesovanje i dolazak, a u slučaju negativne procene i samu odluku o tome da nije primljen)?			
Da li ste, u slučaju pozitivne procene, poslali zahtev za mišljenjem o kandidatu trećoj osobi?			

Intervju vođen sa: _____

Intervjuer: _____

Datum: _____

PITANJA ZA ULAZNI INTERVJU

Ime i prezime kandidata _____
Volonterska pozicija _____
Intervjuer _____
Datum _____

I - Opšta pitanja

1. Na koji način si čuo/la o CKP? _____
2. Zašto želiš da volontiraš u Crvenom krstu Palilula? _____
3. Reci nam nešto o svojim sadašnjim i prethodnim volonterskim iskustvima.

   _____
4. Da li si trenutno uključen/a u rad neke druge organizacije? _____
5. Šta je bilo najbolje u vezi tvoje prethodne volonterske pozicije? _____
6. Kakva očekivanja imaš od ove volonterske pozicije? _____
7. Koliko vremena nedeljno možeš da odvojiš za volontiranje u CKP? _____

II - Liderske sposobnosti

1. Koje svoje veštine i znanja ćeš moći da upotrebiš tokom volontiranja u CKP?

   _____
2. Opiši lidersku ulogu u kojoj si do sada imao/la prilike da se oprobaš.

   _____
   a. Koji je bio najveći izazov/problem u toj ulozi? _____
   b. Koji aspekt liderske uloge ti se najviše dopada? _____
   c. Koji aspekt najmanje? _____
3. Opiši na koji način bi te deca/drugi odrasli mogli da te vide kao uzor / *role model*.

   _____
4. Šta najviše pomaže da održiš svoju motivaciju? _____
5. Na koji način bi voleo/la da budeš priznat/a, vrednovan/a , nagrađen/a od strane Crvenog krsta?

   _____

III - Veštine u međuljudskim odnosima

1. Sa kavim ljudima najviše voliš da radiš i sarađuješ? _____
2. Da li možeš ukratko da ispričaš o nekom svom karakterističnom iskustvu kada si inicirao/la ili učestvovao/la u sukobu sa drugom osobom ili grupom.

   _____

3. Kako se snalaziš u stresnim situacijama i sa teškim ljudima?

_____

4. Kako se osećaš kada radiš sa ljudima koji su drugačiji od tebe? Šta si naučio/la iz takvih susreta? (npr. drugačija rasna i etnička pripadnost, osobe sa invaliditetom, drugačija socijalna i ekonomska pripadost, različita seksualna orjentacija itd.)

_____

5. Šta je tvoja najveća slabost? Kako pokušavaš da je prevaziđeš?

_____

IV - Organizacione sposobnosti

1. Opiši jedan svoj uobičajen dan.

_____

2. Opiši jedan svoj posebno težak dan u smislu velikog broja obaveza.

_____

3. Da li si spreman/a da pohađaš uvodnu obuku / usmerenje koji će ti pomoći da se bolje snađeš u svojoj volonterskoj ulozi? _____

V - Prilagodljivost

1. Opiši jednu karakterističnu situaciju u kojoj nisi uspeo/la da ostvariš ono što je bila tvoja volja ili kada se nisi složio/la sa donetom odlukom. _____
2. Kako si to podneo/la?_____
3. Kakva je bila tvoja reakcija? _____
4. Opiši jednu posebno stresnu situaciju u koju si bio/la uključen/a. _____
5. Kako si to podneo/la? _____
6. Šta je tu bilo najviše stresno? _____

VI - Pouzdanost

1. Opiši jedan svoj projekat/aktivnost u kojima si imao/la punu odgovornost, od početka do kraja. _____
2. Na koji način reaguješ u situaciji kada znaš da nećeš moći da izvršiš zadatak ili preuzetu obavezu?_____

VII - Komunikacija

1. Kako se osećaš kada moraš da govoriš pred grupom ljudi?_____
2. Šta, po tvom mišljenju, čini dobrog slušaoca?_____

Hvala!

OBRAZAC IMEJLA ZA TRAŽENJE REFERENCI OD TREĆIH LICA

Datum: [Upisati datum]

[Ime i prezime osobe kojoj šaljemo molbu]

Potrebno nam je mišljenje o [Ime i prezime volontera]

Dragi/a [Ime],

[Ime i prezime volontera] se prijavio/la da volontira u našoj organizaciji i Vas je naveo/la kao osobu od koje možemo da zatražimo mišljenje o njemu/njoj.

Prilažemo liflet o našoj organizaciji i Opis poslova u koje bi [ime volontera] bio/la uključen/a.

Molimo Vas da date svoje mišljenje o tome da li bi se [ime volontera] snašao/la na ovoj vrsti posla tako što ćete odgovoriti na nekoliko pitanja iz formulara koji Vam šaljemo kao prilog.

Molimo Vas da nam popunjen formular dostavite najkasnije u narednih 7 (sedam) dana.

Veliko hvala na pomoći.

Svako dobro,

[Ime i prezime]
[Pozicija]
✚ **Crveni krst Palilula**
Beograd, Cvijićeva 75
palilula@redcross.org.rs
tel. + 381 11 276 2644
fax + 381 11 276 9150
mob. **+ 381[_____]**
facebook.com/ckpalilula
twitter.com/CKPalilula

FORMULAR ZA REFERENCU

Predmet: Mišljenje o kandidatu za volontera

[**Ime i prezime davaoca mišljenja** upisati]

[**Ime i prezime volontera** upisati]

Koliko dugo poznajete [ime i prezime kandidata]?

Koliko dobro poznajete [ime kandidata] ?

Koji kvaliteti, veštine ili iskustvo [ime kandidata] ga/je čine podobnim za ovu volontersku ulogu?

Da li imate nekih rezervi u vezi snalaženja [ime kandidata] u ovoj ulozi?

Hvala!

OBRAZAC DOPISA ZA ODBIJANJE VOLONTERSKE PRIJAVE

Datum: [Upisati datum]
Broj: [Upisati broj]

Predmet: Odgovor na prijavu

Dragi/a [Ime kandidata],

Veliko hvala na interesovanju za volontiranjem u Crvenom krstu Palilula.

Cenimo vreme koje ste uložili prolaženje prijavne procedure. Proces je temeljno postavljen i potrebno nam je vreme kako bismo evaluirali različite varijable za koje verujemo da su od ključnog značaja za efikasnost našeg programa za prijavljivanje i kasnije uključivanje u programe. Vaša prijava i odgovori koje ste dali na intervjuu su veoma pažljivo razmotreni i sa žaljenjem Vas obaveštavamo da, zbog velikog broja drugih kandidata koji u ovom trenutku više odgovaraju zahtevima organizacije, nismo u prilici da Vas angažujemo na poziciji volontera.

Ukoliko imate bilo koje dodatno pitanje ili dilemu o Vašoj prijavi, slobodno nas kontaktirajte.

Želimo Vam svaki uspeh u daljem ličnom i profesinoalnom životu.

S poštovanjem,

[Ime i prezime]
[Pozicija]
Crveni krst Palilula
Beograd, Cvijićeva 75
palilula@redcross.org.rs
tel. + 381 11 276 2644
fax + 381 11 276 9150
mob. **+ 381[_____]**
facebook.com/ckpalilula
twitter.com/CKPalilula

FORMULAR ZA EVIDENCIJU ZAINTERESOVANIH ZA VOLONTIRANJE

	Ime i prezime	Kontakt telefon 1	Kontakt telefon 2	Imejl	Komentar
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

Datum_____

Mesto _____

Koordinator _____

SPISAK ZA PROVERU INFORMACIJA DATIH NOVOM VOLONTERU

Ime i prezime volontera	
Adresa	
Broj mobilnog telefona	
Program / volonterska pozicija	
Saradnik / koordinator	
Datum susreta	

Potvrđujem da sam od saradnika/koordinatora CKP dobio/la informacije o sledećem (štrilklirati):

Informacije	Štriklirati objašnjeno ✓	Informacije	Štriklirati objašnjeno ✓
Osnovni principi i vrednosti CK		Opis volonterske pozicije	
Obuke		Nedelja Crvenog krsta	
Jednake mogućnosti		Prikupljačke aktivnosti	
Objašnjenje o aktivnostima, programima i uslugama CKP		Nagrađivanje volonterskog doprinosa	
Pravila ponašanja i odevanja tokom aktivnosti		Pravila javnog istupanja u ime Crvenog krsta Palilula	
Odsustva / javljanje koordinatoru		Bilten, vebsajt, FB stranica	
Pravila ponašanja u prostorijama CKP		Pokrivanje troškova	
Odnos prema vlasništvu CKP		Pravila volontiranja	
Organizaciona shema, odnos zaposleni – koordinatori – volonteri		Informisanje o predstojećim aktivnostima	
Prava i obaveze volontera		Izveštavanja o aktivnostima	

Za dalje informacije konsultovati Priručnik za volontere Crvenog krsta Palilula, saradnika ili koordinatora programa.

Beleške koordinatora sa sastanka sa volonterom:

_____

_____

_____

Potpis volontera_____

Potpis saradnika/koordinatora_____

Datum_____

INSTRUKCIJE ZA PREZENTERA ZA GRUPNU UVODNU ORIJENTACIJU

DOBRODOŠLI U CRVENI KRST PALILULA

Ovo treba izgovoriti na otvoren i pozitivan način, ne zaboraviti osmeh ☺ Dati kratka objašnjenja o tome koliko će uvodna orijentacija da traje, kada su planirane pauze, šta smo spremili za osveženje, gde se nalazi toalet, kada mogu da postavljaju pitanja (da li tokom izlaganja ili na kraju) i sl.

PREDSTAVLJANJE PREZENTERA
Ukratko se predstaviti - ime, prezime, pozicija u CKP, zanimanje. Samo ukratko, kasnije će biti još prilike za ličnije predstavljanje.

LEDOLOMAC
Da bi svi dobili priliku da se međusobno upoznaju, odabrati jedan od ponuđenih ledolomaca. Ne zaboravti da je veoma važno kako se ledolomac izvodi (opušteno, zainteresovano) da bi se postigao pravi efekat.

INFORMACIJE O MEĐUNARODNOM POKRETU CRVENOG KRSTA I CRVENOG POLUMESECA

OSNIVAČ – ANRI DINAN
Na ideju o osnivanju organizacije koja će pružati pomoć ranjenicima na bojnom polju koji su do tada bili prepuštani sudbini i sporoj bolnoj, smrti osnivač Crvenog krsta, Anri Dinan, došao je je kada se slučajno zatekao u središtu jednog takvog ratnog okršaja. Sve što je imao, ovaj Švajcarac uložio je u ideju osnivanja humanitarne organizacije koja će pružati pomoć svima, bez obzira na to kojoj strani pripadaju. Prvi pokušaj došao je prerano, svet nije bio spreman na takvu ideju i Dinan je bankoritrao. Završio je u azilu za siromašne. Posle desetak godina slučajno je na njega nabasao jedan mladi novinar, intervjuisao ga i time skrenuo pažnju na ovog čoveka sa neobičnom vizijom. Zahvaljujući ovom nenadanom publicitetu Dinan je dobio svoju drugu šansu; čak je i prva ikad uručena Nobelova nagrada pripala njemu. Budući da dobitnici Nobelove nagrade osim počasti dobijaju i značajna novčana sredstva, to je bilo dovoljno da Dinan ponovo okuša humanitarnu sreću. Ovaj put uspešno, korak po korak, uz pomoć još nekoliko zainteresovnih pojedinaca, osnovao je Međunarodni pokret Crvenog krsta, koji do danas u neprekinutom kontinuitetu postoji više od 150 godina. Za sebe nije želeo gotovo ništa te je svojom voljom, zadovoljan, život završio u istom onom azilu za siromašne.

POKRET DANAS
Ne postoji niko ko nije čuo za Crveni krst. Crveni krst je širom sveta, organizacija koja predstavalja simbol nade i utehe za sve koje zadesi nesreća. Čak 186 zemalja na svetu ima svoje Nacionalno društvo Crvenog krsta tj. Crvenog polumeseca, a prema podacima Međunarodne federacije društava Crvenog krsta i Crvenog polumesca, u celom svetu gotovo 100 miliona volontera i zaposlenih godišnje, na ovaj ili onaj način, učestvuje u aktivnostima Crvenog krsta. Kada se dese katastrofe velikih srazmera, bilo prirodne poput zemljotresa, poplava i sl, bilo one koji su izazvane neodgovornim ljudskim ponašanjem (oružani sukobi, ekološki akcidenti), međunarodni pokret započinje organizaciju pomoći ugroženom stanovništvu. Solidarnost je glavna reč u Crvenom krstu.

OSNOVNI PRINCIPI CRVENOG KRSTA I CRVENOG POLUMESECA
Crveni krst je humanitarna organizacija čija je Misija olakšanje ljudske patnje. Osnovni principi su vrednosti za koje se uvek zalažemo i koje nam obezbeđuju poverenje svih građana – humanost, nepristrasnost, neutralnost, nezavisnost, dobrovoljnost, jedinstvo i univerzalnost. Ovi principi su se tokom 150 godina postojanja organizacije mnogo puta dokazali u praksi kao čuvari kredibiliteta Crvenog krsta u celom svetu. Više o ovim principima i šta tačno znače, pričaćemo i kasnije.

PRAVILA KORIŠĆENJA ZNAKA
Obratite pažnju na to da Crveni krst nije logo već **znak** zaštićen Ženevskim konvencijama. Znak je jarko crvene boje, ima pet jednakih polja. Znak je osmišljen kao obrnuta švajcarska zastava, u znak poštovanja prema osnivaču pokreta. Znak je u doslovno celom svakom kutku sveta prepoznatljiv simbol pomoći za one koje je zadesila nesreća i koji ne mogu sami da reše svoje probleme.

FILM O MEĐUNARODNOM POKRETU CRVENOG KRSTA I CRVENOG POLUMESECA
Traje 14 minuta

INFORMACIJE O CRVENOM KRSTU SRBIJE, CRVENOG KRSTA BEOGRADA I CK PALILULA

AKTIVNOSTI DANAS

Power Point pezentacija o Crvenom krstu

ISTORIJAT CK SRBIJE - ŠIRA VERZIJA

Crveni krst Srbije osnovan je 1876. pod nazivom Srpsko društvo Crvenog krst na inicijativu dr Vladana Đorđevića. Za prvog predsednika izabran je Mitropolit Mihajlo Jovanović, a Upravu je činilo nekoliko uglednih građana tadašnjeg vremena.

Crveni krst je putem Proglasa obznanio svoje postojanje, i javnost upoznao sa ciljevima i dužnostima. Istovremeno, građani su pozvani da se učlane i osnuju pododbore širom zemlje. Tokom osnivačke godine, Društvo je okupilo prvih 2.000 članova i formiralo 35 pododbora u zemlji.

Prvi zadatak Crvenog krsta bio je zbrinjavanje izbeglih zbog Hercegovačkog ustanka.

Iste godine, na inicijativu Crvenog krsta, Kneževina Srbije pristupila je Ženevskim konvencijama. Kneževina Srbije je visoko cenila zalaganje Društva u pružanju pomoći svim ugroženim ljudima, a osnovni zadatak tadašnjeg Crvenog krsta bio je pomoć vojnom sanitetu. Knez Milan Obrenović odlikovao je predsednika Crvenog krsta Velikim krstom Takovskog reda.

Rad Društva od početka je bio usmeren na prikupljanje sredstava za pomoć ugroženima, organizovanje bolnica, obuku dobrovoljnih bolničarki, nabavku sanitetskog materijala, angažovanje lekara, i pružao je veliku pomoć vojnom sanitetu.

Bez obzira na teškoće i uzastopne ratove, veliki broj ranjenika, izbeglica i teškoće sa kojima se društvo suočavalo, humana ideja Crvenog krsta se širila, tako da je 1885. godine Srpsko društvo Crvenog krsta već imalo 105 pododbora.

U Srpsko-Bugarskim ratovima, Srpsko društvo Crvenog krsta obavljalo je evakuaciju i zbrinjavanje ranjenika sa svojih 45 sanitetskih vozila, 37 pokretnih bolnica i sanitetskim vozom. Srpsko društvo Crvenog krsta je izdejstvovalo da vrhovni komandant Kralj Milan, dozvoli transporte evropskih društava Crvenog krsta preko Srbije kao pomoć za Bugarsku, sa kojom je Srbija bila u ratu, poštujući Ženevsku konvenciju.

Zakonskim odredbama iz 1896. godine Crveni krst je obezbedio svoju nezavisnu ulogu, njegov znak bio je zaštićen od zloupotreba, dobijene su povlastice na železnici, pravo na besplatno korišćenje telegrama, oslobođenje od carinskih dažbina, kao i od svih taksi od zemaljskih vlasti. Temelji Doma Crvenog krsta upostavljeni su 1879. godine u Siminoj ulici Br. 19 u Beogradu, gde se Crveni krst Srbije do danas nalazi.

U prvom svetskom ratu Društvo je delovalo u zemlji i inostranstvu. Naime, deo Srpskog Društva ostao je u Beogradu i Kruševcu, sedište se premestilo u Niš, deo se sa vojskom i Vladom evakuisao na Krf, a zatim preko Italije u Švajcarsku. Društvo je već 1920. godine imalo 40 pododbora sa oko 30.000 članova. U to vreme veliku pomoć narodu preko Crvenog krsta, pružali su naši iseljenici. Srpsko društvo Crvenog krsta održalo je 25. decembra 1921. godine svoj poslednji godišnji skup i svoje tekovine prenelo je na svog naslednika – Društvo Crvenog krsta Kraljevine Srba, Hrvata i Slovenaca. Crveni krst je i kasnije menjao ime u zavisnosti od imena države u kojoj je postojalo. Tokom drugog svetskog rata Društvo je delovalo pod imenom Društvo Crvenog krsta Kraljevine Jugoslavije, a krajem 1944. godine u svim republikama osnovani su glavni odbori Crvenog krsta.

U periodu raspada bivše Jugoslavije, Crveni krst Srbije nastavio je da ostvaruje svoje zadatke zbrinjavajući veliki broj izbeglica i raseljenih, distribuirajući pomoć od međunarodnih donatora, uglavnom od Međunarodnog Crvenog krsta, Visokog komesarijata za izbeglice Ujedinjenih nacija, Svetskog programa hrane, Humanitarnog biroa Evropske unije i nacionalnih društava i donatora koji su pružali pomoć tokom devedesetih i početkom ovog veka, u količini od 650.000 tona.

Raspad SFRJ prouzrokovao je izdvajanje organizacija Crvenog krsta iz jedinstvene organizacije koja je delovala na teritoriji cele bivše Jugoslavije, a Crveni krst Srbije i Crveni krst Crne Gore nastavili su sa radom kao Jugoslovenski Crveni krst. Avgusta 1993. godine Međunarodni komitet Crvenog krsta potvrdio je kontinuitet Nacionalnog društva Jugoslovenskog Crvenog krsta u neprekidnom trajanju od međunarodnog priznanja dva društva od 1876. Danas je Crveni krst Srbije Nacionalno društvo. Poslednje međunarodno priznanje potvrđeno je 2006 godine.

Crveni krst Srbije danas u svom sastavu ima 185 lokalnih organizacija u kojima radi 750 profesionalaca i oko 60 hiljada volontera; posebno se angažuje u pružanju pomoći svima kojima je pomoć potrebna - bez razlike u pogledu bilo koje različitosti - socijalne, verske, rasne, u pogledu pola, uzrasta, političkog ili bilo kojeg drugog opredeljenja. Kroz različite socijalne programe Crveni krst pomaže socijalno ugroženo stanovništvo što u našem društvu čini preko 10 odsto od ukupnog broja stanovnika, radi na motivaciji dobrovoljnih davalaca krvi, obukama za pružanje prve pomoći, pripremama i delovanju u nesrećama, širenju znanja o međunarodnom humanitarnom pravu, i drugim humanitarnim programima.

CRVENI KRST SRBIJE – KRAĆA VERZIJA

Crveni krst Srbije osnovan je daleke 1876. Osnovan je samo desetak godina nakon ustavnovljenja Međunarodnog CK. Crveni krst Srbije od svog početka delio je sudbinu zemlje, učestvujući u svim krizama koje su se događale tako što je organizovano pomagao unesrećenima, izbeglima, ranjenima, gladnima i svima kojima je pomoć bila neophodna.

Crveni krst Srbije danas u svom sastavu ima 185 lokalnih organizacija u kojima radi 750 profesionalaca i oko 60 hiljada volontera; posebno se angažuje u pružanju pomoći svima kojima je pomoć potrebna - bez razlike u pogledu bilo koje različitosti - socijalne, verske, rasne, u pogledu pola, uzrasta, političkog ili bilo kojeg drugog opredeljenja. Kroz različite socijalne programe Crveni krst pomaže socijalno ugroženo stanovnišvto (što u našem društvu čini preko 10 odsto od ukupnog broja stanovnika), radi na motivaciji dobrovoljnih davalaca krvi, obukama za pružanje prve pomoći, pripremama i delovanju u nesrećama, širenju znanja o međunarodnom humanitarnom pravu, i drugim humanitarnim programima.

CK PALILULA - AKTUELNI PROGRAMI

Crveni krst Palilula je veoma aktivna organizacija koja tokom godine uključuje više više od 300 volontera koji učestvuju raspoređeni u 10 programa koji su u potpunosti usmereni na dobrobit pojedinaca, porodica ili grupa kojima je naša pomoć potrebna.

Siromašnoj deci pružamo podršku u učenju da bi mogli da uspešno završe razred, za bolesne ljude putem akcija doborovoljnog davanja krvi obzebeđujemo pomoć u vidu jedinica krvi, za siromašne građane obezbeđujemo odeću, obuću, hranu i pokušavamo da rešimo druge životne probleme, imamo puno edukativnih aktivnosti u školama kako bi učenicima približili različite probleme kao što su borba protiv trgovine ljudima, organizujemo obuke iz prve pomoći i još mnogo drugih korisnih aktivnosti.

