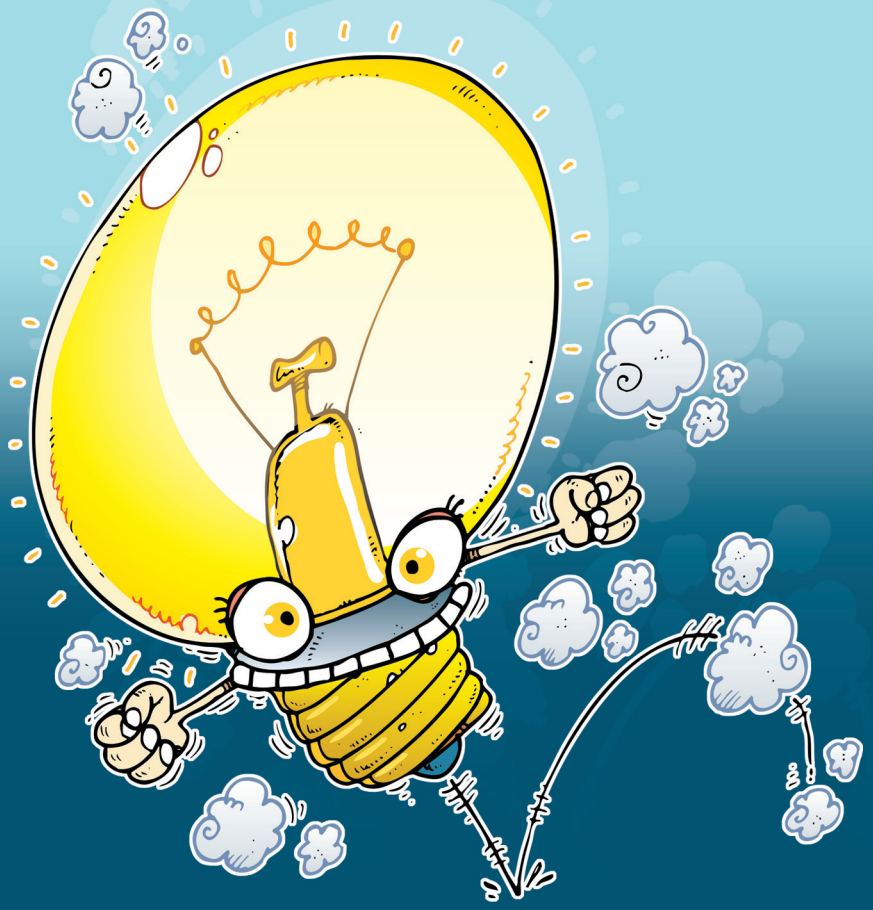
Volonterski socijalni servis

Priručnik za rad sa volonterima u sferi socijalne zaštite



Mladi istraživači Srbije

Volonterski servis Srbije

UDRUŽENJE ZA EDUKACIJU I PODRŠKU

Beograd, 2011

Priručnik za rad sa volonterima u sferi socijalne zaštite

Volonterski socijalni servis

Izdavač:
Mladi istraživači Srbije
Bulevar umetnosti 27, 11070 Beograd, Srbija

Za izdavača:
Tanja Petrović

Urednik:
Jelena Ristić Beronja

Autori:
Jelena Ristić Beronja
Milica Milić
Svetlana Vlahović

Projekat „Budi heroj! – Volonterski socijalni servis“
sprovode Mladi istraživači Srbije
Finansiraju Ministarstvo omladine i sporta i
Ministarstvo rada i socijalne politike
Republike Srbije

SADRŽAJ

1

Uvod

Volonterski rad je vrlo važan za lični razvoj pojedinca, ali i za kolektivni razvoj zajednice. Volonterski rad nije samo iskustvo koje utiče na formiranje naše ličnosti, već je i način na koji utičemo na ljude kojima smo okruženi dok volontiramo. Uključiti se u volonterski rad pasivno, očekivajući samo ličnu dobit, znači propustiti izvanrednu priliku. Dok ne budemo znali da iskreno uložimo sebe i utičemo tako na živote drugih, nismo u potpunosti shvatili kompleksnost volonterskog rada.

Ovaj priručnik za rad sa volonterima svojevrstan je pravilnik rada Volonterskog socijalnog servisa, volonterskog programa pokrenutog od strane Udruženja za edukaciju i podršku i Volonterskog servisa Mladih istraživača Srbije. Međutim, on je i poziv, kao i uputstvo zainteresovanim organizacijama, bilo da su volonterski servisi ili specijalizovana udruženja koja rade sa marginalizovanim grupama, kako da pokrenu sličan program u svojoj lokalnoj sredini, kako bi ovaj inkluzivni model dobio širu geografsku pokrivenost, prepoznatljivost i priznatost.

Priručnik ukazuje na razloge za postojanje Volonterskog socijalnog servisa kao programa, ali i kao nacionalne kampanje za prihvatanje, priznavanje i podršku osoba sa teškoćama u razvoju. Priručnik takođe daje uvid u vrednosti volonterstva, objašnjava potrebe i partnerstva iz kojih je nastao Volonterski socijalni servis, objašnjava motivaciju volontera i kako je održati na visokom nivou. Konačno, priručnik olakšava definisanje prava i obaveza volontera i partnera u programu, nudi primere evidencije volontera, ugovora sa volonterima, potvrde o volontiranju, način izveštavanja, u skladu sa Zakonom o volontiranju Republike Srbije.

Iskustvo Udruženja za edukaciju i podršku, kada su u pitanju potrebe osoba sa intelektualnim teškoćama, i Mladih istraživača Srbije, kada je u pitanju volonterski servis, ovom priručniku daju posebnu vrednost, a Volonterski socijalni servis čine programom permanentnog karaktera, a kao takvim jedinstvenim u Srbiji.

Saradnički tim: *Jelena Ristić Beronja, Milica Milić, Svetlana Vlahović*

2

O volontiranju

Definicije i forme

Volontiranje ima drugačije forme i značenja u različitim okolnostima. Pod uticajem je istorije, politike, religije i kulture. Ono što u jednoj zemlji može biti viđeno kao volontiranje, u drugoj može biti viđeno sasvim drugačije. Ipak, pored svih nesuglasica oko viđenja volonterskog rada, moguće je izdvojiti neke osnovne karakteristike onoga što predstavlja volonterska aktivnost.

Postoje tri ključne karakteristike volontiranja. Prva govori da **volonterski rad ne uključuje finansijsku nadoknadu**, iako često podrazumeva plaćene neophodne troškove, kao što je prevoz, osiguranje, hrana, a ponekad i džeparac. Druga karakteristika naglašava da je **neophodno da je rad dobrovoljno prihvaćen**, po slobodnoj volji onoga ko volontira, mada čak i ovde postoji siva zona budući da se, u nekim zemljama Evropske unije, često zahtevaju volonterski sati od studenata, kako bi mogli da završe studije. Treća karakteristika govori da **volonterski rad treba da bude u korist neke druge osobe ili društva,** iako je očigledno da volontiranje donosi i značajan doprinos ličnom razvoju samog volontera.

Okvir volonterskog rada se može odrediti njegovim sledećim tipovima: uzajamna pomoć ili samopomoć; filantropija ili pomoć drugima; aktivno učešće u društvu; zagovaranje i učestvovanje u kampanjama. Ovi tipovi se mogu naći u svim delovima sveta. Ipak, oblik koji svaki tip volonterskog rada prihvata i ravnoteža, odnosno stepen pomešanosti sa drugim tipovima razlikuje se od zemlje do zemlje. Faktori koji utiču na prirodu volontiranja su ekonomski, socijalni i politički i u velikoj meri se oslanjaju na stepen razvoja zemlje.

Uzajamna pomoć ili samopomoć

Ovaj oblik javlja se kada se osobe istih potreba, problema ili interesa udružuju zarad zajedničkog rešenja. Brojne organizacije su osnovane da bi dale podršku onima kojima je potrebna, naročito u vezi sa određenim bolestima i zarazama, ali i pitanjima od zajedničkog interesa. Na primer grupe podrške osoba sa bolestima zavisnosti, ili osobe koje su osetile siromaštvo ili bile i sami imigranti, mogu da pomognu onima koji se u toj situaciji trenutno nalaze, kako bi i sami prevazišli negativna osećanja koja ih sputavaju. Tu

su i omladinski klubovi koje vode mladi ljudi na volonterskoj osnovi. „Mobe“, tj. tradicionalni oblici volontiranja na Balkanu, jesu jedan od oblika ovog tipa volontiranja. Udruživanje zarad setve, žetve, izgradnje kuće, organizovanja venčanja i sahrana ne predstavljaju organizovano volontiranje, tj. njihovi organizatori nisu volonterske organizacije ili institucije, već su to sami meštani. Moba je, dakle, neorganizovano, neformalno volontiranje tipa uzajamne pomoći.

Filantropija ili pomoć drugima

Ovaj tip volontiranja se razlikuje od prvog po tome što osoba ili grupa u čiju se korist volontira nije deo grupe koja volontira, već treće lice. Ovaj tip volontiranja se javlja u okviru volonterskih organizacija ili drugih organizacija civilnog društva, mada u velikom broju zemalja postoji tradicija volontiranja i u javnom i privatnom sektoru (korporativno volontiranje – društveno odgovorno ponašanje). Pored toga, postoji zaista duga tradicija međunarodne razmene volontera. Filantropija podrazumeva direktnu realizaciju određene usluge trećem licu ili, indirektno, finansiranje pojedinaca/organizacija koji će realizovati tu uslugu.
Volonterski socijalni servis je u velikoj meri oblik ovog tipa volontiranja, mada uključuje i ostale tipove.

Aktivno učešće u društvu, zagovaranje i učestvovanje u kampanjama

Aktivno učešće se odnosi na ulogu pojedinaca u procesu upravljanja, od učestvovanja u vladinim konsultativnim telima do učešća u projektima lokalnog razvoja. Kao forma volontiranja nalazi se u svim zemljama, mada je više izraženo u zemljama sa dugom tradicijom građanske uključenosti u društvene procese. Aktivno učešće se smatra nenadoknadivom komponentom dobrog vladanja, a sintagma „aktivno učešće“ postala je ključna reč u razvojnim projektima poslednjih godina.
Volonteri koji se svrstavaju u ovu grupu često se nazivaju aktivistima. Na primer, bave se zagovaranjem za promenu zakona koji se tiču osoba sa invaliditetom ili organizuju kampanje za zabranu nuklearnog oružja. Upravo su volonteri utrli put za novi pristup u borbi protiv side, za osvešćavanje javnosti o pitanjima zloupotrebe ljudskih prava i pitanjima ekoloških katastrofa. Oni su aktivisti u pokretu za prava žena i u pokretima za

demokratizaciju nekih delova sveta. Neke kampanje su lokalnog, ali neke i međunarodnog karaktera. Pokret protiv aparthejda ili skorašnje *Arapsko proleće* oblici su ovog tipa volontiranja koji su kulminirali na nacionalnom i međunarodnom nivou.

Dobrobiti volontiranja

Volontiranje doprinosi ne samo razvoju društva, već i ličnom razvoju pojedinaca koji volontiraju. Volontiranjem se utiče na socijalnu integraciju, smanjenje siromaštva i zaposlenje.

Pre svega, **volontiranje može imati važan ekonomski udeo u društvu**. U nekoliko zemalja EU, gde je volontiranje empirijski proučavano, volonterski rad doprinosi bruto nacionalnom proizvodu sa 8% do 14%. Budući da doprinos zdravom funkcionisanju države direktno zavisi od spremnosti i motivisanosti građana da usmere svoje vreme ka volontiranju, očigledno je da država treba da ima među prioritetima stvaranje povoljnih uslova za volontiranje u svim sektorima i od strane svih njenih građana, kao i stvaranje dobrih mehanizama za vrednovanje i sprovođenje volonterskog rada. Institucije u Srbiji se sve više oslanjaju na doprinos volontera, ali još uvek ne postoji adekvatna podrška volonterskim organizacijama.

Zatim, **aktivno učešće građana je esencijalni deo dobrog upravljanja i razvoja jedne države**. Volontiranje je osnovno i ključno sredstvo aktivnog učešća građana u društvu. Gradeći poverenje među građanima, volontiranje doprinosi stvaranju stabilnog i kohezivnog društva. Upravo je „društveni kapital“, predstavljen kroz rad volonterskih organizacija, naročito umreženih organizacija civilnog društva, onaj po kom se zemlje razlikuju. Politička stabilnost i ekonomski proces su veoma povezani sa socijalnom interakcijom.

Kao treće, **volontiranje pomaže da se socijalno isključene ili marginalizovane grupe ljudi uključe u društvo**. Na primer, učešće osoba sa invaliditetom u volonterskim aktivnostima pomaže razbijanje predrasuda o njima kao o pasivnim primaocima pomoći. Volontiranje mladim ljudima nudi mogućnosti napretka i ličnog razvoja, a starim ljudima nudi mogućnost aktivnog života i posle penzionisanja. Ipak, u većini zemalja maginalizovane grupe ljudi ne nailaze na podršku i podsticaj kako bi se uključile u društvene aktivnosti. Prepreke za njihovo učešće su u velikoj meri dokumentovane: siromaštvo,

nezaposlenost, otuđenje mladih ljudi, slab mehanizam podrške. Da bi volontiranje doprinosilo socijalnoj inkluziji potrebno je mogućnosti za aktivno učešće i povlastice sistematski približiti ljudima koji su isključeni ili marginalizovani. Volonterski socijalni servis je postavljen upravo prema ovoj potrebi.

Na kraju, **volontiranje igra važnu ulogu pri zapošljavanju**. Za one koji traže posao, volontiranje može pozitivno da utiče na samopoštovanje, obezbedi pristup strukturama u kojima je zaposlenje moguće, da omogući razvijanje specifičnih, traženih veština. Volontiranje može i da stvori plaćena mesta. Na primer, odgovor volontera na epidemiju side doveo je do otvaranja hiljada plaćenih mesta u javnom i privatnom sistemu zdravstvene zaštite. Volontiranje daje mogućnost za sticanje profesionalnih i socijalnih veština. Kroz volontiranje se stiču kontakti i šire socijalne mreže, što može voditi do korisnih referenca za budući posao.

Izazovi volontiranja u Srbiji

Činjenica je da u Srbiji još uvek nije razvijena praksa formalnog volonterskog rada[1], za razliku od zemalja EU, pa i novoprimljenih. Zakonski okvir je tek usvojen (Zakon o volontiranju je stupio na snagu 6. decembra 2010.), ali ne postoji ni podsticajno okruženje, za razliku od razvijenih zemalja EU, sa definisanim javnim politikama i organizacijama civilnog društva koje upotpunjavaju rad javnog sektora u osetljivoj oblasti socijalnih usluga. **Aktivan dobrovoljan rad je način na koji pojedinci (a naročito mladi ljudi, koji najčešće volontiraju[2])** mogu da pomognu da se rešavaju svakodnevni problemi, pre svega u lokalnoj zajednici.

Volonteri su u mnogim zemljama EU prepoznati kao najvažniji resurs za sprovođenje promena. Prema podacima Evropskog ekonomskog i socijalnog saveta, u Evropi volontira više od 100 miliona ljudi. Tako je u Poljskoj 18% stanovnistva obuhvaćeno nekom formom volonterskog rada, u Irskoj i Nemačkoj preko 33%. U Velikoj Britaniji čak 38%

---

[1] Postoje dva osnovna oblika volonterskog rada: a) formalno (organizovano, planirano, usmeravano, svrsishodno), kao deo realizacije nekog projekta; ono zahteva posebnu zakonsku regulativu; i b) neformalno (spontano, situaciono, ad hoc, najčešće pojedinačno) volontiranje izolovane i sporadične prirode, pružanje neposredne pomoći između fizičkih lica (npr. pomaganje komšiji).