Trofejni program je prva pomoć. Članovi Omladinske terenske jedinice CKP višestruki su državni i evropski šampioni u ovoj oblasti. Svoje veliko znanje rado dele sa drugima, pa tokom godine veliki broj ljudi obuče ovoj korisnoj veštini. I za vas će rado organizovati obuku. Smatramo da svi volonteri CK, bez obzira u kojem programu se angažuju, treba da znaju makar osnove pružanja prve pomoći.

INFORMACIJE O PROGRAMIMA TJ. USLUGAMA CRVENOG KRSTA

ŠTA JE CILJ PROGRAMA

Svi programi Crvenog krsta imaju za cilj dobrobit zajednice. Misija Crvenog krsta je olakšanje ljudske patnje. Da bi ovu plemenitu ali apstraktnu Misiju pretvorili u konkretna dela, realizujemo različite programe kojima je krajnji cilj uvek - pomaganje drugima. Budući da smo neprofitna organizacija - zavisimo od velikodušnosti donatora.

KO SU NAŠI KORISNICI

Siromašni građani, stari, deca iz depriviranih sredina, beskućnici, ali i svi drugi građani i učenici ka kojima usmeravamo različite edukativne sadržaje.

KAKO SE PROGRAMI SPROVODE

U organizaciji je angažovan jako mali broj profesionalaca. **Sekretar** odgovara za strateške planove i ukupno programsko i finansijsko poslovanje organizacije. **Saradnici** su zaduženi za programske aktivnosti, a **računovođa** za administrativno-knjigovodstvene poslove. Za većinu programa angažujemo volontere koji su doslovno osnovna snaga organizacije. Mreža visoko obučenih i osposobljenih volontera pomaže u realizaciji svih humanitarnih aktivnosti.

OBIM PRUŽANJA POMOĆI

Tokom godine pomoć pružimo za oko 3.000 socijalno ugroženih građana, a oko 3.500 učenika i građana obuhvatimo edukativnim programima čiji je cilj prevencija potencijalno rizičnih stilova života tj. izbora.

ŠTA SE OČEKUJE OD VOLONTERA

Volontiranje je stvar dobre volje. Svako daje od sebe onoliko koliko može, koliko mu druge obaveze i raspoloženje dopuštaju. Očekujemo da imate pozitivne ocene u školi (da ispite polažete redovno) i da vam volontiranje ne bude izgovor za bežanje od primarnih obaveza. Očekujemo da za volontiranje možete da u proseku izdvojite 2-3 sata nedeljeno. Nekada će to biti više, nekada manje. Uvek je na vama da kažete kada ne možete da volontirate i niko vam neće zameriti. Jedino ako kažete da se nečega prihvatate, onda računamo na vas. U slučaju da nešto nepredviđeno iskrsne, očekujemo da se **odmah** javite svom koordinatoru.

PREDSTAVLJANE PREZENTERA IZ LIČNOG UGLA

Iz ličnog ugla ispričaj koliko dugo volontiraš/radiš u CKP, kada si počeo/la, zbog čega, zašto si ostao/la tj. zašto voliš što si tu. Ovo je deo prezentacije koji je novim volonterima najzanimljiviji pa ga treba iskorisiti na najbolji način. Ukažite na pozitivne strane volontiranja (pomažemo nekome, stiču se veliko radno i životno iskustvo, puno prijatelja). Ne zaboravite da je potrebno pokazati entuzijazam i dobro raspoloženje jer su zarazni, a svi vole kada su dobro raspoloženi ;)

VOLONTERSKE TEME

SISTEM ZA PODRŠKU VOLONTERIMA

Nije fraza kada se kaže da su volonteri osnovna snaga Crvenog krsta. Da bi zaposleni u Crvenom krstu i svi voloneri delovali ujedinjeno ka istom cilju, neophodno je da oko toga postoji saglasnost. Ona se postiže na obukama, u razgovorima, tokom planiranja aktivnosti. Volonterima je uvek na raspolaganju podrška cele organizacije. Svaki volonter uvek jasno zna ko je njegov/njen koordinator kome može da se obrati sa pitanjima, dilemama ili sugestijama. Angažman svakog volontera se prati i usmerava, doprinosi se vrednuju i nagrađuju. Takođe, veoma nam je važno da svi volonteri imaju uvid u obim uticaja koji zajedno postižemo tj. šta su efekti našeg rada – koliko pozitivnih promena u lokalnoj zajednici postižemo – koliko užina smo obezbedili za siromašne učenike, koliko paketa pomoći smo podelili ljudima koji žive bez krova nad glavom, koliko građana smo obučili korisnoj veštini pružanja prve pomoći, koliko jedinica krvi smo prikupili na akcijama DDK, i slično.

ŠTA CKP OČEKUJE OD VOLONTERA

Što se tiče zadataka koje ćemo vam poveravati, očekujemo odgovoran odnos, tačnost i fokusiranost. Očekujemo da budete tolerantni i saradljivi i da gradimo odnos međusobnog poverenja.
Osim toga, treba da imate uvek u vidu da se svako ko nosi obeležje Crvenog krsta (majicu, prsluk, bedž ili sl) od strane javnosti prepoznaje kao član Crvenog krsta. Crveni krst je organizacija koja ima neukaljan kredibilitet, i od izuzetnog je značaja da se to poverenje koje nam društvo ukazuje očuva. Zbog toga, od svih naših volontera očekujemo da se na našim aktivnostima ponašaju pristojno, ljubazno i strpljivo i da ni na koji način ne ugrožavaju reputaciju Crvenog krsta. Takođe, očekujemo da svi volonteri tokom aktivnosti izgledaju pristojno tj. u profesionalnom stilu. Bez obzira kakav stil odevanja imate privatno, tokom aktivnosti nema iscepanih farmerki, papuča, majica sa kontroverznim političkim ili religijskim porukama. Korisnici, donatori i javnost generalno Crveni krst vide kao organizaciju koja angažuje ljude u čiju kompetenciju mogu imati poverenje. Zbog toga, takođe, ne bi trebalo ni uniformu Crvenog krsta da nosite izvan aktivnosti organizacije.

ŠTA VOLONTERI DOBIJAJU

Iako mnogi misle da je volontiranje besplatan rad koji volonteri ulažu u neku organizaciju i da ništa zauztvat ne dobijaju, to je kratkovido gledanje. Volontiranjem se stiče veliko radno i životno iskustvo, proširuju se horizonti, sazreva se, stiču se nova prijateljstva, a kada doživimo da smo nekome pomogli, to je ogromno osećanje satisfakcije koje je neprocenjivo iskustvo.

OBUKE

Da biste tačno znali šta od vas očekujemo i kako ćete izvoditi svoje volonterske zadatke, tu su obuke koje organizujemo pred svaku aktivnost u kojoj ćete učestvovati. Poštujemo vaše vreme i zbog toga se i sami pripremamo za obuke kako bi bile krajnje informativne, koncizne i jasne. I tokom aktivnosti uvek će sa vama biti koordinator kome ćete moći da se obratite za pomoć.

INFORMISANJE O SASTANCIMA I OKUPLJANJIMA, NAČINI KOMUNICIRANJA

Svaki program ima svoje posebne sastanke (objasniti koju dinamiku sastanka ima program u koji novi volonteri žele da se uključe). O sastancima i okupljanjima vas informišemo putem zatvorene fejsbuk grupe, ili putem sms-a ili telefonskim pozivom. Redovno proveravajte fejsbuk grupu svog programa. Očekujemo da sastancima prisustvujete a u slučaju sprečenosti da na vreme obavestite svog koordinatora.

PRAVILA JAVNOG ISTUPANJA U IME CRVENOG KRSTA PALILULA

Javno istupanje u ime CKP ograničeno je isključivo na one u čijim opisima pozicija je to izričito navedeno ili je moguće isključivo uz poseban poziv ili dozvolu sekretara CKP.

Jako je bitno da se svi pridržavamo ovog pravila, budući da bi greške u javnom predstavljanju mogle da nanesu veliku a nepotrebnu štetu organizaciji. Čak i ukoliko se dogodi da vam na nekoj aktivnosti novinari traže samo „kratku" izjavu, vaša je obaveza da im ljubazno i odlučno objasnite da nemate ovlašćenja da to učinite te da ih uputite na kooridnatora aktivnosti ili na nekog od prisutnih profesionalaca.

BILTEN, VEBSAJT, DRUŠTVENE MREŽE

CKP ima aktivnu fejbuk stranicu na kojoj redovno izveštavamo o svojim aktivnostima u koje su uključeni volonteri. Pozivamo vas da nas frendujete i da budete aktivnih na stranici.
Vebsajt je mesto koje takođe koristimo da promovišemo svoje aktivnosti.
Bilten se trudimo da priređujemo na tri meseca u elektronskoj formi i da ga dostavljamo na adrese svih naših partnera, drugih organizacija, donatora, škola sa kojima sarađujemo i sl. Na taj način trudimo se da što više ljudi bude informisano o svemu dobrom što radimo.

KOME SE OBRATITI SA PITANJIMA

Bilo koje pitanje, dilemu ili sugestiju da imate, slobodno se obratite svom koordinatoru. Najbolje je o svemu komunicirati na sastancima ali u situacijama kada je u pitanju nešto privatno, moguće je da zatražite i razgovor nasamo.

ORIJENTACIJA O SPECIFIČNOJ POZICIJI

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE

Da bi bili sigurni to šta se od vas tačno očekuje i da bi vam bilo jasno koje odgovornosti i koja prava kao volonteri imate, ali i koje koristi za sebe možete da ostvarite tokom angažmana u CKP, svaki volonter dobija koncizan Opis svoje volonterske pozicije. Kod sastavljanja volonterskih pozicija vodimo računa i o vašim potrebama, sklonostima, veštinama i interesovanjima, i o potrebma Crvenog krsta. Želimo da svi budemo jednako zadovoljni, i vi, i sama organizacija, budući da smo svi zajedno uključeni u postizanje istih ciljeva – dobrobiti zajednice.

KAKO SE KORISTE PROSTOR I OPREMA

Sve stvari koje su u vlasništvu CKP dobili smo zahvaljujući velikodušnosti donatora. Budući da su nam resursi ograničeni, potrebno je da to što imamo čuvamo i poštujemo. Uniformu koju ćete dobiti - majicu, prsluk, ranac, ili bilo šta drugo od opreme potrebno je da čuvate i racionalno koristite. Na taj način iskazujemo poštovanje prema dobroj volji onih koji su nam pomogli da te stvari obezbedimo. Isto važi za nameštaj, opremu i prostor u kojem radimo. Svaku stvar koja je u vlasništvu CKP dobijate na pozajmicu i to ćemo uvek dokumentovati priznanicama. Nakon prestanka potrebe za određenom stvari, tu stvar ćete vratiti i priznanica će biti anulirana.

PRAVILA PONAŠANJA I JAVLJANJA

Budući da je u CKP angažovan veliki broj volontera, prostor se često koristi i potrebno je da svi vodimo računa o njemu. Prostor nakon sastanka, obuke ili druženja uvek vraćamo u prvobitno stanje. Sala se koristi za rad volontera, kancelarija za zaposlene - potrebno je omogućiti im mir kako bi mogli da obavljaju svoje profesionalne obaveze. Ako se nekad desi da zaposleni ne mogu da vam posvete punu pažnju, potrebno je da imate razumevanja i da to ne shvatite lično jer nekada imamo previše posla i rokove koje moramo da postignemo. Kuhinja je zajednički prostor. Uvek možete da se poslužite onim što trenutno imamo na raspolaganju – da skuvate kafu, čaj i sl.

Potrebno je samo da na kraju operete sudove koje ste koristili. U prostorijama i vozilu CKP zabranjeno je pušenje.

Volonteri se uvek angažuju doborovoljno i onda kada imaju slobodno vreme. Uvek imate pravo da kažete da nekoj akciji ne možete da prisustvujete. Međutim, ukoliko kažete da ćete učestvovati u nekoj akciji, mi na vas računamo i važno je da se pojavite kako bismo ispunili planirane zadatke. Naravno, uvek je moguće da se planovi iz bilo kog razloga promene, npr. razbolite se ili isksne neka druga hitna situacija. U tom slučaju neophodno je da što pre javite, čim shvatite da ne možete da održite dogovor, a najkasnije par sati pre akcije, svom koordinataru o tome. Još bolje je ako u takvoj situaciji sebi nađete zamenu (drugog volontera) tako da aktivnost ne trpi zbog vašeg odsustva.

PRAVILA EVIDENTIRANJA

Da bi imali evidenciju o svim obavljenim aktivnostima u kojima ste učestvovali, potrebno je da nakon svake aktivnosti sastavimo izveštaj koji posle čuvamo u našoj dokumentaciji. Kada god vam budu bili potrebni podaci o vašem angažmanu ili obukama koje ste pohađali, moći ćete da ih dobijete. Takođe, ako vam bude bila potrebna potvrda o volontiranju, zbog upisa u školu, prijavu na neki kurs ili prilikom prijavljivanja na konkurs na posao, ti podaci će biti dobrodošli.

PITANJA

Na sva pitanja volontera odgovoriti precizno. Imati u vidu da nema glupih pitanja, samo odgovori mogu biti takvi ☺

INSTRUKCIJE ZA INFORMACIJE KOJE INDIVIDUALNO DAJEMO NOVOM VOLONTERU

DOBODOŠAO/LA U CKP

Ovo samo treba izgovoriti na pozitivan način i sa osmehom! ☺ Osim toga, ovo je trenutak da novog volontera pitate kako se zove, u koju školu/fakultet ide, kako je čuo/la za CK. Razgovor treba da je kratak i informativan, jer sada je fokus na instrukcijama koje treba da damo, a kasnije će biti još sjajnih prilika za upoznavanje.

OSNOVNI PRINCIPI I VREDNOSTI CK

Crveni krst je humanitarna organizacija čija je Misija olakšanje ljudske patnje. Osnovni principi su vrednosti za koje se uvek zalažemo i koje nam obezbeđuju poverenje svih građana – humanost, nepristrasnost, neutralnost, nezavisnost, dobrovoljnost, jedinstvo i univerzalnost. Ovi principi su se tokom 150 godina postojanja organizacije mnogo puta dokazali u praksi kao čuvari kredibiliteta Crvenog krsta u celom svetu. Više o ovim principima i šta tačno znače pričaćemo na uvodnoj orijetnaciji.

OBUKE

Da bi tačno znao/la šta od tebe očekujemo i kako ćeš izvoditi svoje volonterske zadatke, tu su obuke koje ćemo organizovati i na početku tvog uključivanja ali i pred svaku aktivnost u kojoj ćeš učestvovati.

JEDNAKE MOGUĆNOSTI

Svi ljudi koji razumeju ciljeve organizacije i njenu Misiju mogu biti naši volonteri. Nema nikakve diskriminacije po polu, uzrastu, bilo kojem ličnom opredeljenju. Svi su dobrodošli.

OBJAŠNJENJE O AKTIVNOSTIMA, PROGRAMIMA I USLUGAMA CKP

Crveni krst Palilula je veoma aktivna organizacija koja tokom godine uključuje više od 300 volontera koji učestvuju u nekom od 10 programa koje imamo i koji su u potpunosti usmereni na dobrobit pojedinaca, porodica ili grupa kojima je naša pomoć potrebna. Siromašnoj deci pružamo podršku u učenju da bi mogli da uspešno završe razred, za bolesne ljude putem akcija doborovoljnog davanja krvi obzebeđujemo pomoć u vidu jedinica krvi, za siromašne građane obezbeđujemo odeću, obuću, hranu i pokušavamo da rešimo druge životne probleme, imamo puno edukativnih aktivnosti u školama kako bi učenicima približili različite probleme kao što su borba protiv trgovine ljudima, organizujemo obuke iz prve pomoći i još mnogo drugih aktivnosti.

PRAVILA PONAŠANJA I ODEVANJA TOKOM AKTIVNOSTI

Svako ko nosi obeležje Crvenog krsta (majicu, prsluk, bedž ili sl) od strane javnosti se prepoznaje kao član Crvenog krsta. Crveni krst je organizacija koja ima neukaljan kredibilitet, i od izuzetnog je značaja da se to poverenje koje nam društvo ukazuje očuva. Zbog toga, od svih naših volontera očekujemo da se na našim aktivnostima ponašaju pristojno, ljubazno i strpljivo i da ni na koji način ne ugrožavaju reputaciju Crvenog krsta. Takođe, očekujemo da svi volonteri tokom aktivnosti izgledaju pristojno tj. u profesionalnom stilu. Bez obzira kakav stil odevanja imate privatno, tokom aktivnosti nema iscepanih farmerki, papuča, majica sa kontroverznim političkim ili religijskim porukama. Korisnici i javnost generalno treba da nas vide kao organizaciju koja angažuje ljude koji pošutuju one za koje rade i u čiju kompetenciju mogu imati poverenje.

ODSUSTVA / JAVLJANJE KOORDINATORU

Volonteri se uvek angažuju doborovoljno i onda kada imaju slobodno vreme. Uvek imaš pravo da kažeš da nekoj akciji ne možeš da prisustvuješ. Međutim, ukoliko kažeš da ćeš učestvovati u nekoj akciji, mi na tebe računamo. Naravno, uvek je moguće da se planovi iz bilo kog razloga promene, npr. razboliš se ili isksne neka druga hitna situacija. U tom slučaju neophodno je da što pre javiš, čim shvatiš da ne možeš da održiš dogovor, a najkasnije par sati pre akcije, svom koordinataru o tome. Još bolje je ako u takvoj situaciju sebi nađeš zamenu tako da aktivnost ne trpi zbog tvog odsustva.

PRAVILA PONAŠANJA U PROSTORIJAMA CKP

Budući da je u CKP angažovan veliki broj volontera, prostor se često koristi i potrebno je da svi vodimo računa o njemu. Prostor nakon sastanka, obuke ili druženja uvek vraćamo u prvobitno stanje. Sala se koristi za rad volontera, kancelarija za zaposlene - potrebno je omogućiti im mir kako bi mogli da obavljaju svoje profesionalne obaveze. Ako se nekad desi da zaposleni ne mogu da ti posvete punu pažnju, potrebno je da imaš razumevanja i da to ne shvatiš lično jer nekada imamo previše posla i rokove koje moramo da postignemo. Kuhinja je zajednički prostor. Uvek možeš da se poslužiš onim što trenutno imamo na raspolaganju – da skuvaš kafu, čaj i slično. Potrebno je samo da na kraju operete sudove koje ste koristili. U prostorijama i vozilu CKP ne sme da se puši.

ODNOS PREMA VLASNIŠTVU CKP

Sve stvari koje su u vlasništvu CKP dobili smo zahvaljujući velikodušnosti donatora. Budući da su nam resursi ograničeni, potrebno je da to što imamo čuvamo i poštujemo. Uniformu koju ćeš dobiti, bilo majicu, prsluk, ranac, ili bilo šta drugo od opreme potrebno je da čuvaš i racionalno koristiš. Na taj način iskazujemo poštovanje prema dobroj volji onih koji su nam pomogli da te stvari obezbedimo. Isto važi za nameštaj, opremu i prostor u kojem radimo.

ORGANIZACIONA SHEMA, ODNOS ZAPOSLENI – KOORDINATORI – VOLONTERI

Pokazati organizacionu shemu i objasniti je volonteru ukratko kako bi stekao uvid u celinu organizacije.

PRAVA I OBAVEZE VOLONTERA

Objasniti da su prava i obaveze volontera detaljno obrazloženi u Priručniku za volontere i da je potrebno da se sa njima dobro upozna. Objasniti i da će o toj temi biti reči na uvodnoj orijentaciji, a u ovom susretu objasniti da CKP veoma ceni svakog svog volontera i da se brine da svi dobiju adekvatne obuke kako bi znači šta se tačno od njih očekuje na aktivnostima u koje se uključuju i kako bi imali sigurnost u sebe.

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE

Da bi mogao/la da budeš siguran/a u to šta se od tebe očekuje i da bi im ti bilo jasno koja prava kao volonter imaš i koje koristi za sebe možeš da ostvariš tokom angažmana u CKP, dobićeš koncizan Opis svoje volonterske pozicije. Kod sastavljanja tvoje volonterske pozicije vodimo računa i o tvojim potrebama, sklonositima, veštinama i interesovanjima i o potrebma naše organizacije. Želimo da svi budemo jednako zadovoljni, i ti, i sama organizacija, budući da smo svi zajedno uključeni u postizanje istih ciljeva – dobrobiti zajednice.

NEDELJA CRVENOG KRSTA

Sredinom maja svuda u svetu, pa i kod nas, obeležava se Nedelja Crvenog krsta u znak poštovanja prema osnivaču organizacije, Anri Dinanu, koji je tada rođen. U CKP tokom Nedelje CK organizujemo dve velike manifestacije, Opštinsko takmičenje u prvoj pomoći i Kviz Šta znaš o Crvenom krstu, ali i druge stvari. Tada nam je potrebna pomoć najvećeg broja volontera.

Videćeš, to su zanimljive manifestacije koje će ti pružiti zadovoljstvo zbog kontakta i saradnje sa velikim brojem ljudi.

PRIKUPLJAČKE AKTIVNOSTI

Da bi pružili pomoć što većem broju siromašnih građana, često organizujemo akcije na koje pozivamo građane da doniraju polovnu odeću, obuću, posteljinu, konzervisanu hranu, sredstava za higijenu i slično. Siromašnim građanima ova pomoć mnogo znači jer im rešava neke bitne životne probleme. Volonteri vole da učestvuju u ovim akcijama jer je na njima uvek dobra atmosfera a pomoć koju prikupimo je veoma konktetna, korisnici joj se raduju a mi doživljavamo osećanje satisfakcije jer vidimo na delu kako smo postigli pozitivnu promenu u nečijem životu.