[2] Istraživanja koja je sprovela inicijativa IZVOR, kao i mnoga istraživanja u regionu Jugoistočne Evrope (Mreža mladih jugoistočne Evrope – SEEYN), pokazala su da najveći broj volontera čine mladi ljudi.

volontira, a njihov rad doprinosi državnim prihodima sa 7,9% na godišnjem nivou. Slovenija je priznanje volonterskog rada sprovela kroz reformu obrazovanja 1995. godine uvođenjem volontiranja kao izbornog predmeta u srednje, pa i u osnovne škole.
Proces pridruživanja Srbije EU dodatni je podsticajan faktor za razvoj organizovanog dobrovoljnog rada, jer će doprinositi promovisanju dobrih praksi zemalja članica EU. Umrežavanje i zajedničko nastupanje u kampanjama i programima značajan je doprinos razvoju volonterskog rada. U tom okviru je izdat i ovaj priručnik, kao izraz vrednovanja i priznanja volonterskom radu, naročito u sferi socijalne zaštite.

Volontiranje jača najvažnije evropske vrednosti: solidarnost i socijalnu koheziju.

Izazovi – promene u društvu na koje moramo da odgovorimo[3]:

- **manjak vremena koje ljudi mogu da posvete** volontiranju i promena interesovanja, usled porasta individualizma, promene tradicionalnog sistema vrednosti, usled sve dužeg radnog vremena, potrebe za većom fleksibilnošću, volontiranjem na kraće vreme. Sa druge strane, povećan je fokus na volontiranju u sportskim aktivnostima i rekreaciji i volontiranju primarno zarad bogaćenja biografije u cilju bolje zapošljivosti.
- **sve starija populacija;** Starenje populacije, zajedničko mnogim delovima sveta, povećava teret volonterskim servisima, ali otvara nove mogućnosti za volonterski rad starijih i vezu među generacijama, budući da stvara mentore mladima među starijim građanima. Ipak, u Srbiji još uvek nema adekvatne infrastrukture koja bi iskoristila potencijal „trećeg doba“.
- **razvoj tehnologije:** značaj i uloga informacione tehnologije u volontiranju. Iako razvoj tehnologije komunikacije uvodi rizik za smanjenje socijalne uključenosti, on isto tako otvara nove mogućnosti za volonterski rad. Jedan od oblika volontiranja koji se naročito razvija uprkos ovom izazovu je onlajn volontiranje. Internet se pokazao kao

[3] Zaključci i preporuke Radne grupe o izazovima volontiranja u Srbiji, Nacionalna konferencija o volontiranju „Napravi promenu – volontiraj“, 5. decembar 2011.

moćno sredstvo u sprovođenju kampanja, širenju ideja i mobilizaciji grupa. Razvoj informacione tehnologije otvara nove mogućnosti za učešće u društvu „od kuće“, naročito osobama sa fizičkim invaliditetom.

- **manjkavosti u zakonima** kojima se uređuje volontiranje (povećanje obaveza organizatora uz sve manje ljudstva i resursa). Institucije se sve više oslanjaju na doprinos volontera, a pritom ne postoji adekvatna podrška volonterskim organizacijama. Javni sektor se smatra glavnim elementom održivosti volonterskog servisa, ali nedostaje infrastruktura za volontiranje.

Može se reći da problemi koji postoje upravo u socijalnom sektoru najviše utiču na razvoj našeg društva, a i da volontiranje podstiče socijalnu uključenost marginalizovanih grupa.

- **manjak informacija i nadzora** nad tim sektorom, što vodi do zloupotrebe volontera. Često je nerazlikovanje prakse od volontiranja; Volontiranje se često shvata i tretira kao roba.
- **neadekvatan način priznavanja** rada i iskustva volontera. Tek neki fakulteti imaju pravilnike o vrednovanju vannastavnih aktivnosti, ali to još nije uobičajena praksa, niti su studenti upoznati sa tim. Iako u stranim kompanijama u Srbiji opis volontiranja i stečenih znanja, veština i sposobnosti kroz neformalno obrazovanje u biografiji aplikanta za posao predstavlja dodatu vrednost, u mnogim domaćim kompanijama, kao i u javnim preduzećima i ustanovama, to još uvek nije slučaj.
- **obezbeđivanje novca za rad volonterskih organizacija, troškove i osiguranje volontera** (nedostatak plaćenog osoblja za obuku, nadgledanje i mentorstvo volontera). Volontiranje postoji ukoliko postoji zdrav javni sektor. Ono ne zamenjuje javni sektor, već se na njega oslanja i čini ga kompletnijim.

  Volontiranjem se obezbeđuje široki spektar socijalnih i zdravstvenih usluga. Ono smanjuje troškove, ali nije besplatno. Da bi se razvijalo, zahteva adekvatnu infrastrukturu, kako na nacionalnom, tako i na lokalnom nivou, koja može da mobiliše volon-

tere i da ih spaja sa adekvatnim organizacijama i zadacima. Vlade imaju obavezu da pomažu takvu infrastrukturu u svakom smislu.

- **umrežavanje** volonterskih organizacija i jačanje infrastrukture, izazov je i potencijal. U Srbiji do sada nije postojala krovna organizacija volonterskih udruženja različitih profila i geografske zastupljenosti. Najbliži oblik tome bila je Komisija za dobrovoljne aktivnosti Saveza socijalističke omladine SFRJ, iako nije okupljala organizacije, već je sama bila jedno nacionalno telo.
- **stav javnosti** prema volontiranju – Mnogi volonterski servisi su percipirani kao pružaoci usluga, što je posledica današnjeg potrošačkog društva. Mladi imaju pogrešnu predstavu o volontiranju ili nemaju nikakav stav. Često se može čuti da „samo budale danas rade za džabe“, da „volontiraju samo nezaposleni i penzioneri“.
- **odnos sa tržištem;** Poslednjih godina i privatni sektor je postao zainteresovan za volonterski rad. Preduzeća razvijaju mehanizme podrške svojim zaposlenima u volontiranju za zajednicu, shvatajući to kao investiciju i razvoj, ali i kao društveno odgovorno poslovanje. Takvi mehanizmi mogu imati različite oblike. Neka preduzeća obezbeđuju plaćeno odsustvovanje svojim zaposlenima koji se uključuju u volonterski rad, dok neka čak obezbeđuju finansijsku podršku ili nadoknadu druge vrste. Neki poslodavci sami kreiraju programe volontiranja za zaposlene, dok neki nagrađuju i podržavaju uključivanje zaposlenih u rad neprofitnih organizacija. Koji god model da je prihaćen, istraživanja pokazuju da volontiranje zaposlenih donosi nove veštine, podiže moral i lojalnost prema kompaniji, ali i pozitivno utiče na sliku koju kompanija ima u zajednici. Primetan je trend kompanija u Srbiji ne ulažu deo svog profita u društveno odgovorno poslovanje, već novac namenjen marktingu i promotivnim aktivnostima.

Volontiranje je uvek predstavljalo fenomen nastao iz same zajednice, kao odgovor na nedostatke u društvu. To je njegova jača strana, ali i slabost.

Najzastupljenije predrasude o volontiranju[4]

Volontiranje je gubljenje vremena.
Aktivnost je volontiranje jedino ako je formalno i organizovano od strane registrovanih i formalnih struktura.

Volontiranjem treba da se bave i više se bave žene.
Volontira se samo licem u lice. Ne možeš da volontiraš za dobrobit nekoga koga ne vidiš.

Svi motivi za volontiranje su legitimni.

Država ne bi trebalo da se meša u volontiranje.
Volontiranje je samo za one koji imaju dovoljno novca pa ne moraju da rade.

Volonteri su ili nezaposleni ili penzioneri.
Pravo volontiranje je kada odeš u Afriku ili neku drugu daleku zemlju da volontiraš.

Volontiranje ne košta.
Volontiranje je za one ljude koji ne znaju šta će sa svojim životom.

Osobe sa invaliditetom ne mogu da volontiraju.
Ako nisi građanin ove zemlje nema svrhe da ovde volontiraš.

Nepismeni ljudi ne mogu da volontiraju.
Osobe koje su krivično gonjene/osuđivane ne treba da volontiraju.

Volontiranje je samo davanje.
Osobe koje imaju manje od 15 godina ne mogu da volontiraju.

Volonteri ne rade ništa zahtevno i teško.

Volonteri treba da volontiraju samo u svojoj struci.
Volonterski rad ne daje podjednako dobre rezultate kao rad profesionalaca.

Volontiranje je isto što i stažiranje ili praksa.

Volontiranje je uvek besplatno.

---

[4] Odgovori su zabeleženi u toku obuka Mladih istraživača Srbije o karakteristikama i vrednostima volontiranja namenjenim volonterima, ali i budućim organizatorima volontiranja, na nacionalnom i međunarodnom nivou.

3

Volonterski socijalni servis

Volontiranje kao sredstvo u borbi protiv socijalne isključenosti marginalizovanih grupa

Svetske banka je socijalnu isključenost definisala kao „proces koji osigurava onima u riziku od siromaštva, marginalizacije i drugih oblika uskraćenosti potrebne resurse za učešće u ekonomskom, socijalnom i kulturnom životu, kao i uslove za onaj standard života koji se smatra normalnim u društvu u kom žive“.

Socijalna uključenost je relativan koncept koji se oslanja na pravo pojedinaca da učestvuju u životu zajednice. Ona se odnosi na onog pojedinca koji je isključen iz društva zbog siromaštva, lošeg zdravlja, nedostataka u obrazovanju, invaliditeta ili drugih teškoća. Ovo je nekada rezultat diskriminacije, a nekada i rezultat nenamernog ishoda raznih politika i zakona.

U mnogim zemljama Zapadne Evrope volontiranje je priznato kao dodatni mehanizam u promociji „društva za sve“, u kom svaki pojedinac ima prava i odgovornosti, kao i aktivnu ulogu u društvu. Volontiranje shvaćeno kao put ka inkluzivnom društvu podvlači jednu njegovu važnu karakteristiku: u volontiranju ne postoji onaj koji daje i onaj koji prima, već se ono obavlja na obostranu korist. Upravo je ova karakteristika ključna za uključivanje u život zajednice onih koji su marginalizovani. Ovo ne umanjuje značaj brojnih volonterskih organizacija koje svoje programe usmeravaju marginalizovanim grupama, kao korisnicima njihovih programa. Naprotiv, želimo da istaknemo i ovaj, ne toliko razvijen i poznat oblik socijalne inkluzije, a na kom se bazira i Volonterski socijalni servis, jer volontiranje pomaže ljudima iz marginalizovanih grupa da prevaziđu osećaj izolacije, usamljenosti i smanjenog samopoštovanja, da se osete delom grupe, da osete da joj i oni doprinose. Volonterski socijalni servis svojim mehanizmom rada zalazi u razloge socijalne isključenosti, koji su nezaposlenost, loše obrazovanje i zdravlje.

Osobe sa invaliditetom su često isključene iz društva zbog predrasuda o vrsti njihovog invaliditeta, shvaćenom samo kroz nedostatak, a ne i kroz potencijal koji nosi. One su često shvaćene kao pasivni korisnici volonterskih programa, a ne kao aktivni volonteri. Za osobe sa invaliditetom volontiranje takođe ne deluje prihvatljivo, jer često i sami misle da nemaju čime da doprinesu. Pored toga, tu je potrebna i posebna oprema, odgovarajući prilazi prostorijama, dodatni troškovi za prevoz i potreba za individualnom po-

drškom. Rezultat je jasan: osobe sa invaliditetom najverovatnije neće volontirati. Volonterski socijalni servis daje mogućnost da se to promeni.

Volonterski socijalni servis i mladi

Volonterski socijalni servis bavi se dvostrukim problemom:

a) **mladi iz marginalizovanih grupa su nedovoljno uključeni u društvene aktivnosti (kvalitetno provođenje slobodnog vremena, neformalno obrazovanje, obuke u cilju sticanja veština za traženje zaposlenja);**

b) **mladi su generalno neuključeni i neinformisani o mogućnostima i značaju njihovog uključivanja u volonterske programe koji se bave njihovim vršnjacima iz marginalizovanih grupa**

Neki od glavnih uzroka ovih problema su sledeći:

a) **nedostatak dovoljno senzibilisanih i obučenih predstavnika u lokalnim sredinama za prepoznavanje i podsticanje sistemskih rešenja; slabo i nestalno uvezivanje različitih sektora u socijalnoj zaštiti (volonterskih servisa, specijalizovanih udruženja/institucija koji rade sa i za osobe sa invaliditetom, Centara za socijalni rad, Kancelarija za mlade). Ovo dovodi do nepostojanja održivih mehanizama regrutacije volontera za potrebe na nivou opština, kao i do nedovoljnog broja inkluzivnih programa.**

b) **nedostatak programa za kontinuirano informisanje i obrazovanje javnosti, najpre mladih ljudi, o načinu i potrebi rešavanja problema socijalne isključenosti marginalizovanih grupa kroz volonterski doprinos, kao i nedostatak formalnog vrednovanja tog doprinosa.**

Neke od glavnih posledica ovih problema su sledeće:

a) **nepodsticanjem inkluzivnih programa, mladi iz marginalizovanih grupa su u opasnosti od još veće margnalizacije, apatije i dodatnih socijalnih devijacija.**

b) **mladi ljudi mahom ne osećaju moralnu obavezu prema svojim vršnjacima iz marginalizovanih grupa i nisu svesni da oni sami mogu nešto da urade, što do-**

vodi do produbljivanja jaza između „normalnih“ i „marginalizovanih“ i jačanja straha od „drugačijeg“.

U *Strategiji razvoja socijalne zaštite*, kao pojedinačni razvojni cilj, afirmiše se „integralni pristup u identifikovanju potreba i planiranju usluga u zajednici“, kao i „da preklapanje i nedostatak određenih usluga dolazi usled parcijalnog pristupa u identifikovanju potreba korisnika, nejasne podele usluga i odgovornosti i odsustva međusistemske saradnje“. Zato je partnerstvo između profesionalnog i volonterskog rada, njihova komplementarnost, istovremeno i ostvarivanje strateških ciljeva u sistemu socijalne zaštite.

Nedostatak planskog, celovitog i međusektorskog planiranja usluga socijalne zaštite, nedovoljno korišćenje raspoloživih volonterskih resursa lokalne zajednice, nerazvijeni mehanizmi finansijske decentralizacije sredstava dovode do nedostatka kvalitetnih i raznovrsnih vaninstitucionalnih usluga podrške posebno ugroženim društvenim grupama i povećava rizik njihove socijalne izolacije.

U više od 100 opština u Srbiji (podaci iz 2006. godine, Strategija razvoja socijalne zaštite) ne postoje usluge podrške u prirodnom okruženju, tako da veliki broj osoba iz posebno ugroženih društvenih grupa (deca i mladi sa smetnjama u razvoju, odrasle osobe sa invaliditetom i stariji građani) ne može da zadovolji svoje lične, egzistencijalne i socijalne potrebe i usmerava se na postojeće usluge. Deca i mladi, isključeni iz obrazovnog sistema, zbog nedostatka otvorenih oblika zaštite: dnevnih boravaka, klubova za mlade sa nekim tipom invaliditeta, usluga pomoći u kući, personalne asistencije, usluga podrške osamostaljivanju i drugo, takođe su nepotrebno smeštani u ustanove neprimerene njihovim potrebama. Zastareli medicinski model zaštite nudio je uglavnom institucionalni smeštaj za sve korisnike. Takav vid podrške nije bio adekvatan zbog malih smeštajnih kapaciteta, nedovoljno kvalitetnih usluga, neprimerenog mešanja korisnika različitog uzrasta, vrste i stepena ometenosti, individualnih potreba. U 17 ustanova za smeštaj mentalno nedovoljno razvijenih lica, duševno obolelih i lica sa telesnim invaliditetom, smešteno je 5.574 korisnika, a većina je van mesta svog prebivališta. Materijalni i kadrovski uslovi institucija su uglavnom nedovoljni da obezbede minimum standarda za korisnike.

Javni sektor je do sada bio dominantan u pružanju usluga socijalne zaštite u odnosu na nevladin i privatni sektor. Nedostatak pluralizma pružalaca usluga na lokalnom nivou,

nedovoljno korišćenje volontera, nedostatak planskog i racionalnog sistema usluga (nedostatak lokalnog strateškog planiranja i akcionih planova u oblasti socijalne politike) uzrokovali su nedovoljnu ponudu i neuvažavanje realnih potreba građana. Strategija sistema socijalne zaštite usmerena je na razvoj usluga podrške koje su teritorijalno i funkcionalno dostupne korisnicima. Razvojem socijalnih servisa u lokalnoj zajednici kroz partnerstva među socijalnim akterima, korišćenjem svih lokalnih resursa, ponudom kvalitetnih, raznovrsnih, održivih usluga, podstiče se ostanak dece, mladih i odraslih lica u biološkoj porodici i prirodnom okruženju.[5]

Invalidnost se danas sagledava kao problem društva i države.
Osnovni uzrok invalidnosti leči u nemogućnosti zajednice da stvara jednake uslove i mogućnosti za sve građane, bez obzira na njihove različitosti.

Pokretači Volonterskog socijalnog servisa

Volonterski socijalni servis je nastao 2009. godine u partnerstvu između Udruženja za edukaciju i podršku sa Novog Beograda i Volonterskog servisa Mladih istraživača Srbije, uz podršku Centra za socijalni rad opštine Novi Beograd i finansijsku podršku Ministarstva rada i socijalne politike Republike Srbije. Aktivnosti Volonterskog socijalnog servisa u početku su se sprovodile samo na teritoriji Novog Beograda, ali se sam program ne ograničava na teritoriju jedne opštine; svojim potencijalom i mehanizmom uključivanja novih partnera može i teži da dobije i regionalnu, pa i nacionalnu pokrivenost. Podržan od strane Ministarstva omladine i sporta, model programa je od 2011. godine primenjen u sledećim opštinama:

[5] „Priručnik za pružaoce socijalnih usluga za osobe sa intelektualnim teškoćama u Srbiji“, Balkanski fond za lokalne inicijative (BCIF), 2011.

opština	volonterski servis	udruženje domaćin volonterskog programa
Novi Beograd	Mladi istaživači Srbije	Udruženje za edukaciju i podršku Udruženje „Panda“ Centar za razvoj inkluzivnog društva Društvo za pomoć MNRO Novi Beograd
Palilula	Kancelarija za mlade Palilula	Dom za decu bez roditeljskog staranja „Drinka Pavlović“
Savski venac	Kancelarija za mlade Savski venac	Dom za srednjoškolsku i studentsku omladinu
Obrenovac	Kancelarija za mlade Obrenovac	Društvo za pomoć MNRO Obrenovac
Valjevo	Društvo istraživača „Vladimir Mandić Manda“	OŠ Nada Purić, Udruženje „Naši snovi“
Novi Pazar	Kancelarija za mlade Novi Pazar	Društvo za pomoć MNRO Novi Pazar

Svojim programskim aktivnostima podstiče socijalizaciju i integraciju osoba sa intelektualnim teškoćama i njihovih porodica, doprinosi boljem informisanju i edukaciji društvene zajednice, inicira i razvija otvorene oblike zaštite i partnerstva sa drugim organizacijama i ustanovama, u skladu sa reformom socijalne politike.
Jedinstvenost Volonterskog socijalnog servisa jeste u održivosti i permanentnom karakteru programa, naspram mnogobrojnih jednokratnih akcija sličnog tipa, ali i u podizanju kapaciteta institucija, centara za socijalni rad i volonterskih organizacija za rad sa volonterima u sferi socijalne zaštite.

Iz ugla saradničkog tima:

Mladi istraživači Srbije su ovim programom proširili svoj profil i učinili da njihovi korisnici i članovi imaju širok spektar mogućnosti za volontiranje. Po povratku sa specifičnih međunarodnih volonterskih kampova u inostranstvu, volonteri su želeli da se posvete sličnom

volonterskom radu i u svom gradu. Tematika programa se proširila i dovela organizaciju do grupe volontera sa posebnim interesovanjima koje je bilo zatim lako uključiti u nekoliko uvezanih programa. Upravo uvezivanjem volontera kroz različite programe poboljšao se uticaj na motivisanost mladih da ostanu duže uključeni u programe volontiranja. Pored toga, organizacija je uvela izmene u Misiju i počela da podstiče uključivanje u svoje programe mladih sa intelektualnim ili fizičkim smetnjama u razvoju, kao i iz posebnog socijalnog konteksta, čime je omogućila njihovo učešće u volonterskim aktivnostima, što provocira razbijanje predrasuda o njima kao o pasivnim primaocima pomoći.

Mladi istraživači Srbije broje više od 3000 članova, uglavnom mladih između 15 i 30 godina, pri čemu podstiču uključivanje u svoje programe mladih sa intelektualnim, fizičkim i socijalnim teškoćama.*

Udruženje za edukaciju i podršku ovim programom je sistematski približilo mogućnosti za aktivno učešće ljudima, najčešće mladima, koji su isključeni ili marginalizovani zbog smetnji u razvoju, tako što je omogućila osobama sa intelektualnim teškoćama uz prijatelja-volontera stiču iskustva primerena mladim ljudima, koja su im često uskraćena zbog neadekvatnog sistema podrške i preopterećenosti roditelja i prisutnog straha od „drugačijeg“ u našem društvu. To je program koji omogućava i njima samima da budu volonteri, a sve više su im dostupni i programi inače dostupni svima ostalima.

Poziv na partnerstvo

Volonterski socijalni servis se ne ograničava na njegove pokretače, Udruženje za edukaciju i podršku i Mlade istraživače Srbije, već je otvoren da primi i prenese znanje i mehanizme rada organizacijama iz cele Srbije, koje već imaju iskustva ili koje žele da steknu iskustvo u radu sa volonterima u sferi socijalne zaštite. Zajedničkim naporima, umrežavanjem i jedinstvenom kampanjom može se bolje uticati na smanjenje predrasuda o „drugačijem“, sistematsko praćenje rezultata, kao i na sveopšte vrednovanje volontiranja, naročito u sferi socijalne zaštite.

---

* Preuzeto iz dokumenta „Misija, vizija i ciljevi“ Mladih istraživača Srbije

Upravo je „društveni kapital“, predstavljen kroz rad volonterskih organizacija, naročito umreženih organizacija civilnog društva, onaj po kom se zemlje razlikuju. I samo uključivanje u svoje programe mladih sa intelektualnim ili fizičkim smetnjama u razvoju, kao i iz posebnog socijalnog konteksta, organizacije se mogu priključiti Volonterskom socijalnom servisu. Razni kulturni, umetnički ili sportski sadržaji im se, uz pomoć volontera, mogu približiti.
Sve organizacije i institucije koje žele da se priključe ovom programu i kampanji, mogu da se obrate Mladim istraživačima Srbije, tj. Udruženju za edukaciju i podršku.

Mladi istraživači Srbije
Bulevar umetnosti 27, 11070 Beograd
Tel. 011.311.66.63
E-mail: vss@mis.org.rs; www.mis.org.rs

Udruženje za edukaciju i podršku
Bulevar Arsenija Čarnojevića 130, 11070 Beograd
Tel. 011.263.41.45
E-mail: savezmnro@gmail.com

Modeli uključivanja volontera

Volonteri se uključuju kao:

- **individualna podrška:** volonter je uparen sa jednim „posebnim prijateljem“ sa kojim se on/ona naknadno dogovara o vremenu i sadržaju njihovih sastanaka. Ovaj vid angažovanja podrazumeva da se volonter uključi na period od minimum 3 meseca. Pre nego što se krene sa volontiranjem ovog tipa, poželjno je da volonteri provedu neko vreme u dnevnom boravku, kako bi se privikli na uslove i ritam rada. Pored obuke, organizuju se periodični sastanci, a tu su i povremene zajedničke aktivnosti, kako bi vreme koje provode zajedno bilo što kvalitetnije i raznovrsnije. Nekada sastanci mogu da budu i odlazak kod lekara, u dnevni boravak, u kući, odnosno, volonteri imaju kontakt sa roditeljima i sa njima se dogovaraju o zadatku. Individualnom podrškom se u najvećoj meri osigurava održavanje i povećanje učešća ljudi iz marginalizovanih grupa, a i samih volontera koji tu podršku daju. Iz primera prakse servisa na Novom Beogradu, volonteri ostaju i više godina u bliskom kontaktu sa onima sa kojima su upareni, što daje predah porodici korisnika, a volonterima daje osećaj ispunjenosti, daje

notu tolerancije i solidarnosti njihovim ličnostima i neizbežno utiče na povećanje svesti šire populacije o značaju volonterskog doprinosa socijalnoj zaštiti, a time utiče na pozitivnu predstavu volonterskog rada i smanjenje straha od drugačijeg.

- **u radu dnevnih boravaka** (kada su osobe sa intelektualnim smetnjama u pitanju), dolazak onoliko puta nedeljno koliko volonter može da odvoji i u tom vremenu organizovanje raznih radionica, kao što su npr. karaoke, slikanje, igra karata, pantomime, kuvanje, umetničke radionice i bilo šta drugo u skladu sa veštinama i znanjem volontera. Ovaj tip angažovanja podrazumeva uključivanje volontera na minimum mesec dana.
- ili kroz **organizovanje događaja,** ako volonter ne može da se obaveže na 3 meseca i duže, pa ni mesec dana, ali je u mogućnosti da organizuje neki događaj jednokratno, npr. izlet do omiljenog mesta u Beogradu uz prilagođenu priču o istorijskom, kulturnom ili ličnom značaju. I događaj kao što je običan izlet velika stvar za naše „drugare“, jer dobijaju šansu da se uključe u aktivnosti koje mogu da očekuju samo od prijatelja, ne i od roditelja! Volonteri nekad obezbede besplatne karte za pozorište, upoznavanje sa glumcima, odlazak na koncerte i slično.

  Danas kada volonteri imaju sve veću potrebnu za fleksibilnošću, kraćim volonterskim angažmanom, izuzetno je važno prilagoditi volonterski program njihovom slobodnom vremenu i ne odustati od volontera koji žele da se uključe, ali jednokratno. Vrlo je verovatno da će se ti volonteri javiti kasnije i uključiti na duže, ako im date šansu da daju makar mali doprinos programu.

VREME: sve je manje vremena koje ljudi mogu da posvete volontiranju – Volontiranje je u opadanju, što je još više podstaknuto sve većom otuđenošću, raspadom tradicionalnih zajednica i porastom individualizma. Primetan je pad interesovanja mladih ljudi da volontiraju. Međutim, ukoliko bi imali priliku da urade makar malo, da doprineru makar jednokratno, uradiće to.

Porodicama dece i mladih sa smetnjama u razvoju i odraslih osoba sa invaliditetom je značajna kontinuirana podrška, makar iako su susreti kratki. Minimalna, ali redovna podrška, održava ravnotežu u porodičnom funkcionisanju i ostavlja prostor za predah.

Akteri Volonterskog socijalnog servisa

VOLONTERI:

Obim i tip angažovanosti zavisi od raspoloživog vremena i veština, znanja i sposobnosti samih volontera. Ovo je odlična prilika za studente Fakulteta za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, za socijalne radnike, pedagoge, psihologe, ali i za sve ljude dobre volje, bez obzira na obrazovanje ili iskustvo. Volonterskom socijalnom servisu priključuju se ljudi najrazličitijeg profila, uglavnom mladi: studenti, i to ne samo defektologije, već i prava, umetnosti, filologije, kuvari, nezaposleni itd. Prethodno iskustvo u polju socijalne zaštite, kao ni volontersko iskustvo nije neophodno, ali dobra volja i odlučnost jesu. Zbog osetljivosti rada, preporuka je da volonteri ne budu mlađi od 18 godina.

OPŠTA PRAVA I OBAVEZE VOLONTERA

Prava:

- da rade osmišljen, zadovoljavajući posao
- da budu informisani o organizaciji za koju volontiraju
- da imaju jasnu ulogu i poziciju
- da budu pažljivo odabrani za odgovarajući posao koji zadovoljava javni interes i potrebe
- da budu obučeni za posao kojim će se baviti
- da imaju zdravo i sigurno radno okruženje
- da budu birani na osnovu jednakih mogućnosti i bez diskriminacije
- da se njihovi lični podaci ne zloupotrebljavaju
- da imaju osobu koja će ih nadgledati i koja će ih usmeravati u toku rada
- da pokažu inicijativu i osećaj za liderstvo
- da iskažu svoje mišljenje i daju svoj doprinos u planiranju i implementaciji programa posla
- da budu tretirani kao ravnopravni saradnici
- da mogu slobodno da kažu „ne“ ako je potrebno
- da im se izda potvrda o volonterskom radu (na zahtev)

Obaveze:

- da učestvuju u programu volontiranja posvećeni i sa entuzijazmom;
- da se saradnici na njih mogu osloniti;
- da traže podršku i pomoć kada im je potrebna;
- da budu otvoreni i iskreni o svojim očekivanjima i sposobnostima;
- da prihvate da rade samo ono za šta su kvalifikovani i šta mogu uspešno da završe;
- da učestvuju na obukama koje su preduslov za učestvovanje u programu;
- da zaštite pravo na privatnost podataka volonterskog servisa, organizacije u kojoj volontiraju, drugih volontera i zaposlenih;
- da rade u timu zajedno sa drugim volonterima ili zaposlenima;
- da završe posao u predviđenom roku, prateći predviđene procedure;
- da podnesu izveštaj ako je potrebno i da učestvuju u evaluacionim sastancima;
- da obaveste organizaciju kada žele da napuste položaj;
- da drže mesto rada čistim;
- da predstavljaju volonterski servis i domaćina programa volontiranja prema lokalnoj zajednici;
- da završe radne zadatake kao što je dogovoreno;
- da budu disciplinovani, tačni, motivisani;
- da budu uredni;
- da donesu nove ideje i energiju i uopšte pozitivan uticaj.

Koji su sve motivi zbog kojih se ljudi odlučuju za volontiranje u sferi socijalne zaštite?[6]

[6] Odgovori preuzeti sa pripremnih sastanaka volontera Mladih istraživača Srbije.