NAGRAĐIVANJE VOLONTERSKOG DOPRINOSA

Svako ko se odluči na volonterski angažman zna da je ta odluka dobrovoljna i da ne može biti motivisana nagradom, novčanom ili nenovčanom. Svi izuzetno cenimo odluku svakog pojedinca da svoje slobodno vreme, energiju, znanje i emocije uloži u rad Crvenog krsta. Izuzetne doprinose volontera nagrađujemo zahvalnicama, organizovanjem neformlanih okupljanja kada proslavljamo svoje uspehe, a ponekad uspemo da volontere nagradimo nekom besplatnom kartom za pozorište ili bioskop, izletom i slično. Obuke koje redovno organizujemo i koje će ti pomoći da stekneš nove veštine ili zananja, takođe su način da pokažemo da cenimo volonterski doprinos i brinemo o razvoju volontera.

PRAVILA JAVNOG ISTUPANJA U IME CRVENOG KRSTA PALILULA

Javno istupanje u ime CKP ograničeno je isključivo na one u čijim opisima pozicija je to izričito navedeno ili je moguće isključivo uz poseban poziv ili dozvolu sekretara CKP. Jako je bitno da se svi pridržavamo ovog pravila, budući da bi greške u javnom predstavljanju mogle da nanesu veliku a nepotrebnu štetu organizaciji. Čak i ukoliko se dogodi da ti na nekoj akciji novinari traže samo „kratku“ izjavu, tvoja obaveza je da im ljubazno i odlučno objasniš da nemaš ovlašćenja da to činiš te ćeš ih uputiti na kooridnatora aktivnosti ili na nekog od prisutnih profesionalaca.

BILTEN, VEBSAJT, FB STRANICA

CKP ima aktivnu fejbuk stranicu na kojoj redovno izveštava o svojim aktivnostima u koje su uključeni volonteri. Nije neophodno da lajkuješ stranicu ali bismo vololeli da to učiniš i da se aktivno uključiš u nju.

Vebsajt je mesto koje takođe koristimo da promovišemo svoje ativnosti.

Bilten pokušavamo da redovno, na tri meseca, priređujemo u elektronskoj formi i koji onda dostavljamo na adrese svih naših partnera, drugih organizacija, donatora, škola sa kojima sarađujemo i sl. Na taj način mnogo ljudi bude informisano o svemu dobrom što radimo.

POKRIVANJE TROŠKOVA

Iako se volonterski doprinos ne naplaćuje, troškovi koji nastanu zbog učešća u aktivnostima, biće pokriveni. Npr. troškovi prevoza i poklona za odlazak na proslavu godišnje skupštine drugih organizacija Crvenog ksta, troškovi osveženja na celodnevnim aktivnostima i slično biće obezbeđeni od strane CKP.

PRAVILA VOLONTIRANJA

Tokom vremena i sticanja iskustva biće ti sve jasnije šta se tačno od tebe očekuje, a za početak dovoljno je da znaš da su ta pravila jednostavna. Očekujemo da se i ti i mi držimo postignutih dogovora oko dolaska u dogovoreno vreme, javljanja koordinatoru kada se ispreče neplanirane stvari, nošenja obeležja organizacije i slično.

Takođe, svi zajedno se trudimo da gradimo prijateljsku atmosferu i timski duh. Zajedno i solidarno učestvujemo u izuzetnim aktivnostima koje doprinose tome da se mnogi ljudi kojima je pomoć potrebna dobiju tu pomoć i olakšaju teškoće u kojima su se zatekli. Svi smo ponosni što smo deo tako efikasne humanitarne organizacije.

INFORMISANJE O PREDSTOJEĆIM AKTIVNOSTIMA

O aktivnosti u koju ćeš biti uključen/a sam odlučuješ shodno svom slobodnom vremenu i interesovanjima. Koordinator aktivnosti će pred svaku novu aktivnost organizovati kratku obuku. To je vid sastanka na koji dolaze svi uključeni volonteri i na kojem se dogovaramo o podeli uloga, objašnjavamo šta će ko da radi i na koji način, dogovaramo se o tome gde se aktivnost izvodi i slično. Vremenom, kako budete sticali veće volontersko iskustvo potreba za ovim obukama biće manja jer će vam biti sve jasnije šta i kako treba da radite. Takođe, koordinator će te pred svaku aktivnost podsećati na dogovore, a u zatvorenim fejsbuk grupama uvek će biti objava o detaljima predstojeće aktivnosti.

IZVEŠTAVANJA O AKTIVNOSTIMA

Da bi imali evidenciju o svim obavljenim aktivnostima u kojima si učestvovao/la, potrebno je da nakon svake aktivnosti sastavimo izveštaj koji posle čuvamo u našoj dokumentaciji. Kada god ti budu bili potrebni podaci o tvom angažmanu ili obukama koje si pohađao/la, moći ćeš da ih dobiješ. Takođe, ako ti bude bila potrebna potvrda o volontiranju, zbog upisa u neku školu, prijavu na neki kurs ili prilikom prijavljivanja na konkurs na posao, ti podaci će biti dobrodošli.

PITANJA

Potrebno je potencijalnom volonteru dati odgovore na njegova eventualna pitanja i dileme.

SPISAK ZA INDIVIDUALNO UVOĐENJE NOVOG VOLONTERA U GRUPU PODMLATKA

Ime i prezime podmlatkara:_____

1. DOBRODOŠAO/LA U CRVENI KRST PALILULA	✓
Dobrodoša/la u Crveni krst Palilula	
Ukratko - Misija Crvenog krsta, vrednosti, istorijat i planovi	
Šta je cilj podmlatka	
Uloge volontera u Crvenom krstu Palilula	
Uloga profesionalaca u Crvenom krstu Palilula	
Kako se donose odluke u Crvenom krstu Palilula	
Upoznavanje sa drugim volonterima	
2. DOBRODOŠAO/LA U SVOJU VOLONTERSKU ULOGU CRVENOG KRSTA PALILULA	✓
Uvođenje u volontersku ulogu i objašnjenje o tome šta ćeš raditi	
Razgovor o tome šta CKP očekuje od tebe i šta ti možeš očekivati zauzvrat	
Da li ti imaš neka pitanja za nas	
Objašnjenje o detaljima obuke koju ćeš pohađati i terminima, obavezama koje preuzimaš i iz kojeg razloga, posebno ako je u pitanju obavezna obuka	
Koju podršku možeš da očekuješ, od koga, u kom vidu i koliko često	
Informacije o sastancima volontera, kako se odvijaju komunikacija i okupljanja	
Objašnjenje o cilju Saglasnosti roditelja	
Objašnjenje o imenima i kontaktima koordinatora (sa njima se dogovaraš o svemu)	
Objašnjenje o tome kada se nosi uniforma (majice CK, bedž)	
Odrediti datum kada ćemo ponovo razgovarati kako bi videli koliko si zadovljan/a u CKP	
3. DOBRODOŠAO/LA U PRAVILA CRVENOG KRSTA PALILULA	✓
Objašnjenje o pravilima ponašanja na sastancima i aktivnostima u Crvenom krstu Palilula	
Važnost ravnopravnosti i poštovanja različitosti i kako se ostvaruju u Crvenom krstu Palilula	
Objašnjenje o prepoznavanju volonterskog doprinosa i nagrađivanju volontera i koje koristi volonteri imaju od volontiranja	
Objašnjenje o tome šta znači kontakt u hitnim situacijama, i koga Crveni krst Palilula treba da kontaktira u tom slučaju	
4. DOBRODOŠAO/LA U PROSTORIJE CRVENOG KRSTA PALILULA	✓
Radno vreme Crvenog krsta Palilula	
Tura po prostorijama, objašnjenje kako se šta koristi (u kuhinji, kupatilu, materijal za rad)	
Objašnjenje o načinu odevanja na aktivnostima	
Objašnjenje o lokaciji gde se nalazimo, šta je u blizini, gde su autobuske stanice i sl.	
Objašnjenje o tome gde i kako se odlažu, i čuvaju vlastite stvari	
Na kraju, zahvaliti se novom volonteru!	

Koordinator:_____ Datum:_____

INSTRUKCIJE ZA INDIVIDUALNU ORIJENTACIJU PODMLATKARA

1. DOBRODOŠAO/LA U SVOJU VOLONTERSKU ULOGU CRVENOG KRSTA PALILULA

2. DOBRODOŠAO/LA U CRVENI KRST PALILULA

DOBRODOŠA/LA U CRVENI KRST PALILULA

Ovo samo treba izgovoriti na pozitivan način i sa osmehom! ☺ Osim toga, ovo je trenutak da dete pitate kako se zove, u koju školu ide, kako je saznalo za CK. Razgovor treba da je kratak i informativan, jer sada je fokus na instrukcijama koje treba da mu damo, a kasnije će biti još sjajnih prilika za upoznavanje.

UKRATKO - MISIJA CRVENOG KRSTA, VREDNOSTI, ISTORIJAT

Crveni krst je najstarija i najveća humanitarna organizacija na svetu koja pomaže svima koji su u nevolji – siromašnima, starima, bolesnima, evakuisanima, svima kojima je pomoć potrebna. Osnovne vrednosti Crvenog krsta su čovečnost, briga za druge, solidarnost, pomaganje drugima. Crveni krst nastao je pre 150 godina sa ciljem da se pomogne ranjenicima na bojnom polju o kojima nije imao ko da brine. Organizacija postoji u svim zemljama sveta i svuda na isti način pomaže onima koji su u nevolji.

ŠTA JE CILJ PODMLATKA

Podmladak čine najmlađi volonteri Crvenog krsta, uzrasta od 5-8 razreda osnovne škole. Podmladak čine mladi ljudi koji žele da deo slobodnog vremena provedu družeći se sa vršnjacima i učeći razne korisne stvari – prvu pomoć, učestvuju u akcijama prikupljanja pomoći za siromašne ljude, pomažu u organizaciji različitih manifastacija i slično.

ULOGE VOLONTERA U CRVENOM KRSTU PALILULA

U Crvenom krstu postoje različiti programi. Volonteri uče prvu pomoć, uče kako da pomognu siromašnoj deci da budu bolji đaci, pomažu onima koji nemaju dom, organizuju akcije dobrovoljnog davanja krvi, pomažu starim osobama tako što se sa njima druže i razgovaraju, obilaze bolesnu decu u bolnicama i sl.

ULOGA PROFESIONALACA U CRVENOM KRSTU PALILULA

Da bi sve lepo funkcionisalo, o volonterima i onome što oni rade, brinu stalno zaposleni – stručni saradnici. Oni rukovode programima i obezbeđuju sve što je za to potrebno – kako se organizuju aktivnosti, plaća struja, kako se nabavlja materijal za rad, idu na sastanke, smišljaju programe i slično.

KAKO SE DONOSE ODLUKE U CRVENOM KRSTU PALILULA

Organizacijom rukovodi sekretarka CKP (Slavica). Sekretarka je odgovorna za najvažnije odluke, i o svemu se dogovara sa svojim saradncima (Milja i Miloš). Pored njih, programima rukovode koordinatori volontera koji su zadruženi za različite programe. Koordinatorke podmlatka su Milica i Anita. Osim sekretarke i saradnika, u organizaciji je računovođa Marina koja brine o finansijama.

UPOZNAVANJE SA DRUGIM VOLONTERIMA

U programu podmlatka trenutno imamo 20 volontera. Sa njima ćeš se upoznati na prvom sledećem sastanku. Sastanci podmlatka organizuju se svakog četvrtka od 20 do 21 sat. Videćeš, to su sjajni drugari koji vole da se druže i zajedno rade razne zanimljive i korisne stvari.

UVOĐENJE U VOLONTERSKU ULOGU I OBJAŠNJENJE O TOME ŠTA ĆEŠ RADITI

Podmlatkari imaju obavezu da dolaze na sastanke jednom nedeljno, četvrtkom. Ako nekad ne budeš mogao/la da dođeš, to je isto u redu, samo je potrebno da se javiš da to unapred znamo. O tome ćeš nas obavestiti u komentarima na našoj zatvorenoj fejsbuk grupi, pozvaćeš nas telefonom ili poslati sms.

RAZGOVOR O TOME ŠTA CKP OČEKUJE OD TEBE I ŠTA TI MOŽEŠ OČEKIVATI ZAUZVRAT

Crveni krst od tebe očekuje da otvoreno kažeš kako se osećaš i šta te zanima a šta ne. Volontiranje znači da imaš dobru volju da deo svog slobodnog vremena provedeš u druženju i učestvovanju u korisnim stvarima. U početku, puno ćemo se družiti i učiti zanimljive stvari, a kasnije ćeš se uključiti i u veeeeoma zanimljive aktivnosti ☺

DA LI TI IMAŠ NEKA PITANJA ZA MENE?

Na pitanja odogovoriti koncizno, obavezno proveriti da li je dete razumelo odogovor. Ako nema pitanja, to je ok, ne insistirati.

KOJU PODRŠKU MOŽEŠ DA OČEKUJEŠ, OD KOGA, U KOM VIDU I KOLIKO ČESTO

Podršku u volontiranju pružiće ti svi koji su u Crvenom krstu, a pre svega nas dve koje smo tvoje koordinatorke. Najbolje je da kad imaš neko pitanje ili dilemu da pitaš na sastanku četvrtkom, javno, ili da tražiš razgovor nasamo sa nama. I tokom aktivnosti koje budemo organizovali uvek će tu biti koordinatorke ili neko drugi ko će biti tu da ti pomogne da na sto bolji nacin izvedes zadatak koji ce ti biti poveren.

INFORMACIJE O SASTANCIMA VOLONTERA, KAKO SE ODVIJAJU KOMUNIKACIJA I OKUPLJANJA

Već smo objasnili, sastajamo se svakog četvrtka od 20 do 21h. Ponekad ćemo te pozivati i na druge aktivnosti, u drugim terminima. Na primer, možda ćemo zajedno ići da pogledamo neki zanimljiv film, ići ćemo da pomognemo starijim volonterima kada budu organizovali neku super manifestaciju, prikupljaćemo stvari za siromašne građane, ići ćemo u posetu domu starih i slično. Ako ne budeš mogao/la da dođeš to je u redu, samo treba da unapred kažeš da li hoćeš, možeš ili ne, da bi mi mogli bolje da se organizujemo.

Informacije o sastancima objavljujemo na našoj fejsbuk grupi tako da je potrebno da je proveravaš. Kada damo objavu o sastanku ili nekoj aktivnosti, potrebno je da u komentarima potvrdiš svoj dolazak ili obavestiš da nećeš moći da dođeš. Ovo je veoma važno jer na taj način mi možemo da planiramo aktivnosti.

OBJAŠNJENJE O CILJU SAGLASNOSTI RODITELJA

Želimo da tvoji roditelji budu sigurni da si na dobrom mestu i zbog toga je obavezno da im daš da potpišu Saglasnost o tome da prihvataju da dolaziš kod nas. To je ovaj papir. Molim te da to daš roditeljima i da ga na prvi sastanak vratiš sa njihovim potpisom. Ako roditelji budu želeli da nas nešto dodatno pitaju, daj im naše telefone i reci da mogu slobodno da pozovu, da ćemo rado porazgovarati sa njima. Nećemo moći da te smatramo našim volonterom sve dok se tvoji roditelji sa tim ne saglase.

OBJAŠNJENJE O IMENIMA I KONTAKTIMA KOORDINATORA (SA NAMA SE DOGOVARAŠ O SVEMU)

Ovo su naša imena i naši brojevi telefona. (tražiti da dete vaše kontakte odmah na licu mesta unese u svoj mobilni.) Slobodno možeš da pozoveš kada budeš imao/la potrebu, ali nemoj baš da nas zoveš u ponoć ;)

OBJAŠNJENJE O TOME KADA SE NOSI UNIFORMA (MAJICE CK, BEDŽ)

Uvek ćemo se unapred dogovarati kada budemo organizovali neku akciju kako treba da se obučemo. Kada smo u uniformi CKP to znači da predstavljamo CK i očekuje se da se ponašamo pristojno. Nema dranja, nema jurnjave, guranja, svađe ili slično. To je strogo zabranjeno. Pristojno ponašanje znači da se jedni drugima obraćamo normalnim glasom, radimo ono što smo se dogovorili, slušamo koordinatore i slično. To uopšte nije teško, videćeš već kako to drugi rade. Molim te da uniformu i obeležja Crvenog krsta nosiš isključivo na akcijama Crvenog krsta.

Odrediti datum kada ćemo ponovo razgovarati kako bi videli koliko si zadovoljan/a volontiranjem

Za mesec dana ćemo ponovo sesti da popričamo kako stvari idu i kako ti se sve ovo čini. Je l' važi?

3. DOBRODOŠAO/LA U PRAVILA CRVENOG KRSTA PALILULA

OBJAŠNJENJE O PRAVILIMA PONAŠANJA NA SASTANCIMA I AKTIVNOSTIMA CRVENOM KRSTU PALILULA

Ispričati koja pravila postoje i dati kratko objašnjenje zašto je to tako (da bi svi imali isti fer odnos, da bi se svi dobro osećali..). Dodati da očekujemo i da naši volonteri nemaju jedinice u školi ili previše neopravdanih izostanaka ili disciplinskih problema, inače nema volontiranja dok se ocene i sve ostalo ne popravi. Objasniti da možemo da dajemo opravdanja za izostanke sa nastave kada učestvuju u aktivnostima Crvenog krsta. Objasniti da je neophodno da se na sastanak i druge aktivnosti uvek stiže tačno na vreme.

VAŽNOST RAVNOPRAVNOSTI I POŠTOVANJA RAZLIČITOSTI I KAKO SE OSTVARUJU U CK PALILULA

Crveni krst insistira na tome da svi imamo pravo na svoje mišljenje. Pošto nam se mišljenja nekad razlikuju to ne znači da treba da se svađamo nego da prosto prihvatimo da neko ne misli kao mi. Možemo o tome da razgovaramo, ali ne moramo da se mrzimo zbog toga.

OBJAŠNJENJE O PREPOZNAVANJU VOLONTERSKOG DOPRINOSA I NAGRAĐIVANJU VOLONTERA I KOJE KORISTI VOLONTERI IMAJU OD VOLONTIRANJA

Za sve koji obavljaju svoje volontiranje na super način, uvek ćemo naći reči hvale. Niko ne volontira zato što očekuje neku nagradu, ali ponekad ćemo vas iznenaditi lepim simboličnim nagradama.

4. DOBRODOŠAO/LA U PROSTORIJE CRVENOG KRSTA PALILULA

RADNO VREME CRVENOG KRSTA PALILULA

CKP radi svaki radni dan od 8 do 17h, često i duže, i vikendima, kada je potrebno zbog neke akcije.

TURA PO PROSTORIJAMA, OBJAŠNJENJE KAKO SE ŠTA KORISTI (U KUHINJI, KUPATILU, MATERIJAL ZA RAD)

Sala služi za okupljanja volontera, sastanke, obuke i druženja. U kuhinji svako ko ume može da skuva čaj, uzme vodu, sok. Nekad pravimo kolače ili palačinke, tada svako dobije neki zadatak i pomogne da sve bude super ukusno. Kupatilo je ovde (pokazati).

Svi naši volonteri paze da stvari ostavljaju za sobom barem onako kako su ih zatekli. Ovo je naš zajednički prostor i svi ga čuvamo.

Objašnjenje o načinu odevanja na aktivnostima

Pred svaku aktivnost davaćemo objašnjenje o tome kako se odevamo. Na javnim akcijama ne nosimo pocepane farmerke, papuče, trenerke, previše šminke ili sl. Potrebno je da izgledamo pristojno i da ostavljamo dobar utisak o organizaciji.

OBJAŠNJENJE O LOKACIJI GDE SE NALAZIMO, ŠTA JE U BLIZINI, GDE SU AUTOBUSKE STANICE I SL.

U zavisnosti od toga gde dete stanuje, dati objasnjenja o najbližoj autobuskoj stanici koju koristi.

OBJAŠNJENJE O TOME GDE I KAKO SE ODLAŽU, I ČUVAJU VLASTITE STVARI

Savetujemo svima pa i tebi da ne donosiš sa sobom previše vredne stvari, a i sve stvari da čuvaš. Jakne, torbe i sl. odlažemo da nam ne smetaju tokom aktivnosti (kada budemo postavili čiviluk to će biti to mesto, za sada, odlažemo sve na jednu ili dve stolice). Kada završimo sastanak ili obuku, seti se šta si doneo/la sa sobom i potrudi se da ništa ne zaboraviš ovde pošto mnogo ljudi prolazi kroz ovaj prostor pa može da se desi da nestane.

NA KRAJU, završiti razgovor u pozitivnom tonu, zahvaliti novom volonteru na vremenu koje je odvojio/la za ovaj uvodni razgovor i ispratiti ga/je do vrata ☺

FORMULAR ZA EVALUACIJU UVODNE OBUKE OD STRANE VOLONTERA

Hvala ti što si odlučio/la da volontiraš Crvenom krstu Palilula. U cilju unapređivanja naših obuka, molimo te da popuniš ovaj upitnik. Mišljenje volontera nam je veoma važno jer omogućuje da poboljšavamo naše buduće programe i obuke.

(Štrikliraj ocenu)

		Loše		Dobro		Odlično
	Pitanja	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Da li je uvodna obuka bila korisna?					
2	Da li je jasno objašnjena tvoja uloga u organizaciji?					
3	Da li ti se čini da je obuka bila dobro organizovana?					
4	Da li si dobio/la objašnjenja i odgovore na sva glavna pitanja?					
5	Da li se sada osećaš sigurnije u vezi svog budućeg rada?					
6	Ukupna ocena celog iskustva u vezi sa obukom?					

7. Šta je po tvom mišljenju bilo najkorisnije na obuci?

8. Da li imaš predlog kako bi sledeća obuka mogla da se unapredi i bude bolja?

9. Drugi komentari

Datum: _____

Potpis volontera: _____

ETIČKI KODEKS ZA VOLONTERE I ZAPOSLENE U CRVENOM KRSTU SRBIJE

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 licu ostvarivanje 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 propisima Crvenog krsta Srbije u Slučaju povrede Etičkog kodeksa Crvenog krsta Srbije.

Predsednik Crvenog krsta Srbije

Prof. dr Dragan Radovanović

IZJAVA O PREUZIMANJU PRIRUČNIKA ZA VOLONTERE

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 shvatam da zbog uključivanja u volonterske aktivnosti, moram da pročitam Priručnik kako bih 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 zaposlenima u Stručnoj službi Crvenog krsta i koordinatoru Programa.