Obaveze volontera u okviru Volonterskog socijalnog servisa:

- prethodno iskustvo u polju socijalne zaštite, kao ni volontersko iskustvo nije neophodno, ali dobra volja i odlučnost jesu;
- volonter može biti osoba starija od 18 godina, bez obzira na njegovu/njenu stručnu spremu;
- volonter zadržava pravo da prekine staž, u dogovoru sa koordinatorom;
- volonter određuje vreme angažovanja i period trajanja volonterskog staža u skladu sa svojim obavezama, ali i u dogovoru sa koordinatorom, kako bi se raspored unapred prilagodio volonteru. Stoga je neophodno da se utvrđenog rasporeda volonter nadalje pridržava;
- volonter pristaje da za svoj doprinos ne dobija finansijsku nadoknadu; unapred dogovoreni određeni troškovi, npr. naknada za javni prevoz i slično, mogu biti obezbeđeni;
- ni pod kojim uslovima volonter ne može držati odgovornim volonterski servis ili ustanovu u kojoj volontira za nastale nezgode, štetu ili povrede u toku volontiranja; osiguranje je obaveza volontera, dok se organizatori obavezuju da svedu na minimum rizik od povreda i nezgoda;
- volonter ima pravo na volontersku knjižicu i/ili potvrdu koja govori o njegovom volonterskom angažmanu;
- volonter ima obavezu da učestvuje u periodičnim evaluacionim sastancima sa koordinatorom (ne češće od jednom u 2 meseca, ili po zakazivanju), zarad osiguravanja pravilnog toka projekta na obostrano zadovoljstvo;
- Popunivši i poslavši prijavni formular[7], volonter dolazi na razgovor i, ukoliko je selektovan, potpisuje ugovor[8].

[7] videti Prilog 6
[8] videti Prilog 1

Korisnici programa – „drugari“

Osobe sa intelektualnim, fizičkim ili socijalnim teškoćama dolaze u kontakt sa ograničenim brojem ljudi, koji su mahom iz kruga porodice. Time su lišeni mnogih mogućnosti socijalne interakcije sa svojim vršnjacima i drugim ljudim iz okruženja. Uz volontere, oni imaju mogućnost da učestvuju u brojim aktivnostima u i van dnevnog boravka/udruženja/institucije (odlazak u šetnju, na kafu, u bioskop, na koncert, na žurku, radionice i druge događaje), čime proširuju svoj krug prijatelja, odnosa i veza, a tako i da postanu aktivni članovi zajednice, a ne samo pasivni korisnici određenih usluga. Socijalna uključenost je u direktnoj vezi sa povećanjem samopouzdanja, radoznalosti, spremnosti za nove izazove.

Odnos volontera i „drugara“

Odnos volontera i korisnika Volonterskog socijalnog servisa u mnogome zavisi od vida uključivanja volontera u program.

Dnevni boravak ima za cilj osposobljavanje korisnika za socijalizaciju i integraciju u društvo, njihovo osamostaljivanje i sistematski razvoj sposobnosti. Ukoliko se volonter uključuje u radionice u dnevnom boravku, ponuđen mu je niz aktivnosti, od kojih on prema sopstvenim afinitetima i sposobnostima bira one u koje želi da se uključi. Moguće je i poželjno da volonter predloži aktivnosti ako poseduje neka interesovanja i veštine koje može da ponudi grupi.

Volonter sa korisnicima gradi mentorski odnos. Koordiniše radionicu i osnažuje ih da se aktivno uključe u nju. Međutim, važno je naglasiti da je odnos svih članova servisa partnerski i prijateljski. Uloge mogu biti i zamenjene, što se često dešava kada se novi volonteri uključe u redovne aktivnosti boravka. Tada korisnici mogu da im pomognu da steknu veštine brže. Bitna je obostrana spremnost i otvorenost za učenje.

Volontiranje u formi individualne podrške podrazumeva nešto drugačiji odnos. Volonteri su vršnjačka podrška korisnicima u odnosu jedan prema jedan. Oni se uparuju na osnovu sličnih interesovanja i rasporeda slobodnog vremena. Njihov odnos je prijateljski i zasniva se na druženju i zajedničkom konzumiranju društvenih aktivnosti za koje su zainteresovani. Ova naročita prijateljstva su izgrađena na dvosmernim odnosima uzimanja i davanja i lična su. Zajedno, volonter i njegov prijatelj stiču različita iskustva, uče je-

dan od drugog i uključuju se u zajednicu. Pri tome, volonter pruža potrebnu podršku korisniku i stvara osećaj sigurnosti.
Kada volonteri ne mogu da se obavežu na duži vremenski period (na minimum mesec dana za dnevne boravke, a tri meseca za individualnu podršku), što je poslednjih godina sve češće usled previše obaveza, produženog radnog vremena, potrebe za većom fleksibilnošću, oni se uključuju tako što jednokratno ili s vremena na vreme organizuju događaj posvećen već uprarenim volonterima i „drugarima". Tako se osećaju delom programa, zadovoljavaju svoju potrebu za društvenom odgovornošću, iako za više nemaju vremena. Često se dešava da vremenom volonteri angažovani na ovaj način uspeju drugačije da organizuju svoje vreme i priključe se jednom od prva dva načina uključivanja, u dnevnom boravku ili kao individualna podrška.
U praksi, svi oblici izgledaju daleko prisnije i toplije nego što je moguće dočarati i opisati pisanom rečju. Oni stvaraju duboka i trajna prijateljstva koja su često životne prekretnice. Zbog prirode odnosa u procesu volontiranja, koji je uvek razmena, termin „korisnik" zamenili smo terminom „drugar". Na taj način smo izbegli korišćenje ustaljenog izraza za mlade sa teškoćama, jer ih i ne tretiramo kao korisnike, već kao učesnike programa. Zovemo ih baš onako kako se i odnosimo prema njima: DRUGARI!

Volonterski servisi

Česta je praksa da specijalizovana udruženja/institucije koje rade sa i za osobe sa intelektualnim, fizičkim i socijalnim teškoćama regrutuju sami volontere, i to najčešće među porodicama, rodbinom i prijateljima njihovih korisnika. Time se u njihov rad mahom uključuju ljudi koji su već upoznati sa problemom sa kojim se suočavaju korisnici. To ne umanjuje značaj njihovog rada, ali ne pomaže u podizanju svesti šire javnosti o tome, a pri tom, zahteva dodatno angažovanje zaposlenih i često dodatna finansijska sredstva.
Volonterski servisi, sa druge strane, imaju dodira sa najrazličitijim profilima ljudi i imaju više kapaciteta za sprovođenje onih faza volonterskog menadžmenta koje uokviruju samu realizaciju volonterskog angažmana u udruženju/instituciji, a to su: promocija, regrutacija, selekcija volontera, podrška i povremene evaluacije, nagrađivanje i stimulacija, a po potrebi i otpuštanje.

Domaćini volonterskih programa

Domaćini volonterskih programa zajedno sa volonterskim servisima kreiraju opis posla za volontere, budući da oni najbolje poznaju potrebe svojih korisnika. Uvek će postojati makar jedna osoba iz udruženja/institucije domaćina koja će biti spona između volontera i udruženja/institucije, kao i kontakt osoba prema volonterskom servisu.

Često se sreću udruženja i institucije koje bi želele da imaju volonterski program, ali nisu sigurne da znaju da rade sa volonterima. Ovaj priručnik je namenjen i njima. Potrebno je poznavati sve faze volonterskog menadžmenta, bez obzira na to koje su konkretne obaveze svakog od partnera. Uključivanje volontera u rad udruženja ili institucije je velika odgovornost, budući da volonteri predstavljaju ogledalo njihovog rada u javnosti. Treba dobro proceniti kapacitete za upravljanje volonterima. Zato je jako bitno pripremiti zaposlene na dolazak volontera, kako bi se za to stvorila pogodna atmosfera.

Ključna pitanja na samom početku formiranja programa su sledeća:

- Kako bi volonterski program mogao pomoći udruženju/instituciji?
- Da li postoje slični primeri dobre prakse?
- Kako drugi zaposleni mogu da se uključe u kreiranje poslova za volontere? Koje uloge oni mogu da imaju?
- Ko će u udruženju/instituciji biti zadužen za nadgledanje rada volontera, evidenciju i kontakt sa volonterskim servisom?
- Kakav profil volontera je potreban? Neka posebna znanja, veštine?
- Da li je potrebna specifična obuka za volontere, pored uobičajene orijentacije na samom početku?
- U slučaju problema sa volonterima, kako ih rešiti?
- Kako motivisati volontere i stimulisati ih za rad?
- Koja je razlika između zaposlenog i volontera u udruženju/instituciji?
- Da li postoje rizici u obavljanju poslova?
- Koliko često je potrebno uključiti volontere i na koji vremenski period?
- Da li je moguće obezbediti naknadu za javni prevoz ili neku drugu povlasticu?

Koordinator volontera je ključna osoba za pravilno sprovođenje volonterskog programa. Ona upućuje volontere u rad organizacije (početna orijentacija), vodi evidenciju o vo-

lonterskom angažovanju, komunicira sa volonterskim servisom, prati rad volontera, pomaže u prevazilaženju problema, obezbeđuje dodatnu obuku ako je potrebna, vodi računa o odnosima stalno zaposlenih i volontera, tokom realizacije programa kontinuirano podstiče motivaciju volontera, zastupa njihova prava, meri rezultate rada, predlaže promene u cilju poboljšanja programa.

Važno je da se koordinacijom volontera bavi jedna osoba, koja poznaje osnove volonterskog menadžmenta i koja je sklona radu sa ljudima. Ukoliko je nemoguće da ovu obavezu preuzme jedna osoba, već se ona podeli na više njih, važno je da jedna osoba bude upoznata sa svim fazama i da njoj podnose izveštaj ostale osobe, kao i da jedino ona volontere obaveštava o promenama i zadacima, kako ne bi došlo do nesporazuma u komunikaciji i opšteg nezadovoljstva.

Šta bi sve organizacija mogla da očekuje od volontera?*

Da zna da radi u timu sa drugim ljudima
Da bude motivisan/a
Da bude otvoren/a, fleksibilan/na i osetljiv/a na potrebe drugih
Da promoviše udruženje/instituciju domaćina
Da štiti ugled i kredibilitet udruženja/institucije
Da poseduje veštinu upravljanja i samoorganizovanja
Da zna da radi sa finansijama
Da zna svoja prava i obaveze
Da poseduje relevantne tehničke veštine
Da zna da se snađe u konfliktnoj situaciji
Da ima smisao za humor
Da bude inventivan/na
Da zna da peva, igra, crta
Da dâ sve od sebe
Da bude odgovoran/na i zreo/la
Da ima vozačku dozvolu
Da ne pada s nogu
Da ne radi zadatke koje ga/je dovode u opasnost
Da ne plaća da bi stekao/la veštinu
Da zna da vodi zapisnik
Da se zabavi
Da brine o poverljivosti podataka, tačnosti
Da ne zamenjuje zaposlenog
Da ne ostane zauvek
Da ne plaća iz svog džepa za projektne aktivnosti

* Preuzeto sa obuka volonterskih servisa, Mladi istraživači Srbije

4

Elementi Volonterskog socijalnog servisa

Definisanje prava i obaveza između volonterskog servisa i domaćina volonterskog programa

Obaveze volonterskih servisa su:

- da se prijavi kao organizator volontiranja Ministarstvu rada i socijalne politike, u skladu sa Zakonom o volontiranju;
- da uredno vodi evidenciju prijavnih formulara[9], koji imaju težinu ugovora;
- da evidenciju volontera[10] učini dostupnim Ministarstvu rada i socijalne politike, kao i da je uključi u završni izveštaj prema Ministarstvu[11], u skladu sa Zakonom o volontiranju Republike Srbije;
- da sve lične podatke volontera zaštiti od zloupotrebe i koristi samo za potrebe evidencije u okviru ovog programa;
- da volonteru objasni uslove prijavljivanja;
- da zajedno sa domaćinom volonterskog programa kreira adekvatan opis posla za volontere;
- da prijavu volontera pošalje u što kraćem roku koordinatoru volontera iz udruženja/institucije domaćina volonterskog programa;
- da volontere i koordinatora volontera iz udruženja/institucije upućuje na dodatne obuke koje mogu biti relevantne za njihov lični razvoj, u skladu sa interesovanjem i motivisanošću volontera i koordinatora;
- da organizuje periodične evaluacije programa sa volonterima[12], na svaka 2 meseca ili češće, po potrebi;
- da organizuje periodične evaluacije sa udruženjem/institucijom;
- da izda volontersku knjižicu ili potvrdu[13] volonteru, na zahtev;
- da ispuni specifične zahteve domaćina volonterskog programa, ukoliko ih ima, u smislu medicinske i bezbednosne provere potencijalnih volontera;

---

[9] Videti Prilog 6
[10] Videti Prilog 4
[11] Videti Prilog 5
[12] Videti Prilog 7
[13] Videti Prilog 3

- da obezbedi uključivanje volontera i „drugara“ na što više inkluzivnih programa različitog sadržaja na teritoriji svoje opštine/grada (sportski događaji, koncerti, umetničke radionice, radionice sticanja različitih veština, i dr.)
- da promoviše program i partnerstvo u lokalnim i nacionalnim medijima i na relevantnim skupovima i zagovara za bolji položaj marginalizovanih grupa u društvu.

Domaćin volonterskog programa se obavezuje:

- da vodi evidenciju volontera, u skladu sa Zakonom o volontiranju Republike Srbije, čuvajući elektronsku kopiju prijavnih formulara volontera;
- da vodi evidenciju korisnika Volonterskog socijalnog servisa;
- da lične podatke volontera i korisnika zaštiti od zloupotrebe i koristi samo za potrebe evidencije u okviru ovog programa;
- da po dobijenom prijavnom formularu u što kraćem roku kontaktira volontera, zakaže sastanak, a potom obavi orijentaciju sa volonterima, kako bi oni na najbolji način ispunili dogovorene zadatke;
- da angažuje stručna lica koja će ih obučiti za realizaciju specijalizovanih zadataka, ukoliko je potrebno;
- da informiše volonterski servis u što kraćem roku o dogovoru sa volonterom o bilo kakvim promenama;
- da informiše volonterski servis u što kraćem roku o prestanku volonterskog staža određenog volontera;
- da volontera informiše i upućuje na dodatne obuke koje mogu biti relevantne za lični razvoj volontera, u skladu sa njegovim/njenim interesovanjem i motivisanošću;
- da ih upari sa odgovarajućim korisnicima; ukoliko volonteru određeni par ne odgovara, obratiće se koordinatoru volontera z udruženja/institucije kako bi promenili korisnika;
- da prisustvuje periodičnoj evaluaciji sa volonterskim servisom i volonterima;
- da obezbedi uslove za punu zdravstvenu i materijalnu bezbednost volontera u vremenu boravka sa korisnicima u dnevnom boravku.

Opis posla za volontere

Opis posla za volontere je od ključnog značaja za uspeh volonterskog programa. Ukoliko opis posla nije dovoljno tačan, najčešće se dolazi do volontera neadekvatnog profila. Opis posla treba da postoji u pisanom obliku, a sastavljaju ga koordinator volontera iz udruženja/institucije domaćina volonterskog programa i koordinator volontera iz volonterskog servisa. Opis posla za volontere treba da bude formalan kao i opis posla za plaćenu poziciju, ali da sadrži elemente koji ukazuju na dobrobit zajednice i pojedinca koji volontira. U sastavljanju opisa posla za volontere treba da učestvuju svi kojih se to tiče.

Pri kreiranju opisa posla treba razmišljati o:

- **broju volontera potrebnih za posao:** Jako je važno ne regrutovati previše volontera za posao. To utiče na motivisanost volontera za rad i često dovodi do osipanja broja volontera. Krenite sa manjim brojem i nemojte primati volontere po svaku cenu, iako vam profil ne odgovara.
- **zadatku koji će obavljati:** Opisati modele uključivanja (individualna podrška, grupni rad u dnevnom boravku, ostali vidovi uključivanja, kao što je organizovanje događaja, onlajn podrška, pomoć u računovodstvu, jednokratno ili povremeno uključivanje, itd.)
- **vremenskom periodu:** U dogovoru sa korisnicima i prema njihovim potrebama određuje se vreme angažovanja volontera, ali ono nije kraće od 2, a duže od 10 sati nedeljno, u trajanju od minimum 3 meseca (individualna podrška), odnosno mesec dana (dnevni boravak). Ukoliko postoji potreba za pojedine porodice da se češće ili svakodnevno angažuje volonter, moguće je uključiti 2 volontera za podršku istoj osobi, kako jedan ne bi bio suviše opterećen.
- **pripremi volontera za posao**: pripremni sastanak se obavlja sa volonterima u volonterskom servisu, u fazi selekcije (često neposredno posle intervjua sa volonterom), a orijentacija/specifična obuka u udruženju/instituciji domaćina, po dolasku volontera.
- **koordinatoru volontera:** Bitno je da u udruženju/instituciji domaćinu volonterskog programa postoji jedna osoba koja će imati dovoljno vremena, a koja je upoznata sa

radom ustanove i ostalim zaposlenima, koja će regrutovane volontere preko volonterskog servisa dalje usmeravati i nadgledati u toku njihovog boravka.

Opis posla treba da sadrži:

- Kratak opis organizacije domaćina i volonterskog servisa;
- Opis programa;
- Ciljeve opisanog posla;
- Kratak opis mesta gde će se volontirati;
- Kontakte u volonterskom servisu (a kasnije, pri selekciji, kontakte koordinatora iz udruženja/institucije domaćina);
- Vreme angažovanja (koliko dugo i koliko često);
- Detalje o obuci/pripremi, ukoliko je potrebna;
- Zahtevane veštine, znanja i sposobnosti volontera;
- Opis mogućih izazova;
- Šta volonter može da očekuje da dobije (veštine, znanje, ali i olakšice, potvrda, reference). Volonterima se mogu nadoknaditi troškovi prevoza, što zavisi od vrste i dinamike aktivnosti. Takođe, i drugi prateći troškovi se mogu nadoknaditi, po dogovoru i mogućnostima. Osiguranje su volonteri dužni sami da obezbede, a organizatori su dužni da volonteru obezbede bezbedne uslove za rad i rizik od povreda svedu na najmanju moguću meru;
- Prava i obaveze volontera;
- Prava i obaveze volonterskog servisa i udruženja/institucije domaćina.

Regrutacija, regrutna poruka i strategija promocije

Kada se razmišlja o strategiji promocije, pre svega je potrebno odrediti među kojom grupom ljudi će se volonteri regrutovati. Postoji nekoliko tipova regrutacije:

- **Sa ciljnom grupom/targetirana,** ukoliko su potrebni volonteri specifičnog obrazovanja i stručnosti. Tako ćemo, na primer, organizovati promocije, postavljati postere i deliti letke na Fakultetu za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju. Ovaj tip regrutacije zahteva pažljivo planiranje opisa volonterske pozicije i što preciznije odgovore na pi-

tanja: Ko nam je potreban? Gde se ljudi tog profila okupljaju? Kako komunicirati sa njima? Kako ih motivisati?

- **Bez ciljne grupe/masovna,** ukoliko je potreban veliki broj volontera za kratko vreme. Nije neophodno posebno iskustvo ili stručnost. Najbolje je pripremiti brošure, letke, organizovati tribine, promotivne događaje, objaviti poziv u medijima (televizija, radio, štampani mediji, internet).
- **U okruženju/koncentrična;** Ovaj tip regrutovanja volontera podrazumeva da stupite u kontakt sa ljudima koji su već u kontaktu sa vašom organizacijom (korisnici vaših programa, volonteri, saradnici, zaposleni, komšije). Oni će svoje iskustvo predstaviti prijateljima i porodici, koji će se, zatim, uključiti i sami kao volonteri. Na ovaj način ćete doći do ljudi koji su već upoznati sa vašim radom. Velika je razlika između „hladnog“ poziva novim ljudima i „toplog“ poziva onima koji su u većoj ili manjoj vezi sa vašom organizacijom.
- **Ambijentalna** (škola, preduzeće, strukovno udruženje), ukoliko želimo da uključimo celu školu, preduzeće.

Ko nam je potreban?

Da bismo odgovorili na ovo pitanje potrebno je da imamo u vidu sve moguće motivacije volontera zbog kojih bi se oni prijavili da volontiraju.
U Volonterski socijalni servis uključuju se mahom mladi ljudi, studenti Fakulteta za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, zatim socijalni radnici, psiholozi, uglavnom željni prakse i dodira sa ciljnom grupom ljudi sa kojima će i profesionalno raditi u budućnosti. Veoma je važno razgovarati sa volonterima ovog profila o njihovoj motivaciji za uključivanje. Često volonteri mešaju praksu i volonterski rad, gde praksa predstavlja jednosmeran odnos u kom praktikant dobija neophodno znanje i veštine u ustanovi koja će ga posle zaposliti. Volontiranje je dvosmerna ulica – dobija se mnogo, ali se i daje mnogo. Volonterima treba objasniti da će volontiranjem sigurno dobiti znanja, veštine i sposobnosti, kao i kontakte koji će im pomoći u kasnijem traženju posla, ali da zaposlenje u ustanovi u kojoj se volontira ne treba očekivati, tj. ne treba to da bude glavna motivacija volontera.

Volonteri su vrlo često i nezaposleni ljudi koji žele da se osete korisnim, da kvalitetnije provedu svoje vreme, da dobiju potvrdu u društvu, da steknu nove prijatelje; studenti drugih nauka, zanatlije, penzioneri, zaposleni u kompanijama u okviru programa kompanija za podršku volontiranja zaposlenih, takođe se uključuju u Volonterski socijalni servis. Njima se treba obratiti drugačijom regrutnom porukom, tj. porukom koja će odgovarati njihovoj motivaciji.

Gde se oni okupljaju?

Volonterski program reklamira se na mestima na kojima bi se volonteri traženog profila mogli sresti. U ovakvim slučajevima, to su najčešće fakulteti, određene škole ili strukovna udruženja, zatim društvene mreže (Facebook, Twitter, blogovi, internet stranice, portali), festivali, sajmovi volonterskih organizacija, kompanije koje posluju kao društveno odgovorna preduzeća, Kancelarija za mlade, omladinski klubovi, druge organizacije.

Kako da ih motivišemo?

Pri osmišljavanju strategije promocije treba imati u vidu da je volonterima bitno da znaju kako će volonterski program napraviti društvenu promenu, rešenju kog problema će doprineti. Takođe, oni žele da znaju i kako će volontiranje doprineti njihovom ličnom razvoju. Stoga, preporuka je da regrutna poruka u sebi sadrži ove elemente.
Budući da su za Volonterski socijalni servis potrebni volonteri koji će se zadržati nekoliko meseci (a često i nekoliko godina) i da se obraća pažnja na obuku i pripremu volontera u velikoj meri, strategija promocije nije takva da je usmerena masovnom regrutovanju. Masovno regrutovanje znači i mnogo posla pri selekciji i verovatno mnogo neodgovarajućih volontera. Najbolji način regrutovanja volontera je ako dolaze po preporuci već angažovanog volontera. Zato Volonterski socijalni servis uključuje nekoliko volonterskih servisa koji već imaju bazu volontera među kojima mogu da regrutuju „toplim“ pozivom one adekvatne za ovaj program.
Regrutna poruka treba da sadrži odgovore na pitanja KO, ŠTA, KAKO, ZAŠTO, GDE i KADA, ali treba da probudi emociju i odgovori na motivaciju potencijalnih volontera.

Intervju, pripremni sastanak i selekcija

Kada volonteri popune prijavni formular[14], pozvani su na intervju u volonterski servis. Preporučljivo je intervju obaviti u roku od nekoliko dana pošto je primljen formular, kako volonter ne bi izgubio motivaciju da se uključi. Intervju će kao ishod imati selekciju volontera ili otpuštanje. Izuzetno je važno ne selektovati volontere po svaku cenu, iako vam njegov/njen profil ne odgovara za zadatak. Dalji problemi u volonterskom menadžmentu uglavnom svoje korene nalaze u nepravilnoj selekciji. Zato je bitno tome posvetiti posebnu pažnju.

Najbolje je da osoba koja intervjuiše bude osoba iz volonterskog servisa koja će biti odgovorna za volontere i koja poznaje trenutno aktuelne pozicije za volontere u udruženju/instituciji gde se volontira.

Intervju sa volonterima u velikoj meri je struktuiran kao intervju za posao, ali je atmosfera znatno opuštenija. Bitno je da volonter oseti da je dobrodošao! Intervju je prilika kako da se vi upoznate sa volonterom, tako i da volonter razume bolje volonterski program i šta se od njega očekuje. Najbolje je u početku predstaviti program, pa onda pustiti volontera da se predstavi.

Prijavni formular je polazna osnova za razgovor sa volonterima. On sadrži lične podatke volontera, što je bitno za arhiviranje, informacije o prethodnom iskustvu u sferi socijalne zaštite i u volontiranju, opis znanja i veština koje volonter poseduje, motivacije za učešće, vreme koje je spreman da odvoji.

U toku intervjua treba postavljati otvorena pitanja koja će vam pomoći da formirate bolju sliku o volonteru. Pitanja otvorenog tipa, na primer: Kako bi ti...? Na koji način vidiš...? omogućavaju volonteru da dâ pun odgovor, dok pitanja formulisana sa Da li...? podstiču jednosložne odgovore: Da ili Ne. Odgovori treba da budu bazirani na ličnim iskustvima volontera, a ne na imaginarnim situacijama. Česta pitanja su: Koja su tvoja očekivanja od ovog programa? Da li si do sada imao/la kontakt sa osobama sa invaliditetom? Ako jesi, opiši nam. Kako je izgledalo tvoje prethodno volontersko iskustvo? Čime misliš da možeš da doprineseš ovom programu? Zašto želiš da volontiraš u ovom programu?

Ne morate odmah volonteru odgovoriti da li je primljen ili ne, ali ne treba ni odugovla-

[14] Videti prilog br. 6.

čiti. Ukoliko volonter nije odgovarajućeg profila, u redu je to i reći. Budući da je volonter u vašoj bazi, možete ga angažovati nekom drugom prilikom ili preusmeriti na neki drugi program.

Obuka volontera

Pored pripremnog dela u okviru intervjua, izuzetno je važno organizovati orijentaciju volontera pri prvom kontaktu sa udruženjem/institucijom u kojoj će volontirati. Pored opisa posla za volontere, adekvatne selekcije volontera, orijentacija je jedan od najvažnijih elemenata volonterskog menadžmenta. Ona treba pažljivo da bude pripremljena unapred:

- Volontera treba upoznati sa prostorom u kom će raditi, ali i sa drugim prostorima gde se obavljaju aktivnosti ustanove u kojoj volontira, iako nije sam/a u nju uključen/a.
- Potrebno je volontera upoznati sa svim zaposlenima sa kojima će doći u direktan ili indirektan kontakt i sa njihovim zaduženjima i radnim vremenom. Naročito je bitno volontera upoznati sa upravnikom ili direktorom, kako bi se skrenula pažnja na važnost volonterovog angažmana.
- Volontera treba upoznati sa radom ustanove, misijom, vizijom, ciljevima, aktuelnim projektima i značajnim rezultatima. Volonteri su najbolji ambasadori ustanove u kojoj volontiraju. Zato treba da imaju dovoljno informacija o njoj.
- Volontera treba upoznati sa ostalim volonterima, ukoliko ih ima, i odrediti starijeg volontera da mu dâ podršku pri adaptaciji.
- Upoznajte volontera sa opremom za rad i načinom rukovanja, sa pravilima rada i mogućim rizicima.
- Objasnite očekivanja od volontera, kao i njegova/njena prava.
- Naglasite da je bitno da se volonter javi unapred ako ne može da dođe, što je izuzetno važno za efikasan rad. Od volontera se ne može očekivati da će biti stalno dostupni, ali se može i treba očekivati da budu odgovorni prema preuzetom zadatku.
- Poželite im dobrodošlicu tako što će zaposleni prekinuti sa radom i pridružiti se delu orijentacije.

Evidencija volontera

Mladi istraživači Srbije, Udruženje za edukaciju i podršku, kao i svi novi partneri, volonterski servisi i domaćini volonterskog programa obavezni su da vode evidenciju o volonterima, u skladu sa Zakonom o volontiranju Republike Srbije. Po Zakonu, ovaj program volontiranja se smatra kratkoročnim, pošto podrazumeva volontiranje kraće od 10 časova nedeljno, iako može da bude duže i od 3 meseca (što je odredba dugoročnog volontiranja).

Evidencija treba da sadrži:

- prijavne formulare volontera sa potpisima, i to tako što originalnu verziju čuva volonterski servis (koji je i prijavljen kao organizator volontiranja u Ministarstvu rada i socijalne politike), a elektronsku domaćin volonterskog programa; Elektronske prijave volontera će čuvati i volonterski servis, zarad pregleda stanja celokupnog programa, izrade opšte statistike i planova za razvoj programa.
- trajanje programa volontiranja, odnosno volonterskih usluga i aktivnosti (vremenski period u kom se volontiranje obavlja i ukupan broj sati volontiranja); Domaćin volonterskog programa je dužan da povremeno dostavlja evidencione liste volonterskom servisu.

Primer tabele za evidenciju pogledajte u Prilogu 4.
Podaci iz evidencije čuvaju se najmanje pet godina, osim podataka o volonteru (prijavni formular sa ugovorom), koji se čuvaju trajno.

Nadgledanje, mentorstvo i vršnjačka podrška, stimulacija

Ovaj bitan segment volonterskog menadžmenta ima sledeće ciljeve:

- Izgradnja tima;
- Priznanje rada volontera;
- Povezivanje posla sa vrednostima koje organizacija predstavlja;
- Lični razvoj volontera;
- Motivisanje volontera za rad;

- Poistovećivanje volontera sa ustanovom gde volontira;
- Dobijanje povratne informacije od volontera o radu ustanove.

On podrazumeva:

- Redovne sastanke volontera sa koordinatorom volontera iz ustanove gde volontira i volonterskog servisa;
- Podsticanje vršnjačke podrške među volonterima; oni koji su duže uključeni imaju zadatak da pomognu novima da se adaptiraju;
- Poštovanje prema slobodnom vremenu volontera;
- Organizovanje događaja van posla zarad druženja zaposlenih i volontera i bolje kohezije;
- Izradu adekvatnih evaluacionih formulara i plana evaluacije, periodične i finalne;
- Isticanje rada volontera u publikacijama, na tribinama, mejling listama, internet stranama;
- Prihvatanje fleksibilnog radnog vremena volontera;
- Poštovanje pauza u volontiranju ili promene zadataka da bi se motivacija volontera održala na visokom nivou;
- Obezbeđenje prilika za lični napredak volontera (dodatne obuke, novi zadaci, više odgovornosti);
- Isticanje značaja razmene iskustava među volonterima i među zaposlenima i volonterima;
- Planiranje izazovnih zadataka za volontere, kako bi se njihova motivacija održala na visokom nivou;
- Periodičnim evaluacijama redefinisanje ciljeva organizacije u kojoj se volontira i ciljeva koje volonteri žele da dostignu;
- Redovno obezbeđivanje informacija o radu ustanove.