Shvatam da prilikom napuštanja organizacije očuvan Priručnik moram da vratim Crvenom krstu Palilula kako bi mogao da posluži i drugim volonterima koji se tu angažuju. Shvatam da ću, ukoliko Priručnik ne vratim u očuvanom stanju, morati da nadoknadim trošak za umnožavanje novog Priručnika u iznosu od 1.000 (hiljadu) dinara.

_____ _____
Ime i prezime volontera (čitko ispisano) Potpis

_____ _____
Broj mobilnog telefona Datum

IZJAVA O PRIHVATANJU VOLONTERSKOG ANGAŽMANA

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 koordinatora 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 gore navedeno:

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/a sam sa pravilima upotrebe znaka Crvenog krsta i razumem da je potrebno da ukažem koordinatoru i zaposlenima na njegovu neovlašćenu upotrebili 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 nijedan 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, dole potpisani/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

SAGLASNOST RODITELJA ZA ANGAŽMAN MALOLETNOG VOLONTERA

[Ime i prezime volontera], maloletno dete, želi da učestvuje u aktivnostima Crvenog krsta kao volonter. Crveni krst Palilula realizuje aktivnosti u u prostorijama Crvenog krsta o izvan njih. Kao roditelj / staratelj maloletnog deteta, saglašavam se 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, saglašavam se 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:	Roditetelj / Staratelj 2:
_____	_____
Ime i prezime	Ime i prezime
_____	_____
Kućni telefon	Kućni telefon
_____	_____
Mobilni telefon	Mobilni telefon
_____	_____
Telefon na poslu	Telefon na poslu
_____	_____
Dečji lekar (opciono)	Telefon u ordinaciji

PRIMERI OBRAZACA ZA INDIVIDUALNE OPISE VOLONTERSKIH POZICIJA

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE	
Ime i prezime volontera	
Naziv volonterske pozicije	***Npr. volonter u Programu brige o starima, član Podmlatka, Koordinator volontera u Veseloj bolnici i sl.***
Ciljevi	***Opisati specifični cilj u jednoj rečenici. Treba da je u vezi sa Misijom Crvenog krsta, ciljevima i dobrobiti za lokalnu zajednicu.***
Glavne odgovornosti - obaveze i zadaci	***Nabrojati samo osnovne odgovornosti, obaveze ili zadatke koje volonter treba da obavlja***
Početak angažmana	***Upisati datum početka volontiranja***
Trajanje angažmana	***Naznačiti mesec/godine trajanja projekta/programa, ili koliko volonter planira da ostane u organizaciji***
Koliko vremena posvećuje volontiranju	***Naznačiti okvirni broj dana mesečno ili sati nedeljno koje opredeljuje za volontiranje. Računati i vreme za sastanke volontera. Naznačiti da li je vreme koje posvećuje fiksno ili fleksibilno***
Ime i kontakti koordinatora i saradnika	***Ime i prezime koordinatora i saradnika kojima odgovara za svoj rad:*** ***Br.mobilnog telefona:*** ***Imejl:***
Očekivanja	***Naznačiti kvalifikacije, obrazovanje, obuke, iskustva, specifična znanja ili sposobnosti koji se od volontera očekuju na ovoj poziciji***
Koje dobiti se stiču angažmanom u programu	***Koju vrstu lične koristi volonter može da očekuje od uključivnja u program***
Obezbeđena podrška	***Ukoliko je bitno za poziciju - naznačiti šta je obezbeđeno od resursa za poziciju (npr. kompjuterska oprema, telefon, radni prostor, obuka, uniforma, i sl)***
Razvojne mogućnosti	***Naznačiti obuke Crvenog krsta ili eksterne obuke, konferencije, seminare, spisak mogućnosti za učešće u aktivnostima Crvenog krsta ili saradnje sa partnerima, i šta još volonter može očekivati kao benefit od ovog angažmana.***
Potpisi i datum poslednjeg pregleda i revizije	Potpis volontera _____ Potpis koordinatora Programa _____ Potpis Sekretara Crvenog krsta Palilula _____ Datum _____

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE	
Ime i prezime volontera	
Program	**PRVA POMOĆ**
Naziv volonterske pozicije	Volonter Programa prva pomoć
Kome direktno odgovara	*Saradnik:*
	Koordinator:
Opšti cilj	Pružanje prve pomoći onima kojima je to potrebno i učestvovanje u različitim aktivnostima CKP
Glavne odgovornosti - obaveze i zadaci* *Svaki volonter dobija svoj Opis pozicije na kojem su preciznije navedeni njegove obaveze i zadaci (trener, šminker, markirant, logistika ili sl)	• Brza procena bezbednosne situacije i adekvatno pružanje prve pomoći. • Zaštita povređene osobe i drugih koji se nađu na mestu potencijalne opasnosti. • Određivanje prirode povrede ili naglo nastale bolesti. • Pružanje pomoći svim povređenima, a prvo onome ko se nalazi u najozbiljnijem stanju. • Odlučivanje o tome da li je potrebno pozvati Hitnu pomoć i pozivanje ukoliko je potrebno. • Zadržavanje pored povređene tj. obolele osobe do dolaska Hitne pomoći ili vlastitog aranžmana povređene osobe u vezi napuštanja mesta neseće. • Izveštavanje o događaju i preduzetim merama prve pomoći. • Pružanje podrške drugim članovima tima prve pomoći. • Pridržavanje instrukcija o zdravlju i bezbednosti. • Nošenje odgovarajuće uniforme i identifikacione kartice. • Redovno pohađanje doobuka iz prve pomoći, obuka o volotnerskim pravilnicima i procedurama, dogovora i obuka o predstojećim aktivnostima. • Učestovanje u organizaciji Opštinskog takmičenja prve pomoći. • Učestvovanje u organizaciji i realizaciji obuka iz pružanja prve pomoći za učenike osnovnih i srednjih škola. • Učestovanje u drugim aktivnostima CKP po pozivu profesionalaca i koordinatora programa (različite manifestacije i akcije).
Sposobnosti i veštine koje se očekuju od volontera	• Dobre komunikacijske veštine. • Sposobnost da informacije prezentuje jasno i koncizno. • Sposobnost da radi samostalno i u timu. • Dobre interpersonalne veštine uključujući taktičnost i ljubaznost.
Koristi koje se stiču angažmanom u programu	• Savladavate korisnu veštinu pružanja prve pomoći • Stičete nova i produbljujete stara prijateljstva • Postajete deo entuzijastičnog i izuzetno uspešnog tima • Učestvujete u radu najstarije i najmasovnije humanitarne organizacije na svetu • Povećavate samopouzdanje • Dobijate mogućnost da se uključite u rad drugih programa i aktivnosti CKP • Pohađate različite korisne i zanimljive obuke • Oprobavate svoje znanje i veštine na uzbudljivim timskim takmičenjima

Početak angažmana	*Upisati datum početka volontiranja*
Trajanje angažmana	*Naznačiti koliko meseci tj. godina volonter planira da ostane u organizaciji*
Koliko vremena posvećuje volontiranju	*Naznačiti okvirni broj dana mesečno ili sati nedeljno koje opredeljuje za volontiranje. Računati i vreme za sastanke volontera. Naznačiti da li je vreme koje posvećuje fiksno ili fleksibilno.*
Obezbeđena podrška	*Naznačiti šta je obezbeđeno od resursa za poziciju (npr. kompjuterska oprema, telefon, radni prostor, obuke, uniforma, Priručnik za volontere i sl)*
Ime i kontakti saradnika i koordinatora	*Ime i prezime saradnika:* *Broj mobilnog telefona:* *Imejl:*
	Ime i prezime saradnika: *Broj mobilnog telefona:* *Imejl:*
Razvojne mogućnosti	*Naznačiti obuke Crvenog krsta ili eksterne obuke, konferencije, seminare, spisak mogućnosti za učešće u aktivnostima Crvenog krsta ili saradnje sa partnerima, i šta još volonter može očekivati kao benefit od svog angažmana.*
Potpisi i datum poslednjeg pregleda i revizije	Potpis volontera _____ Potpis saradnika _____ Potpis koordinatora Programa _____ Potpis Sekretara Crvenog krsta Palilula _____ Datum _____

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE	
Ime i prezime volontera	
Program	**PODRŠKA U UČENJU**
Opis pozicije	Volonter-praktikant Programa Podrška u učenju
Direktno odgovara	Koordinatoru Programa Podrška u učenju
Ciljevi Programa	• Pospešivanje uspeha u školi kod dece koja potiču iz ekstremno depriviranih sredina. • Smanjenje broja učenika koji otpadaju iz redovnog školskog sistema (zbog nepoloženog razreda, odustajanja od školovanja ili izbacivanja iz škole). • Socijalna inkluzija učenika koji žive u neformalnim naseljima na Palilulu. • Osnaživanje učenika kroz podršku formalnom obrazovanju i različite vidove neformalnog obrazovanja.
Opis zadataka	• Pružanje indvidualne podrške deci u savladavanju školskog gradiva. • Pružanje individualne pomoći u izradi domaćih zadataka. • Pružanje individulane podrške u socijalizaciji. • Učestvovanje u organizovanju neformalnih vidova obrazovanja (izlet, odlazak u pozorište, bioskop, muzej, mini školske proslave i sl).
Ime i kontakti koordinatora	*Ime i prezime:* *Broj mobilnog telefona:* *Imejl:*
Škole u kojima se program realizuje	• OŠ Jovan Cvijić • ŠOOO Braća Stamenković (punktovi: OŠ Jovan Cvijić i Stevan Dukić) • OŠ Zaga Malivuk
Vremenski okvir	30 radnih sati
Datum početka - završetka prakse	*Upisati dan-mesec-godinu početka i završetka prakse*
Dobiti koje se stiču angažmanom u Programu	• Pomažete zajednici. • Dobijate priliku da unapredite stare veštine i steknete nove. • Dobijate priliku da naučite više o oblasti pomagačkih profesija. • Kroz lični odnos sa detetom sa kojim radite, iz prve ruke se upoznajte sa specifičnostima života grupe iz koje potiču. • Stičete nova poznanstva ili produbljujete postojeća prijateljstva. • Učestvujete u radu najstarije i najmasovnije humanitarne organizacije na svetu – Crvenog krsta. • Ukoliko budete želeli, redovno ćete dobijati pozive za predavanja obuke koje se organizuju u Crvenom krstu radi daljeg unapređivanja vaših talenata i interesovanja. • Ukoliko budete želeli, dobijaćete e-Bilten Crvenog krsta Palilula radi informisanja o tekućim i planiranim aktivnostima. • Mogućnost da pohađate obuku iz pružanja prve pomoći. • Mogućnost da se uključite i u druge programe i aktivnosti CKP.

Odgovornosti volontera-praktikanata	• Morate biti pouzdani, odgovorni i profesionalni i pridržavati se dogovora volonterskom angažmanu. • Ukoliko niste u stanju da ispunite zadatak koji vam je poveren, ili niste u stanju da se pojavite po dogovorenom rasporedu, morate o tome obavestiti koordinatora što je pre moguće. • Svoje obaveze treba da zvodite brzo i pouzdano. • Treba da prihvatite sugestije koordinatora. • Treba da poštujete principe poverljivosti. • Treba da budete tačni i da na vreme dolazite na praksu, a u slučaju sprečenosti da koordinatora o tome obavestite što je pre moguće. • Na praksu treba da dolazite pristojno odeveni, da u školi ne pušite i ne koristite mobilni telefon. • Morate voditi redovnu evidenciju o svom volonterskom angažmanu, datumima u kojima ste angažovani i broju radnih sati koje ste obavili.
Očekivanja od volontera-praktikanata	• Da pročitate Priručnik Podrška u učenju za volontere-praktikante i svoj praksu izvodite u skladu sa standardima koji su u Priručniku elaborirani. • Da budete otvoreni u vezi sa svojim namerama, ciljevima i veštinama. • Da pohađate uvodnu kratku obuku za Program. • Da prihvatate isključivo realistične zahteve i da u potpunosti razumete šta se od vas očekuje. • Da ukažete na probleme i nedoumice tako da oni mogu biti razmotreni i rešeni. • Da bez ustručavanja postavite pitanja o stvarima koje ne razumete. • Da ponudite konstruktivne predloge o pitanjima koja se tiču vaših zadataka. • Nemojte samo kritikovati.
Potpisi i datum	Potpis volontera _____ Potpis saradnika _____ Potpis koordinatora Programa _____ Potpis Sekretara Crvenog krsta Palilula _____ Datum _____

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE	
Ime i prezime volontera	
Program / Projekat	**BRIGA O STARIMA / DUBINSKI ŽIVOTNI INTERVJU**
Opis pozicije	Koordinator volontera Programa brige o starima
Opšti opis zadataka	Obezbeđuje profesionalnu pomoć Stručnoj službi u radu sa volonterima i kooridinaciji njihovog angažmana.
Direktno odgovara	Sekretaru Crvenog krsta Palilula
Opšti cilj Programa	Pružanje psiho-socijalne podrške osobama starijim od 65 godina.
Odgovornosti	• Regrutacija volontera i koordinisanje radom volonterske grupe. • Učestvovanje u obukama volontera za program. • Povezivanje starijih osoba sa obučenim mladim volonterima kroz izradu Dubinskog životnog intervjua i organizovanje rasporeda poseta volontera starijim osobama-korisnicima programa. • Organizovanje sastanaka volontera i rukovođenje sastancima. • Pružanje podrške volonterima u radu sa starima. • Vođenje evidencije o radu volontera, evaluacije i izveštavanje o radu.
Očekivanja od koordinatora volontera	• Fleksibilnost, saradljivost i otvorenost za učenje. • Odgovoran odnos prema dogovorenim obavezama i terminima, otvorena komunikacija. • Odlične organizacione interpersonalne i komunikacijske veštine. • Sposobnost da volonterima pružite podršku i ohrabrenje da budu efikasni u svojim ulogama na Programu. • Sposobnost za samostalni rad i rad u timu. • Tolerancija i sposobnost za rad sa različitim tipovima ličnosti; • Da ima znanje i razumevanje za probleme i dinamiku problema starih i mladih osoba.
Koristi koje se stiču angažmanom u programu	• Stičete osećanje zadovoljstva zbog pomaganja drugima. • Unapređujete veštine komunikacije. • Stičete nova prijateljstva sa mladim i starim osobama. • Učestvujete u radu najstarije i najmasovnije humanitarne organizacije na svetu. • Stičete nova životna iskustva i povećavate samopouzdanje. • Dobijate mogućnost da se uključite u rad drugih programa i aktivnosti CKP. • Dobijate priliku da pohađate različite korisne i zanimljive obuke.
Vremenski okviri	U proseku, angažujete se 2 sata nedeljno tokom trajanja školske godine.
Početak-završetak angažmana	*Upisati dan-mesec-godinu početka i završetka angažmana*
Potpisi i datum poslednjeg pregleda i revizije	Potpis volontera _____ Potpis koordinatora Programa _____ Potpis Sekretara Crvenog krsta Palilula _____ Datum _____

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE	
Ime volontera	
Program	**DOBOROVOLJNO DAVALAŠTVO KRVI**
Opis pozicije	Volonter Programa dobrovoljnog davalaštva krvi
Opšti opis zadataka	Organizacija akcija doborovoljnog davanja krvi CKP
Direktno odgovara	Koordinatoru volontera
Opšti cilj Programa	Promovisanje dobrovoljnog, neplaćenog i anonimnog davanja krvi kako bi se prikupile jedinice krvi i tako pomoglo bolesnima, žrtvama naglo nastalih stanja i onima koje čeka medicinska intervencija.
Odgovornosti	• Pozdravljanje davaoca krvi na profesionalan, ljubazan način i nenametljiv način; Stvaranje pozitivne i prijatne atmosfere tokom akcija ddk; Pojavljivanje na akcijama ddk 10 minuta pre početka akcije; Zahvaljivanje davaocima na odlasku. • Motivisanje i informisanje potencijalnih davaoca o važnosti davanja krvi i samom postupku. • Uredna evidencija davaoca krvi na akcijama i dostavljanje evidencije CKP najkasnije narednog dana. • Ako su obezbeđeni osveženje ili pokloni za davaoce – administriranje davanja. • Obilazak okoline održavanja akcije ddk i pozivanje potencijalnih davalaca. • Telefonsko pozivanje i /ili informisanje sms-om davaoca o akcijama ddk. • Postavljanje plakata 3-5 dana pre akcije u okolini održavanja akcije. • Na kraju akcije, pospremanje prostora u kojem se akcija održavala. • Edukovanje učenika osnovnih i srednjih škola o važnosti ddk. • Učestovanje u organizaciji Konkursa Krv život znači.
Očekivanja od volontera	• Želja da se pomogne; odlične komunikacijske veštine; sposobnost za uredno evidentiranje davaoca; ljubazno usmeravanje davaoca. • Posedovanje osnovnih znanja o davalaštvu krvi. • Sposobnost za stupanje u kontakt sa ljudima različitog porekla, obrazovanja i uzrasta. Održavanje dobre saradnje sa osobljem Instituta za transfuziju krvi. Tesna saradnja sa ostalim volonterima. • Da sa lakoćom komunicira sa pojedincima i grupama. • Sposobnost da vodi računa o detaljima i da motiviše ljude.
Dobiti koje se stiču angažmanom u programu	• Stičete osećanje zadovoljstva zbog pomaganja drugima. • Unapređujete veštinu komunikacije. • Stičete nova prijateljstva. • Učestvujete u radu najstarije i najmasovnije humanitarne organizacije na svetu. • Stičete nova životna iskustva i povećavate samopouzdanje. • Dobijate mogućnost da se uključite u rad drugih programa i aktivnosti CKP.
Ime i kontakti koordinatora	*Ime i prezime:* *Mobilni telefon:* *Imejl:*
Vremenski okviri	U proseku, 4 sata mesečno
Početak-završetak angažmana	*Uneti podatke o predviđenom trajanju volonterskog angažmana*

Razvojne mogućnosti	*Interne obuke u CKP, obuke od strane Instituta za transfuziju krvi i CKS*
Potpisi i datum poslednjeg pregleda i revizije	Potpis volontera _____ Potpis koordinatora Programa _____ Potpis Sekretara Crvenog krsta Palilula _____ Datum _____

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE	
Ime i prezime volontera	
Program	**PODRŠKA BESKUĆNICIMA**
Opis pozicije	Volonter Programa za podršku beskućnicima
Opšti opis zadataka	Pružanje psiho-socijalne podrške odraslim ljudima koji žive bez krova nad glavom
Direktno odgovara	Koordinatoru programa
Opšti cilj Programa	Olakšavanje teškoća sugrađanima koji žive bez krova nad glavom
Odgovornosti volontera	• Učestvovanje u prikupljačkim akcijama (odeća, obuća, hrana, sredstva za higijenu, novčani prilozi). • Učestovanje u terenskim akcijama podele paketa pomoći. • Intervjuisanje beskućnika. • Ažuriranje baze podataka o beskućnicima. • Ažuriranje baze podataka o donatorima i pronalaženje novih. • Informisanje beskućnika o mogućnostima za dobijanje pomoći. • Pomoć pri vađenju ličnih dokumenta. • Pružanje psiho-socijalne podrške. • Ažuriranje podataka o pronalaženju potencijalnog smeštaja. • Učestvovanje u akcijama senzibilisanja javnosti za probleme beskućnika. • Učestovanje u organizaciji humanitarnih koncerata.
Očekivanja od volontera	• Tolerantnost i sposobnost razumevanja za probleme koji prate život u ekstremnom siromaštvu, sposobnost prihvatanja drugačijih životnih stilova, ponašanja i uverenja. • Dobre organizacione, komunikacijske i interpersonalne veštine. • Pouzdanost i sposobnost za samostalni i timski rad. • Strpljivost, fleksibilnost i sposobnost dobrog podnošenja stresa. • Održavanje profesionalnog odnosa sa korisnicima i kada je potrebno, sposobnost postavljanja granica.
Dobiti koje se stiču angažmanom u programu	• Zadovoljstvo zbog pomaganja drugima. • Postajete deo izuzetnog tima i dobijate intenzivnu podršku i superviziju. • Unapređujte veštinu komunikacije kroz kontakte sa različitim tipovima ljudi. • Upoznajte život iz ugla pravno nevidljivih osoba. • Stičete dragocena životna iskustva i samopouzdanje.
Vremenski okviri	U proseku, 4 sata mesečno.
Početak-završetak angažmana	*Uneti podatke o planiranom početku i završetku volonterskog angažmana*
Ime i kontakti koordinatora	*Ime i prezime:* *Mobilni telefon:* *Imejl:*
Razvojne mogućnosti	Interne obuke u Crvenom krstu Palilula
Potpisi i datum poslednjeg pregleda i revizije	Potpis volontera _____ Potpis koordinatora Programa _____ Potpis Sekretara Crvenog krsta Palilula _____ Datum _____

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE	
Ime i prezime volontera	
Projekat	*Prikupljačka akcija – Magacin polovnih stvari*
Naziv volonterske pozicije	*Volonter na prikupljačkoj akciji*
Direktno odgovara	*Koordinatoru akcije*
Opšti cilj	*Obezbeđivanje odeće, obuće, konzervisane hrane i sredstava za higijenu za socijalno ugrožene ljude putem organizovanja jednodnevne prikupljačke akcije*
Glavne odgovornosti - obaveze i zadaci* *Ne moraju svi volonteri da imaju iste obaveze i zadatke.	• Oglašavanje akcije sa cljem njenog maksimalnog publiciteta (priprema plakata, poziva, post za društvene mreže, saopštenja za medije i sl). • Ljubazno primanje stvari od građana-donatora i sortiranje u odgovarajuće kategorije. • Ljubazno pružanje pomoći korisnicima da pronađu stvar koju traže. • Vođenje uredne evidencije u formularima CKP o primljenim i izdatim stvarima. • Nabavka stvari za akciju (kutije, stikeri, uniforme, osveženje za volontere...). • Priprema prostora pred akciju i sređivanje nakon završetka prikupljačke akcije (pakovanje sortiranih prikupljenih stvari u kutije ili džakove i njihovo obeležavanje, usisavanje, brisanje poda ili sl). • Kontaktiranje institucija i ustanova kojima se doniraju stvari (škole, Narodne kuhinje, zatvori, domovi za decu bez roditelja, domovi starih ili sl) i dogovori oko organizacije transporta. • Distribucija sortiranih stvari do institucija ili ustanova.
Sposobnosti i veštine koje se očekuju od volontera	• Dobre organizacione veštine i spremnost na lakši fizički rad. • Sposobnost prezentovanja informacija na jasan i koncizan način. • Dobre komunikacijske i interpersonalne veštine uključujući taktičnost i ljubaznost. • Sposobnost da radi samostalno i u timu.
Dobiti koje se stiču angažmanom u programu	• Savladavanje veštine komuniciranja sa različitim tipovima ličnosti. • Povećanje samopouzdanja. • Unapređivanje veštine timskog rada. • Podsticaj razvoju sposobnosti rešavanja problema. • Nova poznanstva.
Datum i vreme akcije	*Upisati datum, i termine početka i završetka akcije*
Planiranje narednih akcija	*Upisati da li želi da dobija pozive za učestvovanje u sledećim prikupljačkim akcijama*
Ime i kontakt koordinatora	*Ime i prezime:* *Broj telefona:* *Imejl:*
Obezbeđena podrška	*Naznačiti šta je obezbeđeno od resursa za poziciju (npr. obuka, supervizija, uniforma, bedž, rukavice, takav i i takav prostor, osveženje i sl)*
Potpisi i datum	Potpis volontera _____ Potpis koordinatora Programa _____ Potpis Sekretara Crvenog krsta Palilula _____ Datum _____

OPIS VOLONTERSKE POZICIJE	
Ime i prezime volontera	
Program	*Organizacija obeležavanja važnih svetskih i nacionalnih datuma*
Naziv volonterske pozicije	*Koordinator volontera*
Direktno odgovara	*Sekretaru*
Opšti cilj	*Skretanje pažnje javnosti na različita socijalna i zdravstvena pitanja kroz promociju solidarnosti i zdravih stilova života*
Glavne odgovornosti - obaveze i zadaci* *Ne moraju svi koordinatori tj. volonteri da imaju iste obaveze i zadatke	• Osmišljavanje kreativnih načina za prezentovanje različitih socijalnih i zdravstvenih tema najširoj javnosti. • Oglašavanje akcije sa ciljem njenog maksimalnog publiciteta (priprema plakata, poziva, post za društvene mreže, saopštenja za medije i sl). • Pozivanje volontera CKP na učešće u akcijama, sastanci sa njima radi obuke, podela uloga, praćenje volonterskog angažmana, pružanje podrške volonterima tokom akcije, ukazivanje na izuzetne volonterske doprinose. • Vođenje računa o rasporedu angažovanja volontera i planiranje kalendara aktivnosti. • Povezivanje sa partnerima iz lokalne zajednice (Dom zdravlja, škole, DVD, druge humanitarne organizacije i sl) zbog zajedničkih nastupa. • Organizovanje akcije (priprema štanda, lifleta, plakata, pozivnica, video klipova, sprovođenje istraživanja i prezentovanje rezultata, predavanja, flash mob ili sl).
Sposobnosti i veštine koje se očekuju od volontera	• Dobre organizacione veštine, kreativnost i spremnost na javni nastup. • Sposobnost da informacije prezentuje entuzijastično, jasno i koncizno. • Spremnost na istraživanje i učenje o temama vezanim za obeležavanje datuma. • Dobre komunikacijske i interpersonalne veštine uključujući taktičnost i ljubaznost. • Sposobnost da radi samostalno i u timu.
Dobiti koje se stiču angažmanom u programu	• Savladavanje veštine komuniciranja sa različitim tipovima ličnosti. • Povećanje samopouzdanja. • Veštine timskog rada. • Podsticaj razvoju sposobnosti rešavanja problema. • Nova poznanstva.
Datum i vreme akcije	*Upisati datum, i termine početka i završetka akcije*
Koliko sati mesečno se angažuje	*U proseku 8 sati mesečno*
Ime i kontakt koordinatora	*Ime i prezime:* *Broj telefona:* *Imejl:*
Obezbeđena podrška	*Naznačiti šta je obezbeđeno od resursa za poziciju (npr. obuka, supervizija, uniforma, bedž, rukavice, osveženje i sl)*
Potpisi i datum	Potpis koordinatora volontera_____ Potpis saradnika _____ Potpis Sekretara Crvenog krsta Palilula _____ Datum _____

FORMULAR ZA SPISAK KONTAKATA UČESNIKA AKTIVNOSTI – primer

Aktivnost: Izlet na Avalu
Datum: 15.06.2016.
Mesto okupljanja: Crveni krst Palilula, Cvijićeva 75
Vreme polaska - povratka: 09h - 17h

	IME I PREZIME	ULOGA NA IZLETU	KONTAKT TELEFON	Kontakt za hitne situacije (Ime i broj mobilnog tel.)	KOMENTAR
1		Vođa puta			
2		Zadužen/a za osveženje			
3		Vozač autobusa			
4		Koordinator podmlatka			
5		Kooridinator omladine			
6		Učesnik			
7		Učesnik			
8		Učesnik			
9		Učesnik			
10		Učesnik			
11		Učesnik			
12		Učesnik			
13		Učesnik			
14		Učesnik			
15		Učesnik			
16		Učesnik			

OBRAZAC IZVEŠTAJA SA VOLONTERSKE AKTIVNOSTI

Program	
Datum realizacije	
Vreme (od-do)	
Metod realizacije	
Mesto realizacije	
Ciljna grupa i broj učesnika / korisnika	
Broj volontera	
Ukupan broj volonterskih sati	
Predavači / Realizatori (imena i prezimena)	
Obrađene oblasti/teme (ako je primenljivo)	
Medijska propraćenost	
Partneri	
Sredstva korišćena za realizaciju	
Utrošena sredstva	
Kratka analiza aktivnosti (zaključci i preporuke)	

Koordinator aktivnosti

_____

(potpis)

Sekretar Crvenog krsta Palilula

_____

(potpis)

OBRAZAC IZVEŠTAJA SA O INCIDENTU/AKCIDENTU

Vrsta incidenta /akcidenta (Povreda osobe, konflikt, materijalna šteta ili sl)			
Datum incidenta /akcidenta		Datum prijema Izveštaja u Stručnu službu	
Opis incidenta /akcidenta (činjenice, NE mišljenje) (Odgovoriti na pitanja: Ko,šta, gde, kada, kako; zašto)			
Povređena osoba (Ukoliko je osoba u pitanju) Ime i prezime		Br. mobilnog telefona povređene osobe	
Svedok 1. Ime i prezime		Br. mobilnog tel. svedoka	
Svedok 2. Ime i prezime		Br. mobilnog tel. svedoka	
Šta je učinjeno	Korektivne mere		
	Ko je odgovoran		
	Datum		
Šta je potrebno unaprediti (obavezno obezbediti usmerenje):			

Potpis izveštača:_____

Pozicija u CKP:_____

Mobilni telefon izveštača:_____

PROCEDURA ZA PRITUŽBU VOLONTERA

Procedura za prigovore (pritužbe i žalbe) primenljiva je na zaposlene profesionalce, stručne saradnike angažovane po ugovoru, koordinatore volontera i druge volontere u Crvenom krstu Palilula.

1. Uvod
Crveni krst Palilula ima za cilj da stvori radno okruženje u kojem će se volonteri osećati vrednovano. Crveni krst Palilula takođe prepoznaje da su moguće situacije u kojima volonteri doživljavaju problem i žele da se požale. Ova Procedura za pritužbu omogućuje svakom pojedinom volonteru da pritužbu uloži na formalan način. Procedura volonteru omogućuje da na otvoren i pravičan način iznese svoj problem i ima za cilj da pritužba bude rešena brzo, pre nego što preraste u veći i teže rešiv problem.

2. Neformalni razgovor
U prvoj instanci, ukoliko volonter ima pritužbu na drugog volontera ili profesionalca ili saradnika po ugovoru, o tome treba da se porazgovara na neformalni način, što je pre moguće, sa nadležnim saradnikom (programskim koordinatorom). Nadležni saradnik će pritužbu shvatiti ozbiljno i učiniće sve što je potrebno da pokuša da problem reši na neformalni način. Nadamo se da će većina problema biti rešena u ovoj fazi.

FORMALNA PROCEDURA

3. Prva faza
Ukoliko volonter smatra da problem nije rešen kroz neformalni razgovor, treba da podnese prižbu u pisanom obliku. Ova pritužba dostavlja se nadležnom saradniku, programskom koordinatoru.

Od kada saradnik primi ovu pritužbu, u roku od narednih pet radnih dana zakazaće sastanak sa volonterom kako bi se odgovorilo na pritužbu. Taj sastanak je prilika da volonter iznese svou pritužbu, a takođe i da mu se objasni šta i kako dalje može da učini u vezi svoje pritužbe. Volonter ima pravo da na ovaj sastanak povede još jednu osobu.

Nakon sastanka, nadležni saradnik je u obavezi da dostavi odgovor volonteru na pritužbu, u pisanom obliku u narednih pet radnih dana. Odgovor treba da sadrži objašnjenje o tome na koji način će pritužba biti rešena. Ukoliko pritužba koja se odnosi na drugog volontera ili zaposlenog u Crvenom krstu Palilula zahteva dalje preispitivanje okolnosti, nadležni saradnik (ili drugi profesionalac) će imati obavezu da organizuje dalje sastanke ili da na drugi način preispita okolnosti. U tom slučaju, rok za završetak preispitivanja se može produžiti na najviše još pet radnih dana. Odgovor treba da sadrži i uputstva volonteru koji ulaže pritužbu o njegovim daljim pravima na žalbu.

4. Druga faza
Ukoliko volonter smatra da njegova pritužba još uvek nije rešena na zadovoljavajući način, pritužba se može uputiti sekretaru organizacije. Sekretar će zatražiti mišljenje Predsednika Upravnog odbora. Sekretar će pozvati volontera na sastanak na kojem će razgovarati o problemu i pronaći najbolje rešenje za situaciju. Volonter ima pravo da na ovaj sastanak povede još jednu osobu.

Nakon sastanaka, sekretar će dostaviti odgovor u pisanom obliku najkasnje u roku od pet radnih dana u kojem će objasniti na koji način će problem biti rešen. Ukoliko se prigovor odnosi na drugog volontera ili saradnika organizacije, ili zahteva dalje prepispitivanje situacije, sekretar će organizovati dalje sastanke ili preispitivanje situacije. U tom slučaju, rok za odgovor može biti produžen za dodatnih pet radnih dana. Odgovor treba da sadrži i uputstva volonteru koji ulaže pritužbu o njegovim daljim pravima na žalbu.

5. Pravo na žalbu

Ukoliko volonter želi da se žali na bilo koju odluku donetu na njegovu pritužbu, mora da u narednih pet radnih dana, u pisanoj formi podnese žalbu Potpredsedniku Upravnog odbora. Potpredsednik Upravnog odbora će formirati Žalbeni odbor kojeg će informisati o žalbi. Saradnici će takođe prisustvovati sastanku Žalbenog odobra. Volonter ima pravo da na ovaj sastanak povede još jednu osobu.

Odluka Žalbenog odbora je konačna.

Predsednica Crvenog krsta Palilula

Natalija Popović

PROCEDURA ZA DISCIPLINSKI POSTUPAK

1. Uvod i cilj disciplinskog postupka
Crveni krst Palilula trudi se da neguje okruženje u kojem će volonteri biti u stanju da ostvare svoj puni potencijal i budu zadovoljni svojim volonterskim angažmanom. Međutim, isto tako, prepoznaje da postoje prilike kada mogu da se jave disciplinski problemi. Jasan disciplinski postupak nam omogućuje da, kada se ovakav problem javi, da možemo da se prema njemu odnosimo na pravičan i konzistentan način. Disciplinski postupak se sastoji od nekoliko koraka.

Cilj disciplinskog postupka je da podstakne pozitivno rešenje i napredak volontera, da umanji neslaganja i da se spreči isključenje volontera. U svakom slučaju, potrebno je preispitati i odnos organizacije prema volonteru koji ne ispunjava standard – da li je dobro obučen i usmeren, da li je njegov rad praćen, da li mu je potrebno dodatno savetovanje ili dodatna obuka, premeštanje u drugi program, na drugu poziciju i slično.

2. Principi
Ukoliko je volonter predmet disciplinskog postupka:

- Postupak je postavljen da se brzo ustanove činjenice i da se konzistentno deluje kada su u pitanju disciplinska pitanja.
- U svakoj fazi postupka, volonter će biti savetovan i obaveštavan o prirodi pritužbe tj. žalbe i davaće mu se prilike da iznese svoje stavove na sastancima pre nego što se donese bilo koja odluka, opomena ili druga disciplinska mera.
- Volonter će dobiti priliku da na sastanke sa sobom povede svog predstavnika – prijatelja, drugog volontera ili sl.
- U nekim slučajevima, ispitivanje će biti sprovedeno pre donošenja bilo koje konačne odluke, opomene ili bilo koje druge disciplinske mere.
- Volonter ima pravo na pritužbu na svaku disciplinsku meru koja bude doneta.

3. Nefomalni razgovor/Savetovanje
Mnogi disciplinski problemi mogu biti rešeni kroz neformalni razgovor tj. savetovanje. Pre preduzimanja disciplinskih mera saradnik zadužen za rad sa volonterima ili koordinator volontera će učiniti sve da pokuša da reši ovaj problem kroz neformalni razgovor, što uključuje medijaciju, dodatnu obuku, ili pružanje podrške volonteru. Ovaj korak se ne računa kao deo disciplinskog postupka jer je u pitanju proces konstruktivnog dijaloga.

Samo ukoliko se na ovaj način ne postigne željeni napredak, biće primenjena formalna disciplnska procedura.

DISCIPLINSKI POSTUPAK

4. Formalna usmena opomena
Ukoliko, i pored neformalnog razgovora ili dodatne obuke, učinak ili ponašanje i dalje ne budu zadovoljavajući, volonter može, na odgovarajućem disciplinskom sastanku (za koji postoje jasna uputstva), da dobije formalnu usmenu opomenu od koordinatora, saradnika ili sekretara. Volonteru na tom sastanku treba jasno objasniti:

- Razlog zbog kojeg dobija opomenu;
- Šta volonter treba da uradi da bi popravio situaciju (učinak tj. ponašanje);
- Vremenski rok do kojeg napredak u učinku ili ponašanju mora biti učinjen;
- Objašnjenje o svim vrstama podrške i dodatnim obukama koje volonter može da dobije u Crvenom krstu Palilula;
- Objašnjenje da je usmena opomena prvi korak disciplinskog postupka.

Kratka beleška o usmenoj opomeni biće dokumentovana i priložena u Dosije volontera, ali će isteći nakon 6 (šest) meseci ukoliko volonter postigne zadovoljavajuće ponašanje i/ili učinak, i biće uklonjena iz Dosijea.

5. Pisana opomena

Ukoliko nema napretka u učinku tj. ponašanju volontera i on i dalje ne ispunjava minimum standarda do utvrđenog roka, ili se dogode nove greške, koordinator volonteru upućuje pisanu opomenu. Pisana opomena treba da sadrži sledeće:

- Detalje o tome šta je volonter pogrešno uradio;
- Razlog (razloge) zbog kojeg je to ponašanje ili nezadovoljavajući učinak neprihvatljiv za organizaciju;
- Poziv na disciplnski sastanak sa saradnikom na kojem će se o ovim problemima razgovarati;
- Obaveštenje o tome da ima pravo da na ovaj sastanak pozove još nekog (prijatelja, drugog volontera);
- Kopije dokumenata koji su u vezi sa disciplinskim sastankom.

Disciplinski sastanak treba održati što pre, ali potrebno je omogućiti i dovoljno vremena volonteru da odgovori na informacije sadržane u pisanoj opomeni. Sastanak je prilika za obe strane, i za volontera i za saradnika da porazgovaraju o navodnim 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 u narednih 5 (pet) radnih dana.

Ukoliko se tokom disciplinskog sastanka ustanovi da je učinak ili ponašanje volontera nezadovoljavajuće, volonteru se upućuje pisana opomena, koje treba da sadrži sledeće stavke:

- Jasno navođenje šta je problem – koji učinak tj. ponašanje;
- Koji napredak je neophodan;
- Vremenski rok tj. datum do kojeg volonter treba da postigne napredak;
- Sve vrste podrške koje će Crveni krst Palilula pružiti volonteru;
- Izjava da neostvarivanje napretka može dovesti do finalnog pisanog upozorenja i isključenja;
- Datum pregleda;
- Postupak pritužbe volontera.

Kopija pisane opomene se čuva u volonterskom Dosijeu. Ističe nakon 12 (dvanaset) meseci ukoliko volonter za to vreme pokaže zadovoljavajuć učinak i ponašanje. Kada se volonteru da pisana opomena, o tome se obaveštava Upravni odbor, i nadalje se takođe obaveštava o svakoj promeni tj. napretku.

6. Finalna pisana opomena

Ukoliko učinak ili ponašanje volontera i dalje budu nezadovoljavajući do dogovorenog roka, ili ukoliko je kršenje toliko ozbiljno da se upućuje samo jedna pisana opomena, sledeći disciplinski sastanak (na kojem će biti prisutan i sekretar), biće sazvan sa volonterom i njegovim predstavnikom.

Disciplinski sastanak će biti prilika da volonter odgovori na pitanja. Ukoliko se na ovom sastanku ustanovi da nije došlo do napretka ili promene u ponašanju, volonteru se uručuje finalna pisana opomena. Finalna pisana opomena treba da sadrži sledeće:

- Detalje i razloge za opomenu;
- Odrediti koja poboljšanja volonter mora da postigne, i do kog vremenskog roka;
- Jasno naglasiti da svaki ponovljen slučaj iste greške, neostvarivanje poboljšanja ili drugi ozbiljni prekršaji u predviđenom vremenskom periodu mogu dovesti do isključenja;
- Uputiti volontera na pravo pritužbe.

Kopija finalne pisane opomene odlaže se u Dosije volontera i čuva 12 (dvanaest) meseci, ali će isteći ukoliko za to vreme volonter bude pokazao zadovoljavajuć učinak i/ili ponašanje tj. biće uklonjena iz dokumentacije.

7. Isključenje

Ukoliko volonterski učinak ili ponašanje i dalje budu nezadovoljavajući ili volonter načini novi ozbiljni prekršaj, poslednja faza u disciplinskom postupku može biti isključenje volontera iz organizacije. Odluku o isključenju donosi sekretar, nakon što je volonter saslušan na adekvatan način i nakon što mu je pružena prilika da iznese svoju stranu i ukaže na olakšavajuće okolnosti. Nakon što iznese svoje stavove o problemu, volonter treba da bude što pre obavešten o ishodu odluke. Ukoliko je doneta odluka o isključenju, obaveštava se o datumu kada prestaje volonterski angažman, i obaveštava se o pravu na pritužbu na ovu odluku.

8. NEPOSREDNO ISKLJUČENJE – OZBILJNI PREKRŠAJI

Kada se ustanovi da je volonter učinio ozbiljni prekršaj, to može dovesti do neposrednog isključenja, bez prolaženja svih faza disciplinske procedure (opomena), kako je prethodno objašnjeno. Kada se utvrdi navodni ozbiljni prekršaj, saradnik ili sekretar će odmah ispitati slučaj. Volonter će dobiti priliku da učestvuje u ovom ispitivanju i da da odgovore na navodne optužbe za ozbiljni prekršaj.

Dok se ispituje navodni ozbiljni prekršaj, volonter može biti suspendovan. Ova suspenzija nije deo disciplinskog postupka i trajaće samo onoliko koliko traje ispitivanje ozbiljnog prekršaja. Odluka o isključivanju volontera može biti doneta isključivo nakon ispitivanja i disciplinskog saslušanja.

Ukoliko, nakon ispitivanja i disciplinskog saslušanja bude odlučeno da je volonter počinio ozbiljni prekršaj, normalna posledica biće isključenje bez prethodnog upozorenja. Volontera treba, u što skorijem roku, obavestiti o isključenju i pravu na žalbu.

Ozbiljnim prekršajem smatraju se sledeće situacije, mada spisak nije konačan:

- Krađa, prevara, falsifikovanje dokumenta organizacije, izveštaja ili evidencije dolazaka;
- Ugrožavanje ugleda Crvenog krsta;
- Neovlašćena upotreba znaka 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.

9. Pritužba volotnera

Ukoliko volonter želi da se žali na bilo koju disciplinsku odluku, mora da podenese pritužbu tj. žalbu u pisanom obliku najkasnije do 5 (pet) radnih dana od dana kada mu je ova odluka dostavljena. Svoju pritužbu dostavlja Potpredsedniku Upravnog odbora. Potpredsednik Upravnog odbora će sazvati Žalbeni odbor kako bi pritužba 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.

Predsednica Crvenog krsta Palilula

Natalija Popović

FORMULAR ZA DOBIJANJE POVRATNE INFORMACIJE O VOLONTERU OD KOORDINATORA VOLONTERA

VOLONTER: _____ VOLONTERSKA POZICIJA: _____

KOORDINATOR VOLONTERA: _____ DATUM: _____

Molimo da nam date povratne informacije o volonteru o sledećim oblastima (kvalitet rada, način komuniciranja, znanje o aktivnostima u kojima učestvuje, interpersonalne veštine, zaniteresovanost za razvoj volonterske karijere):

1. Snage i posebna postignuća volontera na trenutnoj volonterskoj poziciji:

_____

_____

_____

2. Razvojne potrebe volontera na trenutnoj volonterskoj poziciji:

_____

_____

_____

3. Da li ova volonteska pozicija odgovara karakteristikama volontera? Zašto da? Zašto ne?

_____

_____

_____

4. Da li bi ovom volonteru preporučili drugačiju poziciju? (Moguće preporuke tiču se manje ili veće odgovornosti; manje ili više kontakta sa drugima). Ukoliko bi preporučili drugu poziciju, koja bi to pozicija bila?