Nadgledanje nam omogućava da uočimo da li su volonteri u dovoljnoj meri savladali potrebne veštine, da li povereni posao zaista odgovara osobi koja ga radi, da li su napravljeni propusti u ranijim fazama volonterskog menadžmenta, da li se poštuju prava i

obaveze i drugo. Za nadgledanje rada je nadležna jedna osoba, koordinator volontera u ustanovi gde se volontira. Ta osoba predlaže načine nagrađivanja volontera, budući da poznaje dobro njihovu motivaciju za volontiranje.

Nagrade nikada nisu finansijske prirode. Iako su određeni troškovi prihvatljivi (prevoz, džeparac, ukoliko je volonter angažovan puno radno vreme), novac volonteru šalje pogrešnu poruku i menja njegovu motivaciju za dalje volontiranje. Nagrada treba da bude podsticajna i treba uvek da bude dobro promišljena. Ono što bi bila savršena nagrada za jednog volontera, ne mora da bude i za drugog. Ona zavisi od motivacije volontera.

Tri su tipa motivacije za volontiranje:

- Želja za sticanjem novog iskustva, znanja i veština, bogaćenjem biografije u cilju sticanja veština, znanja i sposobnosti poželjnih za željeno zaposlenje; dobar primer ovakvog volontera je tek svršeni student koji želi da se usavrši i stekne kontakte u radu sa ciljnom grupom sa kojom će i profesionalno raditi. Odlična stimulacija bi bilo davanje više odgovornosti, upoznavanje sa ljudima iz sektora koji mu mogu u budućnosti biti od koristi, potvrda o volontiranju i preporuka.
- Želja za pomaganjem drugih, za druženjem i podražavanjem opšteg osećaja korisnosti u društvu; dobar je primer učiteljica u penziji koja je usamljena jer živi sama, a volontira u domu za decu bez roditeljskog staranja. Potvrda o volontiranju učiteljici ne bi bila toliko značajna za biografiju, ali potvrda koju su deca potpisala bi. I sama fotografija sa decom uramljena u holu Doma bila bi odlična nagrada, stimulacija i priznanje učiteljici u penziji.
- Želja za potvrdom u društvu, stvaranjem bolje slike o sebi, sticanjem samopoštovanja; primer bi bio državni službenik koji volontira u bolnici gde animira bolesnu decu. Javno priznanje pred zaposlenima u bolnici, članak u novinama o njegovom iskustvu, bili bi odličan način da mu kažete da cenite njegov rad.

Jedno je sigurno – Nemojte obećavati nešto što niste sigurni da možete da ispunite! Bolje je prijatno iznenaditi volontere nego razočarati ih.

Otpuštanje

Do otpuštanja volontera dolazi iz nekoliko razloga. Ukoliko volonter ne poštuje pravila rada i obaveze ustanovljene na početku njegovog angažmana, ukoliko se oseti zamor, ukoliko nema više potrebe za volonterima. Otpuštanje je preporučljivo da obavlja koordinator volontera iz volonterskog servisa, na preporuku i uz dogovor sa koordinatorom volontera iz ustanove gde se volontira.

Pre otpuštanja, preporuka je da se organizuje evaluacioni sastanak sa koordinatorom iz volonterskog servisa, ustanove gde se volontira i volontera kako bi se utvrdili tačni razlozi zbog kojih se razmišlja o otpuštanju i da li postoji način da se oni prevaziđu. Otpuštanje volontera je vrlo osetljiv zadatak zato što može da utiče na kasniju želju volontera za volontiranjem, kod vas ili na nekom drugom mestu. Ukoliko otpuštate volontera zato što je posao gotov ili ste precenili potrebu za volonterima i angažovali više nego što je bilo potrebno, to treba i reći, ali treba i predložiti druga mesta gde se može volontirati.

Na kraju, ako nema razloga za odlazak, osim zamora volontera, treba poštovati volonterovo slobodno vreme i, jednostavno, uz preporuku i poklon, otpustiti ga.

Evaluacija

Evaluacija je neophodan deo pravilnog volonterskog menadžmenta. Volonterski socijalni servis prepoznaje dva oblika evaluacije:

- evaluaciju sa volonterima, koja se obavlja jednom u 2 meseca, ili češće ako za to postoji potreba; pitanja za evaluaciju, na koja se može diskutovati sa volonterom ili popuniti pisanim putem, nalaze se u Prilogu 7.
- evaluaciju među patnerima, koju je preporučljivo voditi tromesečno, ili češće ukoliko za to postoji potreba.

Izveštavanje

Volonterski servis je dužan da podnese izveštaj Ministarstvu rada i socijane politike na godišnjem nivou, sa krajnjim rokom za predaju godišnjeg izveštaja do 1. marta naredne godine. Forma izveštaja se nalazi u Prilogu 5.

Uključivanje novih partnera u Volonterski socijalni servis podrazumeva njihovo formalno izveštavanje Ministarstvu, ukoliko su volonterski servisi, kao i slanje istog izveštaja Mladim istraživačima Srbije i Udruženju za edukaciju i podršku, pregleda stanja celokupnog programa, izrade opšte statistike i planova za razvoj programa.

Pogledajte kratku video prezentaciju Međunarodnog volonterskog kampa „U istom sosu“ (Sremski Karlovci, novembar 2011). Ovaj kamp je samo jedna od brojnih aktivnosti Volonterskog socijalnog servisa.

Volonteri iz različitih zemalja zajedno sa svojim vršnjacima sa intelektualnim teškoćama iz Srbije grade inkluzivno društvo u malom, po njihovim pravilima.

5

Prilozi

PRIJAVNI FORMULAR br. ____
VOLONTERSKI SOCIJALNI SERVIS
(molimo popunite sva polja)

Opšte informacije	
Ime i prezime	Matični broj (JMBG)
Datum rođenja	Državljanstvo
Zanimanje	E-pošta
Adresa	Mobilni telefon
Ime i prezime osobe za nepredviđene slučajeve	Mobilni telefon

Da li dozvoljavaš da tvoj mejl uključimo u mejling listu isključivo zarad lakše komunikacije u okviru ovog programa? ☐ **DA** ☐ **NE**

Prethodno volontersko iskustvo (tip, dužina trajanja) – *nije obavezno imati* –

Prethodno iskustvo u polju socijalne zaštite (tip, dužina trajanja) – *nije obavezno imati* –

Zašto želiš da volontiraš u polju socijalne zaštite?

Volonterski socijalni servis uključuje osobe sa intelektualnim (najčešće lakim oblikom, što zavisi od tvoje spremnosti), fizičkim ili socijalnim teškoćama (deca sa ulice, samohrane majke, Romi i dr.). Sa kojim grupom ljudi bi voleo/la da radiš kao volonter?

Opiši neke svoje ključne osobine, sposobnosti i veštine.

Koliko bi imao/la vremena da odvojiš za svoj volonterski angažman i na koliko dugo?
Imaj u vidu da se osobe sa teškoćama, naročito intelektualnim, vezuju mnogo za ljude, tako da im je teško ako se neko prijavi samo na kratko. Pre nego što odgovoriš na ovo pitanje, pročitaj opis samog projekta u nastavku.

Kratak opis projekta i volonterskog angažmana

Volonterski socijalni servis ti dopušta da svoje slobodno vreme iskoristiš za druženje sa jednom ili više osoba sa intelektualnim, fizičkim ili socijalnim teškoćama. Program je dovoljno fleksibilan da se prilagodi tvom slobodnom vremenu, kao i znanju, veštinama i tvojim sposobnostima, a to u skladu sa potrebama i profilom osoba sa teškoćama, tvojim budućim *drugarima*, a u okviru njega možeš očekivati mentorstvo, obuku, podršku i kontinuitet.
Postoji nekoliko načina na koje možeš da se uključiš:

- kroz **individualnu podršku**, tj. da te uparimo sa jednim *drugarom* sa kojim ćeš se ti naknadno dogovarati o vremenu i sadržaju vaših sastanaka. Ovaj vid angažovanja podrazumeva da ćeš se uključiti na period od minimum 3 meseca, jer je našim *drugarima* teško kada ih neko za koga su se vezali napusti posle krakog vremena. Pre nego što te uparimo, proći ćeš obuku. Bez brige, ako se ne slažeš sa osobom sa kojom te uparimo, naći ćemo ti drugi par. Jako je bitno da se jedno drugom dopadnete, jer samo tako druženje ima smisla. Pored obuke, imaćemo periodične sastanke, kako bismo bili sigurni da sve ide kako treba, a tu su i povremene zajedničke aktivnosti na koje ćemo te uključivati sa tvojim *drugarom*, kako bi vreme koje provodite zajedno bilo što kvalitetnije i raznovrsnije. Nekada vaši sastanci mogu da budu i odlazak kod lekara, u dnevni boravak, u kući, odnosno, imaš kontakt sa roditeljima/starateljima tvog *drugara* i sa njima se dogovarati o vašem zadatku.
- Kroz **angažovanje u radu dnevnog boravka**, što se odnosi na dolazak onoliko puta nedeljno koliko možeš da odvojiš i u tom vremenu organizovanje raznih radionica, kao što su npr. karaoke, slikanje, igra karata, pantomime, kuvanje, umetničke radionice i bilo šta drugo što znaš da radiš i želiš sa njima da podeliš. Ovim tipom angažovanja možeš i kraće da učestvuješ, ali ne i manje od mesec dana.

- Kroz **organizovanje događaja**, tj. ako nemaš 3 meseca i duže, pa ni mesec dana, ali si u mogućnosti da organizuješ neki događaj posebno za njih, npr. izlet do tvog omiljenog mesta, kada ćeš im ispričati zašto je to mesto za tebe, ili za grad, posebno (tada će se *drugari* pojaviti sa volonterima uključenim kroz individualnu podršku) ili da ih uključiš u neki već organizovani događaj, npr. sviraš u nekom bendu, pa hoćete da organizujete svirku na koju ćete pozvati nekoliko *drugara* sa volonterima uključenim kroz individualnu podršku. Naravno, sve zavisi od tvojih sposobnosti, veština, interesovanja i mogućnosti, ali znaj da je i događaj kao što je običan izlet velika stvar za naše *drugare*, jer im daješ šansu da se uključe u aktivnosti koje mogu da očekuju samo od prijatelja, ne i od roditelja!

Ovi vidovi angažovanja, naravno, nisu striktno odvojeni i mogu se preklapati, što opet zavisi od tebe.

U skladu sa Zakonom o volontiranju, na prvom sastanku, ukoliko potvrdiš da želiš da se uključiš, potpisaćeš ovu prijavu, koja predstavlja svojevrstan ugovor.

Opšti uslovi prijavljivanja

- prethodno iskustvo u polju socijalne zaštite, kao ni volontersko iskustvo nije neophodno, ali dobra volja i odlučnost jesu;
- volonter može biti osoba starija od 18 godina, bez obzira na njegovu/njenu stručnu spremu;
- volonter zadržava pravo da prekine staž, u dogovoru sa koordinatorom;
- volonter određuje vreme angažovanja i period trajanja volonterskog staža u skladu sa svojim obavezama, ali i u dogovoru sa koordinatorom, kako bi se raspored unapred prilagodio volonteru, stoga je neophodno da se utvrđenog rasporeda volonter nadalje pridržava;
- volonter pristaje da za svoj doprinos ne dobija finansijsku nadoknadu; unapred dogovreni određeni troškovi, npr. nadoknada za javni prevoz i slično, mogu biti obezbeđeni;
- ni pod kojim uslovima volonter ne može držati odgovornim volonterski servis niti udruženje/instituciju u kojoj volontira za nastale nezgode, štetu ili povrede u toku volontiranja; osiguranje je obaveza volontera, dok se udruženje/institucija domaćin volonterskog programa obavezuje da svede na minimum rizik od povreda i nezgoda;

- koordinator zadržava pravo da prekine volonterski staž ukoliko volonter povređuje prava korisnika ili pravila rada volonterskog servisa ili udruženja/institucije u kojoj volontira;
- volonter ima pravo na volontersku knjižicu koja potvrđuje njegov volonterski angažman;
- volonter ima obavezu da učestvuje u periodičnim evaluacionim sastancima sa koordinatorom, zarad osiguranja pravilnog toka projekta na obostrano zadovoljstvo.

Popunivši i poslavši ovaj formular na xxx@xxx.xx, volonter pristaje na ove uslove i on ima svojstvo ugovora o volontiranju. Na prvom sastanku volonter će svojim potpisom dati svoju sasglasnost.

OVIM POTVRĐUJEM DA PRIHVATAM PRAVA I OBAVEZE KOJI PROIZILAZE IZ OVOG PRAVILNIKA

Datum: Ime i prezime: Potpis:

SPORAZUM
O UREĐENJU MEĐUSOBNIH
PRAVA I OBAVEZA

zaključen u Beogradu dana dd.mm.gggg. godine između
_____ iz _____, ul. _____,
PIB: _____, mat. broj: _____, koje zastupa _____,
u daljem tekstu: VOLONTERSKI SERVIS

i

_____ iz _____, ul. _____,
PIB: _____, mat. broj: _____, koje zastupa _____,
u daljem tekstu: u daljem tekstu: UDRUŽENJE

a koji se sastoji u sledećem:

PREAMBULA

Predmet ovog Sporazuma je zajedničko sprovođenje programa volontiranja „Volonterski socijalni servis“ u (grad/opština).

Oblast programa volontiranja: socijalna zaštita.

Krajnji korisnici: osobe sa intelektualnim teškoćama

Opis programa volontiranja: Svojim programskim aktivnostima Volonterski socijalni servis podstiče socijalizaciju i integraciju osoba sa sa intelektualnim fizičkim ili socijalnim teškoćama i njihovih porodica, doprinosi boljem informisanju i edukaciji društvene zajednice, inicira i razvija otvorene oblike zaštite i partnerstva sa drugim organizacijama i ustanovama, u skladu sa reformom socijalne politike.

Osnovna uloga volontera je da prate decu u vrtić, školu, dnevni boravak, a odrasle na sportske i kulturne manifestacije, kod lekara, učestvuju zajedno i organizuju razne aktivnosti zarad njihove socijalizacije. Volonteri su podvrgnuti osnovnoj edukaciji o oso-

bama sa invaliditetom i upoznati su sa korisnicima i njihovim porodicama, kako bi mogli što bolje da odgovore svom zadatku. Realizacija aktivnosti počinje posle održananog pripremnog sastanka sa volonterima u Volonterskom servisu i orijentacije u Udruženju.

Trajanje programa volontiranja: Obim angažovanosti zavisi od raspoloživog vremena samih volontera. Vreme angažovanja volontera je u skladu sa potrebama korisnika, a u dogovoru sa Udruženjem, ne manje od 2, a ne više od 10 sati nedeljno, najmanje mesec dana (kada je u pitanju angažovanje u dnevnom boravku), najmanje 3 meseca (kada je u pitanju individualna podrška). Ukoliko postoji potreba da se češće ili svakodnevno angažuje volonter, moguće je uključiti 2 volontera za podršku istoj osobi, kako jedan ne bi bio suviše opterećen.

Prava i obaveze sporazumnih strana regulišu se ovim Sporazumom kako sledi:

Član 1.