_____

_____

_____

FORMULAR ZA DOBIJANJE POVRATNE INFORMACIJE OD VOLONTERA

Kao deo kontinuiranog napora da unapredimo naše volonterske programe, želeli bismo da dobijemo tvoje odgovore na nekoliko pitanja. Svi odgovori su poverljivi. Ukoliko želiš, popunjen formular možeš da dostaviš bez potpisa tj. anonimno.

Formular se popunjava jednom godišnje, u decembru ili januaru, pre godišnjeg sastanaka sa saradnikom stručne službe ili sa koordinatorom Programa

VOLONTER: _____ VOLONTERSKA POZICIJA : _____

SARADNIK: _____ DATUM: _____

1. Koliko dugo volontiraš u Crvenom krstu Palilula?

2. Po tvom mišljenju, na koji način su volonteri prihvaćeni od strane saradnika i koordinatora?
   - ○ Dobro su prihvaćeni
   - ○ Generalno su dobro prihvaćeni, uz određene izuzetke
   - ○ Nisu dobro prihvaćeni
   - ○ Generalno nisu dobro prihvaćeni, ali postoje izuzeci

3. Da li smatraš da volonteri dobijaju dovoljno usmerenja o organizaciji pre otpočinjanja svog angažmana?
   Da Ne Ne znam

4. Da li smatraš da volonteri dobijaju dovoljno obuka da izvode svoje volonterske dužnosti?
   Da Ne Ne znam

5. Da li smatraš da su volonterski zadaci zanimljivi, izazovni i da li donose zadovoljstvo?
   Da Ne Ne znam

6. Da li smatraš da volonteri dobijaju dovoljno povratnih informacija od onih koji sa njima rade?
   Da Ne Ne znam

7. Da li možeš da navedeš bilo koju novu oblast u kojoj bi volontiranje moglo da doprinese našoj organizaciji?

   _____

   _____

8. Da li imaš neku sugestiju o tome kako bismo još efikasnije mogli da regrutujemo nove volontere?

_____

_____

9. Koje je tvoje najbolje iskustvo koje si imao/imala tokom volontiranja u Crvenom krstu Palilula?

_____

_____

10. Koje je tvoje najlošije iskustvo volontiranja u Crvenom krstu Palilula?

_____

_____

1. Da li možeš da navedeš tri promene koje bi, po tvom mišljenju, bilo dobro uvesti u ovaj volonterski program?

   1. _____
   2. _____
   3. _____

2. Kako ocenjuješ naš volonterski program (1 = užasno, 10 = fenomenalno)

   1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Na kraju, da li imaš neko pitanje/komentar?

_____

_____

Hvala!

FORMULAR ZA SASTANAK SA VOLONTERSKOM GRUPOM

Vrsta sastanka (cilj)	**1.Informativni 2.Donošenje odluka 3.Kreativni 4.Drugo**		
Program		Sastanak br.	
Datum		Mesto	
Ko vodi sastanak		Vreme	
Zapisničar		Timekeeper	

DNEVNI RED			
	Teme	Prezenter	Trajanje
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
		UKUPNO VREME	

Šta je potrebno pripremiti za sastanak (štampani materijali, dokumenta, izveštaji, planovi…)		
	Opis	Ko treba da pripremi
1		
2		
3		
4		
5		

FORMULAR ZA ODLUKE DONETE NA SASTANKU SA VOLONTERIMA

FORMULAR ZA ODLUKE DONETE NA SASTANKU SA VOLONTERIMA Održanom _____ [datum]						
	Opis odluke	Ko je odgovoran	Rok d/m/g	Ko prati napredak	Podsećanje d/m/g	Završeno (zaokružiti)
1.						Da / Ne
2.						Da / Ne
3.						Da / Ne
4.						Da / Ne
5.						Da / Ne
6.						Da / Ne
7.						Da / Ne
8.						Da / Ne
9.						Da / Ne
10.						Da / Ne

Komentari:

FORMULAR ZA SPISAK PRISUTNIH NA SASTANKU

SPISAK PRISUTNIH NA SASTANKU	**Datum: _____**	
	Ime i prezime	Komentar [opciono]
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		

Koordinator volontera _____

Saradnik CKP _____

SAMOEVALUACIJA UČINKA VOLONTERA[69]

Crveni krst Palilula visoko vrednuje doprinos volontera. Veoma je važno da volontiranje bude značajno iskustvo koje donosi obostrano zadovoljstvo, i volonteru i organizaciji. Tvoji komentari o volonterskom iskustvu u Crvenom krstu pomoći će nam da dalje razvijemo svoje prakse i da dalje stvaramo efikasan i zadovoljan tim volontera. Ovaj formular treba popuniti tokom evaluativnog sastanaka sa saradnikom zaduženim za rad sa volonterima.

Ime i prezime volontera	
Volonterska pozicija/Program	
Datum	
Potpis volontera	
Potpis saradnika	

DEO PRVI: Tvoje obuke i profesionalni razvoj [godina **_____]**

Molimo da razmisliš o narednih 12 meseci i da ukažeš na sledeće:

1. Koju vrstu obuka želiš da pohađaš?[70]
2. Evenutalno, da li imaš u vidu i neku posebnu vrstu obuke/a, koja bi mogla da ti pomogne da bolje ispuniš svoju ulogu u Crvenom krstu Palilula?

OBUKE I PROFESIONALNI RAZVOJ		
Za 6 meseci	Za 12 meseci	
1.	1.	Nešto drugo, šta?
2.	2.	
Posebne obuke		
1.	2.	*Npr. Obuka iz liderstva*

DEO DRUGI: Tvoja postignuća [godina _____]

Molimo da odgovoriš na pitanja na sledećoj strani. Tvoji odgovori će biti od pomoći Crvenom krstu Palilula da proslavi uspehe i postignuća ali i da reši eventualne probleme.

[69] *Nakon popunjavanja, saradnik zadužen za rad sa volonterima, evaluaciju odlaže u Dosije volontera. Evaluacija služi kao polazna osnova za sastavljanje Plana razvoja volontera.*

[70] *Volonteru ponuditi spisak obuka koje su na raspolaganju u CKP ili eksterno u narednom periodu.*

PITANJA	KOMENTARI VOLONTERA – **GODIŠNJA EVALUACIJA**
Koji posebni aspekt tvog volontiranja ti je doneo najveće zadovoljstvo?	
Na koje svoje volontersko postignuće u poslednjih 6 meseci si najviše ponosan/a?	
Šta je bilo najteže ostvariti tokom poslednjih 6 meseci i zašto?	
Koju vrstu pomoći, podrške i obuka si dobio/la tokom poslednjih 6 meseci? Da li je to bilo dovoljno?	
Da li se kao volonter/ka osećaš priznato od strane Crvenog krsta? Koja vrsta događaja ili aktivnosti je tome doprinela? Da li smatraš da bi Crveni krst mogao više da te podrži, i na koji način?	

GODIŠNJA EVALUACIJA VOLONTERSKOG UČINKA I PONAŠANJA

Ime i prezime volontera:_____

Volonterska pozicija / Program _____ / _____

ID _____ Ostvaren broj radnih sati _____

Period evaluacije: od _____ do _____ Datum: _____

Cilj ove Evaluacije je da se pomogne razvoj volontera, da im se pruži podrška da ostvare svoj puni potencijal te da ih Crveni krst Palilula što efikasnije uključi u svoj rad.

Molimo da razmotrite navedene kompetencije i ključna ponašanja i da upišete tražene podatke.

Formular popunjava saradnik za rad sa volonterima uz pomoć koordinatora volontera, u prisustvu volontera ili bez njega. Formular se odlaže u Volonterski dosije.

Molimo da svaku stavku označite kao Veoma dobro, Zadovoljavajuće ili Nezadovoljavajuće. Takođe, molimo da u kolonu Komentari unesete sugestije, naročito one vezane za mogućnosti poboljšanja performansi volontera.

Kompetencije / ključna ponašanja	Veoma dobro	Zadovolja-vajuće	Nezadovo-ljavajuće	Komentari
1. POUZDANOST: Dolazi na vreme; ispunjava očekivanja na aktivnostima; poštuje pravila i procedure posla; dobro iskorišćava vreme; odgovara na pozive i zadatke; konzistentnost; rešava probleme; ne plaši se izazova; samostalnost; razmišlja „svojom glavom”;				
2. INICIJATIVA:Može da radi samostalno; potreban minimum supervizije; inicira nove ideje; ima dozu harizme; pokazuje entuzijazam; ima sposobnost da uključi druge; kada je potrebno, preuzima ulogu lidera; aktivan stav, vizionarstvo.				
3. ORGANIZOVANOST: Sposobnost planiranja; urednost; spremnost na sve zadatke; obraća pažnju na detalje; drugi se oslanjaju na njega/nju; racionalno troši resurse organizacije; ume da priortizuje; stabilnost; praktičnost; operativnost.				
4. KVALITET RADA: Tačnost; ume da vodi računa o detaljima; teži dobrim rezultatima; ispravno sledi instrukcije i usmerenja; poštuje pravila; neguje profesionalni stav; daje i prihvata fidbek; saradljivost; zainteresovanost; produktivnost; orjentisanost na rezultate; elokventan govornik/ dobro piše.				

5. SPREMNOST NA UČENJE: Aktivno učestvuje u obukama; poznaje detalje posla i zna na koji način su povezani sa celinom programa ili organizacije; postavlja potpitanja o radnim zadacima; dobra motivacija.				
6. PRILAGODLJIVOST: Dobro prihvata promene; sposobnost i spremnost da uči i savladava nove zadatke; snalazi se u stresnim situacijama i sa teškim ljudima; nekonfliktnost; komplulsivnost; strpljivost;				
7. ODLUČIVANJE: Donosi razumne odluke; ima fokus na rešenja problema; analitičnost; koristi ranija iskustva; postavlja pitanja kada nešto nije jasno; nepovodljivost; samopouzdanost.				
8. POVERLJIVOST: Odgovornost; stabilnost i zrelost; poštuje poverljive informacije o korisnicima, volonterima, zaposlenima i generalno o poslu; ume da „igra iza scene"; socijalno svestan/a;				
9. ODNOSI SA DRUGIMA: Efikasna komunikacija sa drugima, sposobnost da uspostavlja prijateljske odnose; dobar odnos sa zaposlenima, drugim volonterima i korisnicima; pokazuje brigu za druge; spontanost; može da vidi potencijal u drugima; rešava probleme; rezervisanost; „udaljenost"; „centar sveta"; timski igrač; saradljivost;				
10. ODNOS PREMA ORGANIZACIJI: Razume i deli Misiju i vrednosti organizacije; poštuje procedure i pravila rada. Iskrenost, otvorenost, lojalnost, stabilnost, povezanost.				
11. Najznačajniji doprinos volontera CKP u ovoj godini				
12. Najznačajniji doprinos volontera Programu u ovoj godini				
13. Dodatni komentari				

Hvala!

Popunjen formular priložiti u Dosije volontera do kraja januara tekuće godine za prethodnu godinu.
Rezultati upitnika će biti uključeni u Godišnji izveštaj organizacije i poslužiće za izradu novog Plana rada sa volonerima.

Datum: _____

Saradnik: _____

PRAVILNIK O ORGANIZOVANJU I DELOVANJU MLADIH U CRVENOM KRSTU PALILULA

Na osnovu člana 31. i 45. Statuta Crvenog krsta Srbije, člana 17. Statuta Crvenog krsta Palilula i Pravilnika o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije, Upravni odbor Crvenog krsta Palilula, na sednici održanoj 11.03.2016, doneo je:

PRAVILNIK O ORGANIZOVANJU I DELOVANJU MLADIH U CRVENOM KRSTU PALILULA

I – OPŠTE ODREDBE

Član 1.

Pravilnik o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Palilula (u daljem tekstu: Pravilnik), namenjen je mladim članovima i mladim volonterima Crvenog krsta Palilula i osobama profesionalno angažovanim u Crvenom krstu Palilula.

Ovim Pravilnikom regulišeu se način organizovanja, oblici delovanja mladih i njihovo članstvo u Crvenom krstu Palilula, njihova prava i obaveze, i obaveze organizacije Crvenog krsta Palilula prema njima.

Član 2.

U skladu sa Statutom Crvenog krsta Srbije i Statutom Crvenog krsta Palilula, Misijom i ciljevima Međunarodnog pokreta Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, mladi u Crvenom krstu Palilula organizuju se u cilju razvoja ličnosti u duhu solidarnosti, humanosti, tolerancije, međusobnog pomaganja i poštovanja, saradnje i prijateljstva, unapređenja zdravstvne kulture, promocije nenasilnog ponašanja, razvoja ekološke svesti i drugih aktivnosti koje pozitivno utiču na razvoj mlade osobe i dobrobiti lokalne zajednice.

II - OSNOVNA NAČELA

Član 3.

Mladi Crvenog krsta Palilula su sve osobe uzrasta od 7 do 28 godina koje se angažuju u radu organizacije i ostvarenju Misije i ciljeva Crvenog krsta. Mladi Crvenog krsta obuhvataju članove i volontere Crvenog krsta, a u odnosu na uzrast podeljeni su na kategoriju podmlatka i kategoriju omladine Crvenog krsta Palillula.

IV – MLADI ČLANOVI CRVENOG KRSTA

Član 4.

Mladi članovi Crvenog krsta su sve osobe uzrasta od 7 do 28 godina, odnosno starije od 18 godina koje poštuju i priznaju Statut Crvenog krsta Srbije, Osnovne principe Međunarodnog pokreta Crvenog krsta i Crvenog polumeseca i koje plaćaju godišnju članarinu.

Mladi članovi Crvenog krsta Palilula sastavni su deo ukupnog članstva Crvenog krsta Palilula. Mladi članovi takođe predstavljaju i ciljnu grupu aktivnosti Organizacije.

Mladi članovi Crvenog krsta Palilula imaju pravo i dužnost da, u okviru svojih mogućnosti, učestvuju u svim aktivnostima i oblastima delovanja Crvenog krsta, kao i da se osposoboljavaju za pomaganje i izvršavanje ciljeva i zadataka Crvenog krsta.

Članstvo u Crvenom krstu Palilula je doborovoljno.

Član 5.

Svojstvo mladog člana Crvenog krsta Palilula stiče se potpisivanjem Izjave o prihvatanju volonterskog angažmana, uvođenjem u evidenciju i uplatom članarine.

Angažman mladih u Crvenom krstu Palilula može prestati voljom samih članova ili njihovim isključivanjem iz aktivnosti-članstva.

Postupak isključenja iz članstva mladih Crvenog krsta identičan je postupku predviđenom za ostale članove Crvenog krsta u članu 32. Statuta Crvenog krsta Srbije i članu 18. Statuta Crvenog krsta Palilula, a detaljnije je regulisan Procedurom o disciplinskom postupku Crvenog krsta Palilula.

Član 6.

Mladi članovi Crvenog krsta u obavezi su da poznaju i poštuju Osnovne principe Međunarodnog pokreta Crvenog krsta i Crvenog polumeseca, Statut Crvenog krsta Palilula i Pravilnik o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije, Procedure koje je usvojio Upravni odobr Crvenog krsta Palilula koje se odnose na rad volontera, kao i da prihvate i promovišu ciljeve Crvenog krsta Palilula.

Mladi volonteri Crvenog krsta Palilula u obavezi su da poštuju Etički kodeks za volontere i zaposlene u Crvenom krstu Srbije, i da:

- šire znanje o međunarodnom humanitarnom pravu i promovišu vrednosti za koje se zalaže Međunarodni pokret;
- da doprinose ostvarenju misije Međunarodnog pokreta i misije Crvenog krsta;
- 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 Palilula;
- da štite integritet i ljudsko dostojanstvo svih lica kojima Crveni krst Palilula pruža bilo kakvu pomoć i da čuvaju kao najstrožu tajnu sve podatke o njima do kojih dođu u toku akcija i aktivnosti Crvenog krsta Palilula;
- da doprinose usavršavanju i primeni najviših standarda u aktivnostima i akcijama Crvenog krsta Palilula;
- da se neprekidno lično usavršavaju i stiču nova znanja neophodna za obavljanje konkretnih poslova i zadataka u mandatu Crvenog krsta Palilula;
- 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 Palilula 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 Palilula;
- da razvijaju prijateljske odnose među članovima i volonterima Crvenog krsta Palilula;
- da uvažavaju mišljenja drugih i razvijaju visok stepen tolerancije u komunikaciji među svima koji su uključeni u rad Crvenog krsta Palilula, sa korisnicima Crvenog krsta Palilula 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 kojem osnovu i da se zalažu za njihovo opšte poštovanje;
- da štite i pravilno koriste imovinu Crvenog krsta Palilula koja im je poverena za obavljanje zadataka;
- da ne zloupotrebljavaju u bilo kojem vidu članstvo u Crvenom krstu Palilula za ličnu korist ili za sticanje imovinske ili bilo koje druge koristi ili prednosti;
- da se ne angažuju na bilo koji način u obavljanju poslova koji nisu u skladu sa zakonom;
- da ne nose oružje ili ekspolozivna sredstva bilo koje vrste za vreme angažova-nja u aktivnostima ili akcijama Crvenog krsta Palilula;

- da se uzdržavaju od bilo kakvog političkog delovanja i ispoljavanja stavova dok su angažovani u aktivnostima Crvenog krsta Palilula;
- da ne prihvataju bilo kakvo javno istupanje u ime Crvenog krsta Palilula bez ovlašćenja nadležnih organa;
- da ne omogućavaju bilo kojem trećem licu ostvarivanje materijalne ili druge lične koristi protivno Statutu i interesima Crvenog krsta Palilula;
- da se upoznaju sa sadržajem Etičkog kodeksa u celini i da u slučaju povrede Etičkog kodeksa prihvate svaku odgovornost u skladu sa Statutom i drugim propisima Crvenog krsta Srbije i Crvenog krsta Palilula;
- da se upoznaju sa sadržajem Priručnika za volontere Crvenog krsta Palilula i pridržavaju se zahteva i standarda o volonterskom uključivanjem koji su u njemu navedeni.

Član 7.

Mladi članovi Crvenog krsta treba da poštuju sistem jedinstva organizacije Crvenog krsta, a zadaci koje prihvate od rukovodstva Crvenog krsta Palilula ili ovlašćenog lica i stručnog saradnika za programske aktivnosti smatraju se obavezujućim.

Crveni krst Palilula usmerava i koordiniše aktivnosti mladih volontera i članova Omladinske terenske jedinice i drugih oblika organizovanja mladih u okviru Crvenog krsta Palilula.

Član 8.

Mladi članovi Crvenog krsta Palilula imaju pravo da predlažu, biraju i budu birani u Komisije, Upravni odbor i Skupštinu Crvenog krsta Palilula, kao i u više nivoe organizovanja, u skladu sa kriterijumima utvrđenim članom 13. Pravilnika o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije.

Uslov za kandidovanje mladih članova Crvenog krsta Palilula u navedene organe i Komisije je da su kontinuirano aktivni u organizaciji Crvenog krsta najmanje tri godine.

MLADI VOLONTERI CRVENOG KRSTA

Član 9.

Mladi članovi Crvenog krsta su sve osobe uzrasta od 7 do 28 godina, koje povremeno ili redovno, dobrovoljno i bez novčane nadoknade realizuju aktivnosti čiji je nosilac Crveni krst Palilula.

Mladi volonteri Crvenog krsta svojim znanjem, veštinom i angažovanjem u programskim aktivnostima i akcijama Crvenog krsta doprinose ostvarivanju ciljeva i zadataka Crvenog krsta Palilula i sastavni deo ukupnih ljudskih resursa Crvenog krsta Palilula.

Član 10.

Mladi volonteri Crvenog krsta Palilula angažuju se u aktivnostima Crvenog krsta Palilula u skladu sa potrebama lokalne zajednice i svojim interesovanjima, a svoje aktivnosti realizuju u skladu sa Misijom i Osnovnim principima Međunarodnog pokreta Crvenog krsta i Crvenog polumeseca.

Član 11.

Podmladak Crvenog krsta Palilula čine svi članovi i volonteri uzrasta od 7 do 15 godina, koji mogu biti ciljna grupa u različitim programskim aktivnostima ili uključeni u realizaciju akcija Crvenog krsta Palilula.

Podmladak Crvenog krsta Palilula se regurutuje iz osnovnih škola.

Omladinu Crvenog krsta Palilula čine svi članovi/volonteri uzrasta od 15 do 28 godina, koji se angažuju u radu organizacije Crvenog krsta.

Omladina Crvenog krsta Palilula organizuje se i deluje u okviru programa koje organizacija realizuje, i u okviru Omladinske terenske jedince Mitropolit Mihajlo Jovanović.

OMLADINSKA TERENSKA JEDINICA MITROPOLIT MIHAJLO JOVANOVIĆ

Član 12.

Omladinska terenska jedinica Mitropolit Mihajlo Jovanović (u daljem tekstu OTJ) formira se u okviru Organizacije Crvenog krsta Palilula, kao oblik delovanja, u cilju uspešne, neposredne i blagovremene realizacije aktivnosti Crvenog krsta, razmene iskustva i međusobnog informisanja.

Član 13.

Omladinska terenska jedinica Crvenog krsta Palilula osnovana je 1998. godine i nosi ime Mitropolit Mihajlo Jovanović, u znak sećanja i odavanja počasti prvom predsedniku Crvenog krsta Srbije.

Član 14.

Zadaci OTJ određeni su članom 43. Pravilnika o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije.

Ostvarivanje ciljeva mladih Crvenog krsta Palilula sprovodi se i kroz sledeće programske zadatke:

- širenje znanja o istorijatu, idejama i načelima Međunarodnog pokreta Crvenog krsta i Crvenog polumeseca i znanja o Međunarodnom humanitarnom pravu;
- zdravstveno prosvećivanje (podizanje zdravstvene kulture, preventivno delovanje protiv svih oblika zavisnosti, usvajanje znanja o prvoj pomoći, motivisanje za doborovoljno davalaštvo krvi);
- pomoć zajednici (podsticanje i organizovanje pomoći socijalno ugroženim, starim i nemoćnim osobama, razvijanje dobrosusedske pomoći, promovisanje ideja nenasilja, podsticanje i organizovanje mladih za čuvanje i unapređenje životne sredine);
- razvijanje prijateljstva, međusobne tolerancije i razumevanja, poštovanja različitosti pojedinaca i grupa, razvijanje organizacionih sposobnosti i volonterskog rada u zajednici.

Član 15.

OTJ formira se na dobrovoljnoj osnovi i njeni pripadnici mogu biti aktivni i edukovani mladi volonteri sa višegodišnjim iskustvom u raznim oblastima delovanja Crvenog krsta mlađi od 28 godina, kao i mladi novi članovi, bez prethodnog iskustva u radu Crvenog krsta, kojima se aktivno članstvo u OTJ priznaje nakon jednogodišnjeg aktivnog učešća u radu, odnosno nakon potrebne obuke (iz oblasti prve pomoći i difuzije).

Član 16.

OTJ može imati najmanje 15 (petnaest) članova.

Svaki pripadnik OTJ ima svoj evidencioni karton u Crvenom krstu Palilula na kojem se nalaze sledeći podaci:

- lični podaci (uključujući datum sticanja članstva, stečeno obrazovanje, kvalifikacije, afinitete, volonterski i profesionalni rad u drugim organizacijama);
- evidenciju o aktivnostima u organizaciji Crvenog krsta, podaci o završenim obukama (seminarima, kursevima), učešću na savetovanjima, kampovima, akcijama Crvenog krsta.

Član 17.

Sekretar Crvenog krsta Palilula može ovlastiti lice u organizaciji Crvenog krsta Palilula koje bi raspolagalo podacima iz člana 16. i 17. koji se mogu koristiti samo u svrhu evaluacije aktivnosti i angažmana i sprovođenja humanitare misije Crvenog krsta.

Član 18.

Pripadnici OTJ koriste jedinstvene oznake, simbole, obeležja i uniforme organizacije Crvenog krsta, u skladu sa preporukama rukovodstva Crvenog krsta Palilula koje su vezane za vrstu aktivnosti i vreme korišćenja.

Svaki pripadnik OTJ dužan je da tokom sprovođenja aktivnosti Crvenog krsta bude propisno označen.

Član 19.

Rad OTJ odvija se putem sastanaka koji se održavaju jednom nedeljno ili prema ukazanoj potrebi, a najmanje jednom mesečno.

Radom OTJ rukovodi Odbor kojeg sačinjavaju:

- predsednik
- potpredsednik
- sekretar
- blagajnik

Pripadnici Odbora biraju se na prvom konstutivnom sastanku OTJ i za svoj rad odgovaraju sekretaru i Upravnom odboru Crvenog krsta Palilula.

Zadaci članova Odobra regulisani su članom 45. Pravilnika o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije.

Član 20.

Sastancima OTJ mogu prisustvovati članovi Upravnog odbora, sekretar Crvenog krsta Palilula, predstavnici drugih OTJ i drugi gosti.

Na sastancima OTJ odluke se donose većinom glasova prisutnih članova OTJ, a odluke su validne ako sastanku prisustvuje više od polovine članova.

Član 21.

Mandat članova traje godinu dana i može biti obnovljen.

Članovi Odbora mogu dobrovoljno prestati da obavljaju funkciju pre isteka mandata u vezi sa čime daju posebnu izjavu.

Funkcija članovima Odbora može prestati i razrešenjem, odnosno isključenjem.

Član Odbora koji deluje suprotno načelima i ciljevima Crvenog krsta Palilula, ne poštuje Osnovne principe, narušava disciplinu u radu OTJ ili je neopravdano neaktivan u radu OTJ više od šest meseci, može biti razrešen funkcije i isključen iz članstva.

Narušavanje discipline podrazumeva:

- nemaran odnos prema poslovnom prostoru, sredstvima rada, vlasništvu Crvenog krsta Palilula i dokumentaciji;
- neopravdano kašnjenje na zakazane sastanke članova OTJ, tokom 3 (tri) uzastopna sastanka ili ukupno 5 (pet) sastanka u toku kalendarske godine;
- obavljnje poslova člana Odbora pasivno i bez interesovanja;
- nesavesno ili neuredno održavanje prostora u kojem se održavaju sastanci OTJ koje za posledicu imaju oštećenje stvari ili robe;
- ometanje drugih članova Odbora i OTJ u obavljanju zadataka, izazivanje nesloge i podrivanje odnosa među članovima;
- ukoliko dođe do ozbiljnih kršenja navedenih u Proceduri za disciplinski postupak Crvenog krsta Palilula.

Član 22.

Predlog za razrešenje funkcije člana Odobra ili isključenje iz članstva mogu dati članovi OTJ, uz saglasnost sekretara Crvenog krsta Palilula, a odluku donosi Upravni odbor Crvenog krsta Palilula.

Isključeni član Odbora ima pravo žalbe Upravnom odboru Crvenog krsta Palilula, kao što je objašnjeno u Proceduri za pritužbu volontera Crvenog krsta Palilula.

Član 23.

U vezi sa dobrovoljnim istupanjem ili isključenjem članova OTJ, primenjuju se odredbe Pravilnika o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije.

Član 24.

Prava i obaveze pripadnika OTJ regulisani su članom 48. Pravilnika o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije.

Član 25.

U cilju efikasnijeg delovanja mogu se formirati Komisije za pojedine oblasti delovanja Crvenog krsta, u zavisnosti od afiniteta i zainteresovanosti pripadnika OTJ a koje mogu imati od 3 do 9 članova.

U vezi sa radom Komisija OTJ, primenjuju se odredbe člana 47. Pravilnika o o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije.

Član 26.

U vezi sa obavezama organizacije Crvenog krsta Palilula prema mladima, primenjuju se odredbe člana 50. Pravilnika o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije.

Član 27.

Finasiranje aktivnosti mladih Crvenog krsta Palilula regulisano je članom 51. i 52. Pravilnika o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije.

Član 28.

Nacrt i Predlog Pravilnika utvrđuje Komisija za podmladak i omladinu Crvenog krsta Palilula.

Pravilnik usvaja Upravni odbor Crvenog krsta Palilula.

Član 29.

Izmene i dopune Pravilnika vrše se na isti način na koji se isti donosi.

Član 30.

Tumačenje ovog Pravilnika daje Upravni odbor Crvenog krsta Palilula.

Član 31.

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.

Na sva pitanja koja nisu regulisana ovim Pravilnikom, primenjivaće se odredbe Pravilnika o organizovanju i delovanju mladih u Crvenom krstu Srbije, kao i Procedure za disciplinski postupak Crvenog krsta Palilula, Procedure za pritužbu Crvenog krsta Palilula, koji su sastavni deo ovog Pravilnika.

Predsednik Crvenog krsta Palilula

_____

Natalija Popović

PRAVILA CRVENOG KRSTA SRBIJE O ORGANIZOVANJU OBUKA/SKUPOVA MLADIH VOLONTERA I ČLANOVA

UVOD

- Sa ciljem adekvatnog odgovora na potrebe korisnika programa i aktivnosti Crvenog krsta naša Organizacija radi na kontiniranom usavršavanju mladih volontera i u tom smislu organizuje skupove/obuke na pokrajinskom, republičkom, i međunarodnom nivou. Na ovim skupovima član mladih Crvenog krsta predstavlja:
    - na međunarodnom nivou – Nacionalno društvo
    - na nivou Nacionalnog društva - Pokrajinsku/ organizacije Crvenog krsta u gradovima i opštinama;
    - na pokrajinskom nivou - organizacije Crvenog krsta u gradovima i opštinama.
- Sledeća pravila se primenjuju prilikom upućivanja mladih Crvenog krsta na skupove/obuke:

Dostavljanje informacije

- Viši nivoi organizovanja Crvenog krsta imaju obavezu da, poštujući vertikalnu strukturu organizacije, pozivnim pismom blagovremeno obaveste organizacije Crvenog krsta u gradovima i opštinama o *skupovima/edukacijama* na kojima učestvuju mladi volonteri i/ili članovi Crvenog krsta. Pozivno pimo treba dostaviti organizacijama Crvenog krsta u gradovima i opštinama najkasnije 10 radnih dana pre zvaničnog početka skupa ukoliko se skup održava u Srbiji, odnosno 21 radni dan, ukoliko se skup održava u inostranstvu.
- Stručni saradnik za mlade ili drugo ovlašćeno lice organizacije Crvenog krsta u gradovima i opštinama ima obavezu da obavesti polaznika o detaljima skupa najkasnije 7 dana pre zvaničnog početka skupa ukoliko se skup održava u Srbiji, odnosno 15 dana, ukoliko se skup održava u inostranstvu.
- Organizacije Crvenog krsta mogu da odluče da ne pošalju svog predstavnika, iz reda mladih volontera, na određenu skup, ukoliko: nisu blagovremeno informisane o edukaciji, nemaju mladog volontera koji će adekvatno predstavljati svoju organizaciju i aktivno učestvovati u radu na skupu, nemaju potrebu na lokalnom nivou za takvim edukatorima ili smatraju da je nekoj drugoj organizaciji Crvenog krsta neophodnija ovakva vrsta podrške.
- Ako organizacije Crvenog krsta odluče da ne pošalju svog predstavnika na obuku/skup, u obavezi da o tome obaveste više nivoe organizovanja Crvenog krsta, i to najkasnije tri dana pre početka edukacije.
- Mladi volonter ima pravo da se ne odazove na edukaciju/doedukaciju ukoliko nisu ispunjeni svi uslovi propisani Pravilnikom, koji se odnose na edukaciju.
- Ukoliko je mladi volonter sprečen da ode na edukaciju/doedukaciju, o tome mora obavestiti svoju organizaciju Crvenog krsta, najkasnije tri dana pre početka edukacije.

Selekcija

- Organizacije Crvenog krsta imaju obavezu da naprave adekvatan odabir mladih volontera koje upućuju na skupove u odnosu na njihove relevantne kompetencije.
- Viši nivoi organizovanja mogu predložiti mlade volontere da učestvuju na međunarodnim skupovima, a na osnovu njihovog prethodnog angažovanja, doprinosa i postignutih rezultata u aktivnostima Crvenog krsta. U ovakvom slučaju, predlog verifikuje Komisija za rad sa mladima.
- Član Crvenog krsta iz kategorije podmlatka i omladine kome bi učestvovanje na skupu bila prva aktivnost u Crvenom krstu, ne može biti upućen na edukaciju-doedukaciju.

- U slučaju da na skup upućuje grupu podmlatkara-omladinaca, organizacija Crvenog krsta u gradovima i opštinama je dužna da imenuje vođu grupe koji će zastupati i predstavljati grupu u komunikaciji sa organizatorom. Vođa grupe je volonter i/ili član podmlatka i omladine koji je najduže u organizaciji i koji poznaje strukturu Crvenog krsta.
- Za postupke na edukaciji-doedukaciji članova grupe, vođa grupe odgovara stručnom saradniku za podmladak i omladinu organizacije Crvenog krsta u gradovima i opštinama odnosno drugom ovlašćenom licu organizacije Crvenog krsta.
- Organizacija Crvenog krsta u gradovima i opštinama je u obavezi da pri odabiru svojih predstavnika ispoštuje sve kriterijume navedene u pozivnom pismu višeg nivoa organizovanja (uzrast i broj polaznika, njihovo prethodno znanje i veštine i dr.).
- Organizacija Crvenog krsta ne može slati svog predstavnika na isti nivo/vrstu obuke koju je ta osoba ranije pohađala.
- Ukoliko neka organizacija Crvenog krsta uputi na obuku, svog predstavnika koji je već završio tu obuku, na istom nivou, u obavezi je da pokrije sve troškove a koji su proizišli iz učešća te osobe na obuci.

Priprema polaznika

- Za učešće mladih na edukacijama - doedukacijama na pokrajinskom i republičkom nivou potrebne pripreme obavlja stručni saradnik za rad sa mladima organizacije Crvenog krsta u gradovima i opštinama.
- Za učešće mladih na edukacijama – doedukacijama na republičkom i međunarodnom nivou, potrebne pripreme obavlja nadležni stručni saradnik višeg nivoa organizovanja Crvenog krsta.

Za vreme realizacije skupa

- Dužan je da se na edukaciji-doedukaciji ponaša u skladu sa planom i programom koji je predvideo organizator.
- Ako tokom edukacije dođe do nepravilnosti koje nisu u skladu sa Osnovnim principima Crvenog krsta kao i moralnim načelima; ako se tokom edukacije vređa integritet ličnosti, član mladih treba organizatoru da ukaže na nastale propuste.
- Ako odgovorno lice edukacije ne ukloni nedostatke na koje mu je ukazano, član mladih ima pravo da napusti edukaciju, pri čemu troškove boravka na edukaciji do momenta napuštanja kao i putne troškove snosi organizator edukacije.

Po zavrsetku skupa

- Polaznik skupa po povratku u svoju organizaciju Crvenog krsta ima obavezu da dostavi pisani izveštaj nadležnom saradniku ili drugom odgovornom licu o toku edukacije, svom angažovanju i dobijenim materijalima, a najkasnije u roku od deset dana od povratka sa edukacije.
- Organizacije su u obavezi da pribave informacije od svojih mladih volontera, o njihovom učešću na edukacijama, organizovanim na pokrajinskom, republičkom i međunarodnom nivou, i da te izveštaje dostave višim nivoima organizacije Crvenog krsta, a najkasnije mesec dana od povratka sa edukacije-doedukacije.
- Polaznik obuke ima obavezu da održi najmanje dve edukacije tokom godine za koju je neposredno obučen na edukaciji-doedukaciji na kojoj je boravio/aktivno učestvovao i to u organizaciji Crvenog krsta čiji je član.
- Organizacije Crvenog krsta su u obavezi da svojim mladim volonterima, koji su bili aktivni učesnici neke edukacije/doedukacije omoguće da oni svoja stečena znanja i veštine prenesu na svoje vršnjake na lokalnom nivou, ali i kao edukatori na edukacijama koje organizuju viši nivoi organizovanja Crvenog krsta.

FORMULAR ZA POZIVANJE NA DDK AKCIJU - primer



Mesto akcije: Prostorije Crvenog krsta Palilula, Cvijićeva 75

Datum i vreme akcije: Četvrtak, 25.02.2016. od 16 - 20 h

PODACI O DAVAOCU					UPISATI ODGOVOR DAVAOCA			
Redni broj	**Ime i prezime**	**Broj telefona**	**Poslednje davanje**	**Mesto poslednjeg davanja**	**Da**	**Ne**	**Možda**	**Komentar**
1	Marko Marković	062.777.888	32	Dom zdravlja	✓			
2	Janko Lalović	065.222.333	1	CKP				Zvati ga sutra u 11 h
3	Sava Savić	063.111.555	11	Tašmajdan			✓	
4	Ljiljana Spasić	060.000.444	92	CKP		✓		Ima 60+ godina, više nije davalac
5	Vasilija Vasić	061.888.999	35	OŠ Borča	✓			
6	Živko Đurić	062.333.666	53	RG fakultet		✓		Prehlađen je, zvati ga od sledećeg meseca na drugu akciju
7	Marina Marić	066.555.555	15	Autobus na Trgu	✓			
8	Mirko Popović	064.111.222	62	CKP			✓	Podsetiti ga na dan akcije
9	Marko Nadić	064.333.333	23	CKP				Pogrešan broj

Volonter: _____

Datum: _____

„SCENARIO" ZA TELEFONSKO POZIVANJE NA DDK AKCIJU



Uputstvo za volontere: Tvoj zadatak je da razgovor sa davaocima vodiš sa elanom i na pozitivan način. Potrudi se da zvučiš prirodno, ne kao mašina ☺

Pokaži strpljenje i ljubaznost sa onim davaocima koji te ne budu dobro čuli, razumeli, ili iz nekog razloga budu neprijatni. Odgovore koje dobiješ od davaoca odmah, bez odlaganja i čitko upiši u formular. Veliko hvala i sa srećom u pozivanju davaoca! ☺

Scenario razgovora:

Dobar dan, ja sam [Ime i Prezime] iz Crvenog krsta Palilula.

Da li je to [ime i Prezime davaoca]?

Drago mi je! ☺

Želim da Vas obavestim da će sledeća akcija dobrovoljnog davanja krvi biti organizovana u prostorijama Crvenog krsta Palilula u **četvrtak, 26. februara od 16 do 20 sati.**

Zalihe krvi su na minimumu i apelujemo na vas da nam se, ako možete, i ovaj put pridružite.

Da li možemo da računamo na vas?
(Odmah i čitko upiši odgovor davaoca u formular – Da, Ne, Možda ili Komentar tj. nešto drugo).

Veliko hvala na svim dosadašnjim davanjima i pokazanoj humanosti!

Pozdrav - vidimo se u četvrtak,

ili: Pozdrav - vidimo se sledeći put!

KALENDAR PLANIRANIH AKTIVNOSTI
Program obeležavanja značajnih datuma

KALENDAR DATUMA ZA OBELEŽAVANJE
septembar 2015 - septembar 2016

Mesec / Dan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Septembar					w	w						w	w						w	w						w	w				
Oktobar			w	w						w	w						w	w						w	w						w
Novembar	w						w	w						w	w						w	w						w	w		
Decembar					w	w						w	w						w	w						w	w				
Januar		w	w						w	w						w	w						w	w						w	w
Februar						w	w						w	w						w	w						w	w			
Mart					w	w						w	w						w	w						w	w				
April		w	w						w	w						w	w						w	w						w	
Maj	w						w	w						w	w						w	w						w	w		
Jun				w	w						w	w						w	w						w	w					
Jul		w	w						w	w						w	w						w	w						w	w
Avgust						w	w						w	w						w	w						w	w			

LEGENDA

	1-7.9.	Bezbednost dece u saobraćaju		16.10.	Svetski dan hrane		6.2.	Dan Crvenog krsta Srbije		20.6.	Svetski dan izbeglica
	8.9.	Svetski dan prve pomoći		17.10.	Sv. dan suzbijanja siromaštva		24.3.	Sv. dan borbe protiv TBC		26.6.	M.dan protiv zl.droga
	14-21.9.	Nedelja solidarnosti		18.10.	Svetski dan antitrafikinga		7.4.	Svetski dan zdravlja		12.7.	Međunar. dan mladih
	27.9.	Svetski dan srca		1.12.	Sv. dan HIV/AIDS		8-15.5.	Nedelja Crvenog krsta		19.7.	Sv. humanitarni dan
	1.10.	Međunarodni dan starih		5.12.	Svetski dan volontera		14.6.	Svetski dan DDK		30.7.	Antitrafiking dan
	10.10.	Svetski dan beskućnika		31.1 & 31.5.	Dan borbe protiv pušenja		12.6.	Sv, dan protiv dečjeg rada		30.8.	Sv. dan nestalih lica
	13.10.	Međunarodni dan smanjenja rizika od katastofa		4.2.	Svetski dan borbe protiv raka		15.6.	Svetski dan protiv zlostavlja-nja starijih		14.9-17.10.	Mesec solidarnosti

PRIMER PLANA VOLONTERSKE AKTIVNOSTI

- Prednovogodišnja prikupljačka akcija podmlatka

PRIMER IZ PRAKSE!