SERVIS se obavezuje da na ime realizacije ovog Sporazuma:

- se prijavi kao organizator volontiranja Ministarstvu rada i socijalne politike, u skladu sa Zakonom o volontiranju;
- uredno vodi evidenciju prijavnih formulara, koji imaju težinu ugovora;
- evidenciju volontera učini dostupnom Ministarstvu rada i socijalne politike, kao i da je uključi u završni izveštaj prema Ministarstvu, u skladu sa Zakonom o volontiranju Republike Srbije;
- sve lične podatke volontera zaštiti od zloupotrebe i koristi samo za potrebe evidencije u okviru ovog programa;
- volonteru objasni uslove prijavljivanja;
- zajedno sa domaćinom volonterskog programa, kreira adekvatan opis posla za volontere;
- volonterovu prijavu pošalje koordinatoru volontera iz udruženja/institucije, domaćina volonterskog programa, a konsultuje se sa njim/njom oko adekvatnog tipa angažovanja volontera;
- da volontere i koordinatora volontera iz udruženja/institucije upućuje na dodatne obuke koje mogu biti relevantne za lični razvoj, u skladu sa interesovanjem i motivisanošću volontera i kordinatora;
- organizuje periodične evaluacije programa sa volonterima, na svaka 2 meseca ili češće, po potrebi;

- organizuje periodične evaluacije sa udruženjem/institucijom;
- izda volontersku knjižicu ili potvrdu volonteru;
- ispuni specifične zahteve domaćina volonterskog programa, ukoliko ih ima, u smislu medicinske i bezbednosne provere potencijalnih volontera;
- obezbedi uključivanje volontera i korisnika na što više inkluzivnih programa različitog sadržaja na teritoriji svoje opštine/grada (sportski događaji, koncerti, umetničke radionice, radionice sticanja različitih veština, i dr.);
- promoviše program i partnerstvo u lokalnim i nacionalnim medijima i na relevantnim skupovima i zagovara za bolji položaj marginalizovanih grupa u društvu.

Volonterski servis zadržava pravo da prekine volonterski staž ukoliko volonter povređuje prava korisnika ili pravila rada Volonterskog servisa ili Udruženja.

Član 2.

Udruženje se obavezuje da na ime realizacije ovog Sporazuma:

- vodi evidenciju volontera, u skladu sa Zakonom o volontiranju Republike Srbije, čuvajući elektronsku kopiju prijavnih formulara volontera;
- vodi evidenciju korisnika Volonterskog socijalnog servisa;
- lične podatke volontera i korisnika zaštiti od zloupotrebe i koristi samo za potrebe evidencije u okviru ovog programa;
- po dobijenom prijavnom formularu kontaktira volontera, zakaže sastanak, a potom obavi orijentaciju sa volonterima, kako bi volonteri na najbolji način ispunili dogovorene zadatke;
- angažuje stručna lica koja će ih obučiti za realizaciju specijalizovanih zadataka, ukoliko je potrebno;
- informiše Volonterski servis u što kraćem roku o dogovoru sa volonterom o bilo kakvim promenama;
- informiše Volonterski servis u što kraćem roku o prestanku volonterskog staža određenog volontera;
- volontera informiše i upućuje na dodatne obuke koje mogu biti relevantne za lični razvoj volontera, u skladu sa interesovanjem i motivisanošću volontera;
- upari ih sa odgovarajućim korisnicima, u konsultaciji sa Volonterskim servisom; ukoliko volonteru određeni par ne odgovara, obratiće se koordinatoru volontera iz Udruženja kako bi promenili korisnika;

- prisustvuje evaluaciji sa Volonterskim servisom i volonterima;
- obezbedi uslove za punu zdravstvenu i materijalnu bezbednost volontera u vremenu boravka sa korisnicima. Osiguranje volonter sam obezbeđuje.

Udruženje zadržava pravo da prekine volonterski staž ukoliko volonter povređuje prava korisnika ili pravila rada Udruženja i Volonterskog servisa.

Član 3.

U slučaju jednostranog raskida, sporazumna strana koja otkazuje partnerstvo je dužna da o raskidu i razlozima za raskid obavesti drugu sporazumnu stranu u roku od tri dana od saznanja za raskid.

Član 4.

Rad volontera se ne plaća, neprofitne je prirode i ne zamenjuje nijedan plaćeni posao. Unapred dogovreni određeni troškovi, npr. naknada za javni prevoz i slično, mogu biti obezbeđeni.

Član 5.

Promena aktivnosti ponuđenih volonterima može se izvršiti samo na osnovu dogovora obe sporazumne strane.

Član 6.

Sve eventualne sporove strane će rešavati dogovorom, u suprotnom, nadležan je (Privredni sud u Beogradu).

Član 7.

Ovaj Sporazum je sačinjen u 4 (četiri) ravnoglasna primerka od kojih svaka sporazumna strana zadržava po dva primerka.

(Volonterski servis)
Ime i prezime, funkcija

(Udruženje)
Ime i prezime, funkcija

Prilog 3

datum: dd. mm. gggg.
potvrda broj 1

POTVRDA

Mladi istraživači Srbije (Bulevar umetnosti 27, Beograd) i Udruženje za podršku i edukaciju (Bulevar Arsenija Čarnojevića 130, Beograd) su organizatori programa volontiranja „Volonterski socijalni servis“, čiji su krajnji korisnici osobe sa intelektualnim teškoćama.

Svojim programskim aktivnostima Volonterski socijalni servis podstiče socijalizaciju i integraciju osoba sa intelektualnim, fizičkim i socijalnim teškoćama i njihovih porodica, doprinosi boljem informisanju i edukaciji društvene zajednice, inicira i razvija otvorene oblike zaštite i partnerstva sa drugim organizacijama i ustanovama, u skladu sa reformom socijalne politike.

Osnovna uloga volontera je da prate decu u vrtić, školu, dnevni boravak, a odrasle na sportske i kulturne manifestacije, kod lekara, učestvuju zajedno i organizuju razne aktivnosti zarad njihove socijalizacije i slično.

Ovim potvrđujem da je **Milan Dimić** iz Kruševca, sa prebivalištem u ul._____, JMBG_____, srpskog državljanstva, rođen 13. marta 1986. godine, učestvovao kao volonter Volonterskog socijalnog servisa u Beogradu (opština Novi Beograd) u trajanju od prosečno 5 časova nedeljno u trajanju od 3 meseca, počevši od dd.mm.gggg. do dd.mm.gggg.

Milan Dimić je učestvovao na osnovnoj obuci o osobama sa invaliditetom i upoznat je sa korisnicima i njihovim porodicama, kako bi mogao što bolje da odgovori svom zadatku. Obuku je organizovalo Udruženje za edukaciju i podršku dana dd.mm.gggg. Takođe je učestvovao na evaluacionom sastanku dana dd.mm.gggg.

Ovom prilikom još jednom zahvaljujemo Milanu Dimiću na vremenu koje je posvetio Volonterskom socijalnom servisu.

u ime oba organizatora
MLADI ISTRAŽIVAČI SRBIJE
VOLONTERSKI SERVIS SRBIJE
koordinator razmene volontera
ime i prezime

Prilog 4

FORMULAR ZA EVIDENCIJU

Broj i datum prijave/ugovora[1]:	Ime i prezime volontera:
Telefon i e-pošta:	Potvrda o neosuđivanosti[2]:
Datum intervjua u Vol. servisu i potpisivanja prijave[3]:	Datum početka v. rada i orijentacije[4]:
Ime organizacije i tip programa[5]:	Dogovorena dinamika rada[6]:
Informacije o dodatnim obukama[7]:	Periodične evaluacije[8]:
Informacije o dodatnim obukama[7]:	
Datum završetka v. rada i evaluacije:	

Mesečna tabela organizacije domaćina volonterskog programa:

ponedeljak	2.01.	9.01.	16.01.	23.01.	30.01.
Jovica Marković	kuvanje				
Lazar Mikić	nije došao, nenajavljeno				
utorak	3.01.	10.01.	17.01.	24.01.	31.01.
Jelena Gotovina	Neće doći zbog ispita[10]				
Milica Ivanović	keramika				
sreda	4.01.	11.01.	18.01.	25.01.	
Milica Ivanović	Neće doći, zamenjuje Jelena Gotovina				
Lazar Mikić					
četvrtak	5.01.	12.01.	19.01	26.01.	
Jelena Gotovina					
Jovica Marković					
petak	6.01.	13.01.	20.01	27.01.	
Jovana Mašić					
Marija Milošević					

1 Upisuje se datum kada je prijava volontera stigla do koordinatora volontera u Volonterskom servisu i prvi sledeći redni broj.

2 Dovoljno štiklirati ili upisati datum kada je dostavljena; ovo polje je potrebno samo Volonterskom servisu, a ne i organizaciji domaćinu.

3 Ovo polje je potrebno samo Volonterskom servisu, a ne i organizaciji domaćinu.

4 U organizaciji domaćinu volonterskog programa.

5 Ukoliko je volonter upućen na **individualnu podršku**, upisati ime i prezime korisnika; ukoliko je upućen na **dnevni boravak**, napisati: „dnevni boravak“ i ime organizacije; ukoliko se volonter povremeno uključuje, opisno napisati tip angažovanja i organizaciju, npr. promocija udruženja, rad u administraciji, povremeno organizovanje radionica, aktivnosti itd.

6 Npr. 2 puta nedeljno, april – novembar.

7 Ukoliko volontera pošaljete na dodatnu obuku, napisati temu, mesto, datume, organizatora obuke.

8 Napisati datum i mesto; Volonterski servis evaluacije organizuje i sa volonterima i organizacijama domaćinima; organizacije domaćini učestvuju u prvom, a sami organizuju evaluaciju sa volonterima i zaposlenima.

9 Svakog dana će koordinator volontera iz organizacije domaćina ili sami volonteri upisati da li je volonter došao, koji tip radionice je u pitanju, ili, da li ima nekih izmena. Koordinator volontera iz organizacije domaćina je dužan da na početku svakog meseca pošalje evidenciju iz prethodnog meseca Volonterskom servisu, kako bi evidencija bila kompletna; Tip evidencije je podložan promeni u skladu sa načinom i vremenom angažovanja volontera.

10 U tabeli volonteri mogu da najave svoje odsustvo, kako bi koordinator mogao na vreme da nađe zamenu.

Prilog 5

IZVEŠTAJ O VOLONTIRANJU

Izveštajni period _____ godina

1. Podaci o organizatoru volontiranja:

_____

_____

naziv

sedište	broj telefona

Redni broj upisa u Evidenciju o organizatorima volontiranja koja se vodi u ministarstvu nadležnom za rad	datum upisa (dd/mm/gggg)							

Vrsta organizatora volontiranja (zaokružiti odgovarajući redni broj)

1.	organ/organizacija Republike Srbije, teritorijalne autonomije, odnosno lokalne samouprave		
2.	udruženje		
3.	druga nedobitna organizacija		
4.	privredno društvo/javno preduzeće	navesti brojeve i datume izdavanja saglasnosti ministarstva nadležnog za rad za svaki program volontiranja u izveštajnom periodu	

oblast u kojoj se program volontiranja organizuje	podaci o programima			ukupan broj angažovanih volontera		ukupan broj sati volontiranja	
	broj kratkoročnih programa	broj dugoročnih programa					
		u RS	u inostranstvu	u RS	u inostranstvu	u RS	u inostranstvu
mediji i komunikacije							
kultura							
sport							
zaštita životne sredine							
socijalna zaštita							
humanitarni rad							
drugo							
UKUPNO							

3. Podaci o volonterima

Mesto obavljanja volonterskih usluga i aktivnosti		u RS	u inostranstvu
Broj angažovanih volontera prema polu	žena		
	muškaraca		
Broj angažovanih volontera prema starosti	15-18		
	18-30		
	30-40		
	40-65		
	65 i više		
Broj volontera prema državljanstvu	državljani RS		
	stranci		
Ukupan broj volontera angažovanih u izveštajnom periodu			

korisnici volontiranja	broj programa volontiranja		broj angažovanih volontera
	broj kratkoročnih programa	broj dugoročnih programa	
kulturna dobra			
prirodna dobra			
javne površine			
žene			
deca			
Romi			
izbeglice/raseljena lica			
osobe sa invaliditetom			
stara lica (preko 60 godina)			
korisnik volontiranja u inostranstvu			
drugi			
UKUPNO			

5. Podaci o ugovorima o volontiranju

broj zaključenih ugovora o volontiranju u izveštajnom periodu	

Datum podnošenja Izveštaja

_____

Ime i prezime ovlašćenog lica

_____

potpis i pečat

Prilog 7

EVALUACIONI UPITNIK
VOLONTERSKI SOCIJALNI SERVIS

Dragi naši volonteri, molimo Vas da iskreno odgovorite na pitanja u anonimnom upitniku koji sledi, kako bismo uradili što bolju samoprocenu i unapredili naš zajednički rad!

Hvala!

POZIV ZA VOLONTIRANJE – da li je u dovoljnoj meri jasan i informativan?
(ocenite od 1 do 5 pri čemu je 1 najniža ocena)

UKOLIKO IMATE KOMENTAR UPIŠITE NAKON ZAOKRUŽIVANJA OCENE! Koristiće nam sugestije!

1 2 3 4 5

KOMENTAR:

PRVI KONTAKT – DA LI STE U OČEKIVANOM ROKU KONTAKTIRANI nakon prijave za volontiranje?

1 2 3 4 5

KOMENTAR:

PRVI KONTAKT – da li ste na prvom sastanku dobili SVE potrebne informacije?
1 2 3 4 5
KOMENTAR:

AKTIVNOSTI – da li su aktivnosti u koje ste se uključili zadovoljile vaša očekivanja?
1 2 3 4 5
KOMENTAR:

DODATNI KOMENTAR/ SUGESTIJA ukoliko želite nešto da nam predložite / podelite sa nama / kritikujete / pohvalite.

Prilog 8

UPITNIK ZA PORODICE/STARATELJE KORISNIKA VOLONTERSKI SOCIJALNI SERVIS

Opšte informacije	
Ime i prezime korisnika/ce	Telefon
Uzrast	E-pošta
Ime i prezime jednog roditelja	Grad
Adresa	Opština

RODITELJI STARATELJI

OPIS (jedan od roditelja/staratelja daje kratak opis karakteristika korisnika)

NAVIKE – SVAKODNEVNA RUTINA (roditelj/staratelj navodi konkretne navike korisnika u svakodnevnom životu / OBAVEZNO uključiti i vremenske odrednice: u kom delu nedelje i dana je druženje najzgodnije)

U ČEMU IM JE POTREBNA PODRŠKA? *(roditelj/straratelj što konkretnije navodi u čemu je potrebna podrška, a anketar zaokružuje adekvatne od ponuđenih potreba ili dopisuje ukoliko je nešto van ponuđenog)*

Potreba za socijalizacijom (izlasci, okupljanja, šetnje..)

Potreba za podrškom u obavljanju svakodnevnih aktivnosti (pratnja kod lekara, do radionice…)

Potreba za samoaktualizacijom (da se uključe u radionice ili neki adekvatan program).Pitati KOJA su INTERESOVANJA (šta voli da radi – pevanje, ples, manuelni rad – crtanje, pravljenje nakita.)

VAŽNE NAPOMENE (bilo šta što se ističe u ponašanju, potrebama, načinu komunikacije / konkretni uputi za pristup u određenim situacijama, npr. kada se jave intenzivna osećanja, uzbuđenja, tuge... – SVE ŠTO MOŽE BITI KORISNO ZA VOLONTERE)

PRVI KONTAKT sa volonterom

Da li postoje neke karakteristike koje smatrate poželjnim kod volontera (pitati i za pol volontera)? Kakav tip osobe mu/joj (ne)prija?

Kada i kako procenjujete da bi bilo najbolje da se upoznaju?

DRUGAR
DRUGARICA

Šta bi ti želeo/la da radiš sa nekim novim drugarom ili drugaricom koju bi upoznao/la?

Prilog 9

STAV MLADIH ISTRAŽIVAČA SRBIJE VOLONTERSKOG SERVISA SRBIJE O VOLONTIRANJU

Revidiran decembra 2011.