	PRE AKCIJE	
1	**Odrediti datum**	Prvo je potrebno da se **odlučimo oko datuma i vremena održavanja akcije**. Prednovogodišnja akcija bi trebalo da bude za vikend, oba dana, u drugom ili trećem vikendu decembra, od 10h do 16h
2	**Koliko volontera**	Volonteri da se rasporede u dve smene po 3 sata. U svakoj smeni potrebno je 5 volontera. Dakle, po danu 10 volontera.
3	**Odobrenje od SuperVera**	Za odluku o vremenu i datumu održavanja potrebno je **dobiti odobrenje od SuperVera**. Uz imejl se obično šalje nekoliko fotografija sa prošlogodišnje akcije i priprema izgleda flajera (štampanje flajera može i kasnije, kad odobre akciju; samo im napomenuti da će flajer postojati i da će tako izgledati), a u telu imejla se obavezno napominje uspešnost prethodnih akcija i činjenica da je ova aktivnost već postala tradicija. Kontakt za odobrenje nam je Olivera Labudović (PR). Dopis od prošle godina se nalazi na Marininom kompjuteru, na desktopu u folderu "Milica".
4	**Flajer**	Na flajeru treba da stoje najvažnije informacije o vremenu, mestu i datumu održavanja aktivnosti, i rečenica o tome kako ljudi mogu da pomognu (novac, ili potrebni artikli koje mogu da kupe u SuperVeru). Flajer treba da bude lep i privlačan! :) Za jedan vikend održavanja akcije je potrebno 100 flajera, formata A6 (1/4 od A4). Deci napomenuti da ne daju flajere svima, i da ih ne daju bez da nešto kažu. Znači, nije nam cilj da budemo kao oni kod Zelenjaka što guraju flajer za italijanske čarape svakom ko naiđe, da bi se taj flajer odmah bacio u najbližu kantu. Nećemo da pravimo đubre bezveze i da trošimo pare na štampanje flajera koji će odmah otići u kantu. Svima kojima deca daju flajere, mogu da kažu i da flajere na kraju mogu da nam vrate kako bismo mogli da ih delimo dalje.
5	**Materijal za akciju**	- Štand (nosi se pažljivo, da se ne pocepa torba) - Kasica za novac - Uniforme za volontere (majice, prsluci, duksevi; treba da se odlučimo za jednu uniformu tj. svi treba da izlgedaju isto) - Torbe za pakovanje prikupljenog na kraju akcije (ima Marina u kancu one velike švercerske :) - 2 stoličice na rasklapanje da klinci mogu da sednu i malo odmore - Ukrasi i ono što ide uz njih (selotejp, makaze, kanap, baloni, sjajne trake zelene i crvene koje služe da od šipki štanda napravimo lilihip :) - Obavezno poneti fotoaparat, a najbolje je zvati Viktoriu da fotografiše - Kesa za otpatke

6	**Za volontere**	- Osveženje za podmlatkare (pripremiti sokove, plastične čaše (napisati flomasterom imena volontera na čašama), slane i slatke grickalice) - Novogodišnje maske (pripremiti materijal unapred, a same maske na sastancima koji se organizuju pre akcije) - Stare novogodišnje maske su i dalje u CKPu plastičnoj kutiji u sali, ali nisu u sjajnom stanju, pa smo dogovorili da podmladak jedan sastanak u decembru sređuje maske i pravi nove, ali uz pomoć starijih koji će im pokazati kako se radi sa već pripremljenim šabonima (na Pinterestu naći pod Photoboot, idejama za maske i slično (Miloš obavezno da bude na ovom sastanku)
7	**U vezi sa materijalom**	Sve pripremljeno spakovati i poneti u jednoj velikoj plastičnoj kutiji (zgodna je i da se na nju stave čaše sa sokom za osveženje klinaca ☺)
8	**Priprema dece za ponašanje na akciji – jedan sastanak posvetiti ovome** **Do dece mora da dopre sledeće:**	- Objasniti šta je cilj akcije– skupaljamo stvari za novogodišnje paketiće za jako siromašnu decu koja ih inače ne bi dobila - Kako da priđu ljudima (ljubazno, sa osmehom, gledaju ljude u oči ali nisu nametljivi, da ne jure ljude po Veru, da ne prilaze u čoporima...) - Šta da kažu kad priđu ljudima **(objašnjeno u nastavku tabele)** - Da ne uznemiravaju zaposlene u SuperVeru i ne ulaze u Vero da startuju ljude, već da budu samo u holu, ispred ulaza - Da se ne ponašaju nedolično u uniformi Crvenog krsta (u uniformi se ne puši, ne psuje, ne viče, ne jurca okolo, ne zavitlava i sl :)) - Da se uniforma skida svaki put kada idu do toaleta, na pauzu ili da kupe nešto sebi - Kako da se ponašaju oko štanda: da nikako ne stoje ispred štanda, već iza, da ne sede na podu, da ne jedu i ne piju za štandom, da se štand održava urednim, da ne merkaju "ulov" od akcije previše očigledno :) - Da čuvaju sve svoje vredne lične stvari (telefon i novčanik da nose uvek sa sobom a najbolje da na akciju ne nose ništa previše vredno) - Da budu ljubazni i ako je neko od kupaca u SuperVeru bio grub prema njima - Da za sva pitanja koja su van okvira njihovog znanja, a vezana za Crveni krst, uvek upute na koordinatore koji će biti tu - Da poštuju dogovore, i nikako da ne kasne na akciju ili na svoju smenu ili posle pauze - Da uniformu ne nose kući, već odmah vraćaju u Krst po završetku akcije - Kako da se obuku (bez helanki, bez pocepanih pantalona i slično) - Organizacione detalje im treba reći (kada se nalazite u CKP, koji su brojevi telefona glavnih na akciji - Anite i Milice, kome da se jave ako kasne, i kako da dođu i gde ako se to desi, ko je u kojoj smeni, itd. **(objašnjeno u nastavku tabele)**
9	**Šta klinci da kažu ljudima kojima prilaze**	**VARIJANTA 1:** „Dobar dan, mi smo volonteri Crvenog krsta Palilula i skupljamo priloge da napravimo novogodišnje paketiće za siromašnu decu iz naše opštine. Ako želite, možete nam pomoći ubacivanjem novca u kasicu ili kupovinom nekog od artikala koji su navedeni na ovom flajeru."
		VARIJANTA 2: „Dobar dan, mi smo volonteri Crvenog krsta Palilula. Da li želite da nam pomognete da napravimo novogodišnje paketiće za siromašnu decu iz naše opštine?" - pa se razgovor nastavlja sa svim informacijama iz varijante 1.
		Na kraju svima, uz osmeh, uvek treba da kažu: „HVALA”!

10	**Organizacioni detalji**	- Podeliti decu na sastanku (bar dva sastanka pre akcije) u dve smene po 3 sata, po tome kako kome odgovara, ali je lepo da ih u svakom trenutku bude što više. - Iste te večeri staviti raspored na fb grupu podmlatka i pozvati i one koji nisu bili na sastanku da se prijave i rasporediti ih u smene, raspored apdejtovati kako se neko doda (primer rasporeda je u prilogu). - Decu još jednom podsetiti na sledećem sastanku, i upisati njihove brojeve telefona na spisak. - Objavom na fejsu, u petak pred akciju i porukicama na mobilne telefone podsetiti klince na akciju (one koji dolaze samo u nedelju podsetiti u subotu na mob, ne mora u petak). - U CKP pre dogovorenog vremena dolaska klinaca stariji volonteri (Milica, Anita, i koga još budete zvali - Vesnu, Viktoriu itd.) dolaze bar 20 minuta ranije. - Sa decom se nalazite bar pola sata pre nego što akcija počne (10 min da se spakujete i krenete iz CKP, 10 min da stignete u Vero, 10. min da spremite štand i ostalo za akciju). - Proveriti sa Slavicom da li klinci treba da nabave saglasnost roditeljima za učešće u akciji.
	NA SAMOJ AKCIJI	
11	**Sugestija za koordinatore akcije**	Stariji volonteri UVEK treba da budu **iza** štanda i da motre na priloge i na decu. Štand u svakom trenutku mora da izgleda lepo I uredno. To znači da sve jakne, torbe I sl. Moraju da se spakuju u štand. Ne smete zaboraviti na FOTOGRAFISANJE (treba nam puno lepih fotki :)). Treba da motivišete decu, da im predlažete nove načine da prilaze ljudima, da ih raspoređujete, da pazite da ne rade nešto pogrešno... Nikako ne treba da stojite autistično udubljeni u neko seckanje ili ukrašavanje. Milice i Anita, morate da zapamtite da ste vi sada organizatori, a ne učesnici, i da se vaša uloga menja u skladu sa tim ☺
	NAKON AKCIJE	
12	**Kraj akcije u SuperVeru**	Svi prilozi se pažljivo pakuju u kese i kutije, a kasicu nosi najstariji volonter, neotvorenu, i svi učesnici akcije se vraćaju u CKP.
13	**Vraćanje u CKP**	- Kad stignemo u CKP, formira se Komisija od tri člana (čine je najstariji prisutni u prostoriji). - Komisija vadi pare iz kasice i broji ih, zapisuje koliko je prikupljeno, razvrstava po apoenima, zapisuje to na papir, potpisuju se svih troje. Sve, novac i papir, zapečaćuje se u jednu kovertu. - Takođe, sva skupljena materijalna sredstva (igračke, slatkiši i sl) se popisuju na jedan spisak. - Po dolasku u CKP sva oprema i vraćene uniforme se proveravaju - da li je sve na broju, i učesnici akcije mogu da idu kući ☺
14	**Informisanje**	- Informacije o prikupljenim sredstvima se odmah šalju Slavici na imejl i krstov imejl, obavezno sa fotografijama sa akcije i utiskom i bitnim detaljima koji su propratili akciju. - Na fb stranicu se istog dana postuje album sa najlepšim fotografijama sa akcije (max 10 kom) i tekst o akciji.

SPORAZUM O ANGAŽMANU KOORDINATORA VOLONTERA U CRVENOM KRSTU PALILULA

Ovim Sporazumom danom potpisivanja u Crvenom krstu Palilula, koga zastupa Sekretar [Ime i Prezime], reguliše se angažman koordinatora volontera na programu [naziv Programa], imenom [Ime i Prezime koordinatora].

Crveni krst Palilula se obavezuje da:

- Obezbedi kvalitetne obuke koje će koordinatoru volontera pomoći da sprovodi svoje koordinatorske odgovornosti, da se pripremi za njih, da ih realizuje, da ih evidentira i izveštava o njima, kao i da evaluira obuke Crvenog krsta.
- Obezbedi potreban radni materijal, u ispravnom stanju i, u skladu sa svojim mogućnostima, opremu koja je neophodna da se sve dalje aktivnosti koje će koordinatori izvoditi nesmetano i kvalitetno.
- Obezbedi uvremenjeni protok informacija i sticanje neophodih veština.
- Ustavnovi i blagovremeno objasni sva pravila, pravilnike i procedure koji su u vezi sa pozicijom koordinatora, uključujući i Etički kodeks Crvenog krsta Srbije.
- Obezbedi redovnu, efikasnu, uvremenjenu podršku i usmerenje koordinatoru volontera.
- Obezbedu godišnju evaluaciju koordinatorskih performansi i učinka.

Kao koordinator volontera Crvenog krsta Palilula, prihvatam:

- Da poštujem pravila, pravilnike i procedure Crvenog krsta Palilula koje su u vezi sa izvođenjem i administracijom obuka Crvenog krsta Palilula, uključujući Etički kodeks Crvenog krsta Srbije.
- Da je pozicija koordinatora volontera takođe volonterska te da se za nju ne dobija materijalna nadoknada.
- Usmerenje i evaluaciju mojih koordinatorskih odgovornosti od strane Crvenog krsta Palilula.
- Da je pohađanje redovnih sastanaka za koordinatora volontera prilika za učenje o ovoj poziciji i da će tokom mog angažmana kao koordinatora volontera biti i drugih obuka o ovoj oblasti.
- Da je pristustvo redovnim sastancima koordinatora volonetra obavezno te da samo iz opravadnih razloga mogu izostati, i to na ne više od jedne trećine ukupnog broja sastanaka tokom godinu dana, a takođe ne ni na tri uzastopna sastanka.
- Da ću u programu/programima za koje sam zadužen kao koordinator, volonterima prenosti isključivo one informacije i znanja za koje sam na obukama ovlašćen, i koje su u skladu sa ciljevima i Misijom Crvenog krsta.
- Da ću odgovorno i pedantno voditi evidenciju o aktivnostima unutar programa i redovno podnositi izveštaje u za to predviđenim rokovima i formularima.
- Da ću imati domaćinski odnos prema imovini Crvenog krsta Palilula, i da ću i volontere obučavati na isti stav prema svim resursima i imovini organizacije.

- Da su priručnici i drugi štampani materijali, vlasništvo Crvenog krsta Palilula i da mogu biti reprodukovani ili kopirani ili na drugi način dati drugoj osobi samo uz zvaničnu dozvolu sekretara Crvenog krsta Palilula.
- Da ovaj Sporazum ostaje na snazi sve dok se, bilo Crveni krst Palilula, bilo ja kao koordinator, iz bilo kojeg razloga odlučimo da ovaj Sporazum okončamo.
- Ukoliko iz bilo kojeg razloga ne budem u stanju da obavljam odgovornosti koordinatora, bilo privremeno, ili trajno, u obavezi sam da blagovremeno Crvenom krstu Palilula predložim adekvatnu zamenu.

Beograd, [upisati datum].

Crveni krst Palilula

_____

Sekretar

Koordinator volontera za Program

_____

ime i prezime

_____

Potpis

_____

STANDARDI USLUGA U RADU SA KORISNICIMA

Odnos između zaposlenih, volontera i korisnika usluga Crvenog krsta Palilula zahteva da zaposleni i volonteri budu svesni svoje pozicije autoriteta i moći koju korisnici percipiraju.

Zaposleni i volonteri imaju obavezu da se prema korisnicima ophode na način koji korisnicima obezbeđuje dignitet i poštovanje.

U RADU SA KORISNICIMA, ZAPOSLENI I VOLONTERI IMAJU OBAVEZU DA:	
1.	Tretiraju korisnike na način koji omogućava poštovanje njihovih religijskih uverenja, kulture i životnih navika.
2.	U kontaktu sa korisnicima poštuju organizacijske procedure, pravila i uputstva.
3.	Imaju razumevanje za ranjivost korisnika i svest o tome da pomoć koju korisnici u CKP dobijaju preko zaposlenih i volontera za korisnike znači rešavanje nekih od životnih problema sa kojima se suočavaju, te da se ponašaju u skladu sa tim. To uključuje i svest o tome da uspostavljanje ličnih odnosa sa korisnicima izvan profesionalnog okvira nije u najboljem interesu ni za korisnika ni za Crveni krst.
4.	Pomoć i podršku pružaju svim korisnicima bez obzira na boju kože, nacionalnu pripadnost, uzrast, pol, zdravstveno stanje, invaliditet, nivo obrazovanja, opredeljenje bilo koje vrste.
5.	Poštuju privatnost korisnika, njegove/njene lične podatke, imovinu i ugled.

PRIMER LIFLETA ZA REGRUTACIJU VOLONTERA

- Podmladak



Prvi sastanak će se održati u **ČETVRTAK**, 6. decembra 2012, sa početkom u **19:30h**, u prostorijama Crvenog krsta Palilula na adresi **Cvijićeva 75**. Za sve dodatne informacije, javi nam se na telefone: 2762.644; 2769.150; na e-mail: office@ckpalilula.org ili poseti našu facebook stranicu - Crveni krst Palilula

✚ Crveni krst Palilula

PRIMER LIFLETA ZA REGRUTACIJU VOLONTERA

- Istraživanje beskućništva



Posle uspešno sprovedenog pilot istraživanja o beskućništvu u Beogradu i serije aktivnosti namenjenih pružanju pomoći beogradskim beskucnićima, organizacije Crvenog krsta Beograda vas pozivaju da volontirate kao istrazivač na terenu, na istraživanju beskućništva na teritoriji Beograda. Istraživanje beskućništva predstavlja početak programa Crvenog krsta Srbije čiji je cilj povećanje socijalne uključenosti ove osetljive grupe.

Organizator:	Crveni krst Beograda
Područje:	Beograd
Lokacije:	Gradske opštine: Palilula, Stari grad, Savski venac, Vračar, Zvezdara, Voždovac, Čukarica, Zemun i Novi Beograd
Ciljna grupa:	Beskućnici
Potrebno volontera:	40
Opis posla – zadaci volontera:	• Uspostavljanje komunikacije sa beskućnicima • Zadavanje ankete • Briga o kvalitetu dobijenih podataka
Prijavljivanje:	Na email palilula@redcross.org.rs do četvrtka, 03.10.2013, do 17h, poslati prijavu sa osnovnim podacima o sebi (godište, fakultet, broj telefona, kratko motivaciono pismo).
Obuka za ovaj posao:	Na sve prijave ćemo odgovoriti, a volonteri čije prijave budu prihvaćene biće pozvani na obuku koju ćemo organizovati u subotu, 05.10.2013. od 10-15h. Sve potrebne informacije volonteri će dobiti na obuci, a tokom rada imaće stalnu podršku supervizora.
Datum početka:	07.10.2013.
Datum završetka:	20.10.2013.
Broj radnih sati:	18
Učestalost:	3 dana po 6 sati
Termini, od-do:	3 jutarnja i 3 večernja izlaska na teren (od 08-11h i od 20-23h)
Poželjno je da:	• ste diplomirali ili da studirate na nekom od fakulteta humanističke orijetnacije i da poznajete osnove istraživanja • imate iskustvo u radu sa vulnerabilnim grupama • ste motivisani za *outreach* rad • imate razvijene komunikacione veštine • ste strpljivi i da nemate predrasude prema različitostima • ste spremni za rad sa različitim ciljnim grupama • ste ranije bili deo nekog istraživačkog projekta
Kontakt osoba:	Marko Tomašević, Crveni krst Palilula
Supervizija:	Svi učesnici će na terenu imati stalnu podršku supervizora
Pokriveni troškovi:	Sendvič i osveženje za svaki izlazak na teren
Očekivani rezultati za zajednicu:	Krajnji cilj istraživanja je povećanje socijalne uključenosti ljudi koji žive bez krova nad glavom
Šta volonteri dobijaju učešćem u ovom istraživaniu:	Obuku za anketiranje, iskustvo u *outreach* radu, direktno iskustvo u radu sa beskućnicima, mogućnost uključivanja u druge zanimljive aktivnosti i programe Crvenog krsta, uključivanje u dinamičan i društveno angažovani tim, zanimljiva poznanstva, potrvdu o volontiranju u ovom istraživanju, itd.

PRIMER LIFLETA ZA REGRUTACIJU VOLONTERA

- Opšti

UPOZNAJ PRAVI SVET

VOL ONT IRAJ

CRVENI KRST PALILULA

Cvijićeva 75
Bulevar Despota Stefana 128 g
Tel: 011 / 2769 - 150
Fax: 011 / 2762 - 644
E-mail: office@ckpalilula.org



10 KORAKA

DO TOGA DA POSTANEŠ VOLONTER CK PALILULA:

1. Zainteresuješ se za volontiranje.
2. Pošalješ nam popunjen Prijavni formular.
3. Priložiš dve kratke preporuke od ljudi koji te poznaju.
4. Pozovemo te na intervju.
5. Objasniš nam zašto želiš da volontiraš i u kom programu.
6. Sa ljudima sličnim tebi, prođeš zanimljivu i vrlo korisnu jednodnevnu obuku.
7. Dobiješ supervizora i podršku za svoj rad.
8. Probni volonterski rad traje mesec dana.
9. Nastaviš sa radom i druženjima dok god ti prija
10. Jednom godišnje Crveni krst Palilula će organizovati veliku žurku za sve volontere.

Dođeš i super se provedeš!

OČEKUJEMO DA NAŠI VOLONTERI POZITIVNO ODGOVORE NA VEĆINU SLEDEĆIH TVRDNJI:

- Volim ljude i iskreno želim da im pomažem.
- Imam saosećanje za tuđu patnju.
- Već su mi rekli da umem da komuniciram sa ljudima.
- Dobro raspolažem svojim slobodnim vremenom.
- Želim da izdvojim par sati nedeljno za volontiranje.
- Znam gde su mi granice i ne preuzimam više obaveza nego što mogu da ispunim.
- U stanju sam da razumem različitosti koje proističu iz drugačijeg porekla ili opredeljenja.
- Želim da se aktivno borim za promociju humanih vrednosti.
- Volim da učim o novim stvarima.
- Odgovorno se odnosim prema obavezama i obećanjima.
- Mislim pozitivno i umem da se široko osmehnem. :D

DOBRI RAZLOZI ZA VOLONTIRANJE:

Pomažeš drugima.
Upoznaješ svoju zajednicu.
Stičeš nova prijateljstva.
Preuzimaš aktivnu ulogu i osećaš se vrednije.
Učiš nove veštine i znanja.
Radiš nešto korisno i dobro.
Razvijaš svoje talente i darove.
Postaješ primer za ugled drugima.
Postaješ deo tima.
Tvoj CV postaje interesantniji.

VOLI SVOJ GRAD VOLONTIRAJ

Volonteri imaju važnu ulogu u ostvarenju misije Crvenog krsta a to je olakšanje ljudske patnje. Tražimo ljude koji će donirati par sati nedeljno radeći na programima koji za cilj imaju boljitak za sve.

Kao volonter Crvenog krsta Palilula možeš svoje talente i energiju, znanje i emocije da uložiš u poboljšanje zajednice. Pridruži nam se da zajedno stvorimo bolje mesto za život svih ljudi.

Pozovi ili svrati do nas da se upoznamo.

PRIMER LIFLETA ZA REGRUTACIJU VOLONTERA

- Pobedi izgovore





REČ NA KRAJU

Dragi koordinatori volontera,

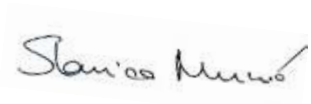
Na kraju Priručnika koji smo priredili u nameri da doprinesemo konzistentnosti i efikasnosti u oblasti volonterskog menadžmenta, želimo da vam još jednom čestitamo i poželimo sreću u uzbudljivom zajedničkom poslu i aktivnostima Crvenog krsta Palilula.

Uloga koordinatora je veoma važna za organizaciju jer omogućuje ostvarivanje njenih ciljeva i Misije; isto tako, kao koordinatori, veoma ste važni volonterima kojima rukovodite jer predstavljate uzor za ugledanje. Ali, i sami mnogo dobijate ovim iskustvom. Obuke koje prolazite i praktična iskustva u radu sa volonterskim grupama dragocena su životna škola i sigurno će imati pozitivan uticaj ne samo na vaš budući profesionalni angažman već i na lični razvoj.

Neka vaše rukovođenje volonterima bude zasnovano na međusobnom uvažavanju, stremljenju najboljim rezultatima i dobrobiti zajednice. Prema svim, pa i najmanjim zadacima negujte profesionalni stav. Od vas u velikoj meri zavisi kakvi će biti odnosi u timu i opšta atmosfera. Ako ste duhoviti, ne štedite talenat, svima je prijatnije tamo gde je zabavno ☺ Učinite šta je do vas da volontiranje svima, uključujući i vas same, bude pozitivno iskustvo.

Hvala na trudu koji ste uložili u Crveni krst Palilula, hvala i na svemu što sledi.

Beograd, 2016.



Slavica Musić, sekretarka



Natalija Popović, predsednica

Literatura:

- Good Practice Guide for Leaders and Mangers of Volunteers in British Red Cross, 2005
- From the Top Down: The Executive Role in Volunteer Program Success, Susan J. Ellis, 1999
- Volunteer recruitment and selection, Managing the bussiness process, British Red Cross, Volunteering Department, 2002
- Voluntary Service, Volunteer mangement cycle, IFRC, 2004
- Volunteer Administration Manual, Function of Volunteer Administration, American Red Cross
- http://maineservicecommission.gov/shared_media/publications/old/2007VMCFINAL.pdf
- http://www.citizensinformationboard.ie/publication/providers/downloads/Managing_Volunteers_08.pdf



Program jačanja organizacionih kapaciteta Crvenog krsta Palilula realizuje se 2015/16. godine zahvaljujući podršci Ambasade Kraljevine Norveške u Beogradu.
Deo Pograma sastoji se i u publikovanju ovog Priručnika za korodinatore volontera.

Crveni krst Srbije – Crveni krst Beograd
Crveni krst Palilula
Ul. Cvijićeva 75, 11000 Beograd
Tel. +381 11 2769 150
Fax +381 2762 644
palilula@redcross.org.rs
www.ckpalilula.com
facebook/ckpalilula.com