Volontiranje je izraz dobre volje pojedinaca ili grupe usmeren ka opštem dobru, kako ličnom, tako i kolektivnom razvoju, kojim se poklanja vreme, veštine, energija, znanje i sposobnosti u korist cele zajednice, određenih pojedinaca sa kojima se nije u srodstvu ili u cilju zaštite i unapređenja životne sredine, a bez očekivanja materijalne dobiti.
Formalno volontiranje je:

- **od koristi kako društvenom/prirodnom okruženju, tako i samom volonteru;** Ono nije praksa ili staž, koji doprinose samo profesionalnom razvoju pojedinca. Volontiranje je proces ravnopravne razmene zarad lične i kolektive socijalne integracije.
- **vremenski ograničeno i u tom vremenu konstantno;** volonterski angažman se u okviru volonterskog programa može ponoviti, ali on uvek treba da ima početak i treba da se završi razmenom mišljenja i evaluacijom.
- **dobrovoljno, po slobodnoj volji volontera;** Volonter po slobodnoj volji odlučuje u koju će se aktivnost uključiti, a u koju god da se uključi, to će učiniti dobrovoljno, bez prisile.
- **deo organizovanog i osmišljenog odgovora na probleme i potrebe neke društvene zajednice ili potrebe zaštite životne sredine;** Volontiranje podrazumeva prethodno ispitivanje potreba društvene zajednice ili elemenata životne sredine, analizu problema i traženje rešenja uz uvažavanje mišljenja svih zainteresovanih strana, a potom i planiranje konkretnih aktivnosti. Ono ne sme biti bez toga organizovano. Volontiranje je samo jedan deo rešenja, čije su ostale komponente podjednako potrebne da bi rešenje bilo održivo. Volontiranje teži tome da bude odgovor međusektorske saradnje i deo sistemskog rešenja i podrazumeva jednog ili više organizatora.
- **proces** koji podrazumeva niz koraka koji će zadovoljiti sve organizacione, razvojne, podsticajne, međuljudske, obrazovne i druge potrebe svih uključenih u volontiranje.

- **otvoren za sve** ljude dobre volje, bez obzira na njihove godine, poreklo, nacionalnost, seksualnu orijentaciju, fizičku ili mentalnu sposobnost.
- **sticanje iskustava, znanja, sposobnosti i veština kroz neformalno obrazovanje**, u kome svi uključeni i daju i primaju, i podučavaju i uče.
- **dodata vrednost** radu, budući da ne sme zamenjivati zaposleno lice, iako može da stvori uslove za otvaranje novih mesta. Volonteri mogu da popune bilo koju prazninu nastalu usled ekonomske ili druge krize, ali to ne znači da treba smanjiti broz zaposlenih jer se zna da volonteri mogu uvek da povrate ravnotežu.
- **u korist cele zajednice, određenih pojedinaca sa kojima volonteri nisu u srodstvu ili u cilju zaštite i unapređenja životne sredine, a bez ličnih interesa.** iako je očigledno da volontiranje donosi i značajan doprinos ličnom razvoju samog volontera, ono je prvenstveno usmereno opštem interesu ili interesu nekog drugog.
- **Motivisano idejom o lepšem i pravednijem društvu, zdravom životnom sredinom, jednakošću i slobodom.**

Volontiranje može imati različite oblike u odnosu na:

- **način organizovanja**: formalno i neformalno;
- **dužinu trajanja:** ad hoc, kratkoročno i dugoročno;
- **oblast u kojoj se volontira:** zaštita i unapređenje životne sredine, kultura i umetnost, socijalna zaštita, obrazovanje i pružanje informacija, zdravstvo, rekonstrukcija i renovacija;
- **geografsku rasprostanjenost:** lokalno, regionalno, nacionalno, međunarodno.

Svi oblici volontiranja mogu se svrstati u tri glavna tipa:

- **Uzajamna pomoć i samopomoć,** zarad zajedničkog interesa. Podrazumeva povezivanje ljudi istih potreba, problema i interesa koji udruženo deluju zarad rešavanja tih problema.
- **Filantropija,** pomoć drugome. Podrazumeva direktnu realizaciju određene usluge trećem licu ili, indirektno, finansiranje pojedinaca/organizacija koji će realizovati tu uslugu.
- **Aktivno učešće u društvu i aktivističko volontiranje,** zagovaranje i učestvovanje u kampanjama. Podrazumeva učešće u programima, aktivnostima, upravljačkim telima zarad podsticanja ili protiv neke promene.

Prilog 10

ZAKLJUČCI I PREPORUKE O ZNAČAJU I VREDNOSTI VOLONTIRANJA

Mi, učesnici i učesnice konferencije *„Napravi promenu – VOLONTIRAJ!!!“*, održane 5. decembra 2011. godine u Beogradu,

Predstavljajući različite aktere iz javnog, privatnog, neprofitnog sektora,

Obeležavajući Evropsku godinu volontiranja i desetogodišnjicu Međunarodne godine volontera,

Afirmišući vrednosti zajedništva, solidarnosti, tolerancije, dostojanstva, poverenja i odgovornosti,

Uzimajući u obzir osnovna ljudska prava, kao što su opisana u Deklaraciji Ujedinjenih nacija o ljudskim pravima,

Reafirmišući primenu odredbi Zakona o volontiranju, Zakona o udruženjima, Zakona o mladima, Zakona o visokom obrazovanju, Nacionalne strategije za mlade,

1. Odajemo priznanje i zahvalnost volonterima i volonterkama za ukupnu društvenu korist koju proizvode svojim dobrovoljnim angažovanjem u zajednici za dobrobit zajednice, a naročito za doprinos socijalnoj uključenosti i koheziji različitih ranjivih kategorija građana i građanki, zaštiti od prirodnih katastrofa i elementarnih nepogoda, zaštiti životne sredine i promociji solidarnosti i tolerancije;

2. Pozivamo sve državne, regionalne i lokalne institucije, preduzeća, organizacije civilnog društva, medije i sve zainteresovane, da svojim aktima i delovanjem:
   - Omoguće što jednostavnije uključivanje svih zainteresovanih strana u organizovanje i obavljanje volontiranja;
   - Razvijaju politike volontiranja;
   - Promovišu i uspostavljaju praksu korporativnog volontiranja kao koncepta društveno odgovornog poslovanja;
   - Podstiču uključivanje što većeg broja aktera u organizovanje i obavljanje volonti-

ranja, povezujući i angažujući ljude preko novih informacionih i komunikacijskih tehnologija;

- Prepoznaju i nagrađuju doprinos volontera i volonterki u zajednici;
- Promovišu kulturu volontiranja i volonterske vrednosti u zajednici;
- Obezbede adekvatnu obuku, redovnu evaluaciju i priznanje;
- Osiguraju učešće svih ljudi, bez obzira na intelektualne, fizičke, ekonomske, socijalne i kulturne razlike;
- Obezbede adekvatnu zaštitu volonterima i korisnicima volontiranja.

3. Pozivamo građane i građanke da nastave da:
   - Izgrađuju zdravu, održivu zajednicu poštujući dostojanstvo svih ljudi;
   - Osnažuju ljude da se vode osnovnim ljudskim pravima, kako bi poboljšali kvalitet svojih života;
   - Pomažu u rešavanju socijalnih, kulturnih, ekonomskih problema, kao i problema zaštite životne sredine;
   - Izgrađuju humanije i pravednije društvo kroz saradnju svih sektora društva.
   - Mi, učesnici i učesnice Konferencije zajednički ćemo promovisati i afirmisati volontiranje i njegov značaj.

Želimo da pokažemo važnost volontiranja, kako za samog volontera i volonterku, tako i za društvo u celini, i time podstaknemo stvaranje demokratičnijeg, odgovornijeg, humanijeg i ravnopravnijeg društva.

Volontiranjem i pomaganjem drugima – pojedincu, pojedinki i zajednici, obezbediće se razmena iskustva, sticanje novih znanja i veština, jačanje samopoštovanja, razvijanje solidarnosti i aktivno uključivanje građana u društvene procese, čime se smanjuje rizik od društvene izolacije i povećavaju mogućnosti za zapošljavanje.

Pozivamo mlade i nezaposlene, zaposlene, starije i penzionere, da kroz volontiranje postanu ili ostanu aktivni, i na taj način doprinesu sopstvenom razvoju i razvoju kako lokalne, tako i cele zajednice.

U Beogradu, 5. decembra 2011. godine, učesnici i učesnice Nacionalne konferencije „Napravi promenu – VOLONTIRAJ!!!“

ANEKS – Zaključci i preporuke sa radnih grupa O ZNAČAJU I VREDNOSTI VOLONTIRANJA

Radna grupa: *Efektivni zakonski okvir*

ZAKLJUČCI

Efektivni zakonski okvir za volontiranje u Republici Srbiji čine osim Zakona o volontiranju i drugi zakoni kao što su npr. Zakon o udruženjima, Zakon o visokom obrazovanju, Zakon o osnovama obrazovanja i vaspitanja, sektorski zakoni (kultura, socijala, mladi i sl.).

Postoji nedovoljna koordinacija u pripremi zakona između državnih institucija koje su nadležne za različite sektore/oblasti, jer se u različitim zakonima često nalaze isti pojmovi/rešenja suprotnog značenja/dejstva (npr. značenje pojma volontiranje u Zakonu o volontiranju i u zakonima koji regulišu radne odnose i zapošljavanje).

Ne postoje efektivni mehanizmi za procenu ukupnog obima volontiranja u Srbiji i njegove ekonomske vrednosti. Postojeći mehanizam sadržan u Zakonu o volontiranju nije adekvatan jer ne obuhvata sve sektore u kojima se obavlja volontiranje.

Zakon o volontiranju ima puno slabosti i nedostataka i treba ga unaprediti. Postojeće rešenje ima mali obuhvat (ne primenjuje se na volontiranje članova udruženja, članova Crvenog krsta Srbije, političkih stranaka i verskih zajednica, ad hok volontiranje i volontiranje u dobrosusedskim odnosima i sl.), a istovremeno je restriktivno prema subjektima na koje se primenjuje te zbog toga subjekti traže načine kako da ne budu predmet primene zakona.

Neophodno je obezbediti princip ko-menadžmenta (koncept zajedničkog upravljanja procesima i odlukama) u svim procesima koji su od interesa za određne grupe korisnika. U slučaju Zakona o volontiranju, neophodno je da se u sve faze analize efekata i primene zakona kao i u proces izrade novih rešenja koja će unaprediti zakon, uključe na ravnopravnoj osnovi i volonteri i organizatori volontiranja.

Nekoliko rešenja u Zakonu o volontiranju onemugućavaju volontiranje osoba sa intelektualnim teškoćama kao i osoba koje su pravosnažno osuđene, što umanjuje mogućnost njihove resocijalizacije i ima diskriminativnu posledicu.

PREPORUKE

- Sprovesti sveobuhvatnu analizu postojećeg zakonskog okvira kako bi se procenila njegova efektivnost i slabosti i samim tim pripremile preporuke za unapređenje zakonskog okvira.
- Unaprediti koordinaciju u pripremi zakona između državnih institucija koje su nadležne za različite sektore/oblasti.
- Pročistiti zakone koji regulišu oblasti rada i zapošljavanja od volontiranja i osnova za zloupotrebu rada po osnovu volontiranja.
- Razvijati mehanizme za sveobuhvatnu procenu obima i ekonomske vrednosti svih oblika i vrsta volontiranja.
- Menjati neodgovarajuća rešenja u Zakonu o volontiranju po principu ko-menadžmenta (koncept zajedničkog upravljanja procesima i odlukama) tako da u pripremi novih rešenja učešće uzmu i predstavnici korisnika na ravnopravnoj osnovi.
- Omogućiti volontiranje osobama kojima je to postojećim Zakonom o volontiranju uskraćeno sa ciljem da se postigne resocijalizacija.

Radna grupa: *Izazovi u procesu volontiranja*

ZAKLJUČCI

Izazovi – promene u društvu na koje moramo da odgovorimo:

- Manjak vremena koje ljudi mogu da posvete volontiranju i promena interesovanja, usled porasta individualizma, promene tradicionalnog sistema vrednosti, usled sve dužeg radnog vremena, potrebe za većom fleksibilnošću, volontiranjem na kraće vreme. Sa druge strane, povećan je fokus na volontiranju u sportskim aktivnostima i rekreaciji i volontiranju primarno zarad bogaćenja biografije u cilju bolje zapošljivosti.
- Sve starija populacija; Starenje populacije zajedničko mnogim delovima sveta povećava teret volonterskim servisima, ali i otvara nove mogućnosti za volonterski rad starijih i vezu među generacijama, budući da stvara mentore mladima među starijim građanima. Ipak, u Srbiji još uvek nema adekvatne infrastrukture koja bi iskoristila potencijal „trećeg doba“.

- Razvoj tehnologije: značaj i uloga informacione tehnologije u volontiranju. Iako razvoj tehnologije komunikacije uvodi rizik za smanjenje socijalne uključenosti, on isto tako otvara nove mogućnosti za volonterski rad. Jedan od oblika volontiranja koji se naročito razvija uprkos ovom izazovu je onlajn volontiranje. Internet se pokazao kao moćno sredstvo u sprovođenju kampanja, širenju ideja i mobilizaciji grupa. Razvoj informacione tehnologije otvara nove mogućnosti za učešće u društvu „od kuće“, naročito osobama sa fizičkim invaliditetom, koji su među najviše marginalizovanim grupama u društvu.
- Manjkavosti u zakonima kojima se uređuje volontiranje (povećanje obaveza organizatora uz sve manje ljudstva i resursa). Državne institucije sve više se oslanjaju na doprinos volontera, a pritom ne postoji adekvatna podrška volonterkim organizacijama. Javni sektor se smatra glavnim elementom održivosti volonterskog servisa, ali nedostaje infrastruktura za volontiranje.
- Manjak informacija i nadzora nad tim sektorom, što vodi do zlouptrebe volontera. Često je nerazlikovanje prakse od volontiranja; Volontiranje se često shvata i tretira kao roba.
- Neadekvatan način priznavanja rada i iskustva volontera. Tek neki fakulteti imaju pravilnike o vrednovanju vannastavnih aktivnosti, ali to još nije uobičajena praksa, niti su studenti upoznati sa tim. Iako u stranim kompanijama u Srbiji opis volontiranja i stečenih znanja, veština i sposobnosti kroz neformalno obrazovanje u biografiji aplikanta za posao predstavlja dodatu vrednost, u mnogim domaćim kompanijama, kao i u javnim preduzećima i ustanovama to još uvek nije slučaj.
- Obezbeđivanje novca za rad volonterskih organizacija, troškove i osiguranje volontera (nedostatak plaćenog osoblja za obuku, nadgledanje i mentorstvo volontera). Volontiranje postoji ukoliko postoji zdrav javni sektor. Ono ne zamenjuje javni sektor, već se na njega oslanja i čini ga kompletnijim.
- Volontiranjem se obezbeđuje široki spektar socijalnih i zdravstvenih usluga. Ono smanjuje troškove, ali nije besplatno. Da bi se razvijalo, zahteva adekvatnu infrastrukturu, kako na nacionalnom, tako i na lokalnom nivou, koja može da mobiliše volontere i da ih spaja sa adektvatnim organizacijama i zadacima. Vlade imaju obavezu da pomažu takvu infrastrukturu u svakom smislu.

- Umrežavanje volonterskih organizacija i jačanje infrastrukture, izazov je i potencijal. U Srbiji do sada nije postojala krovna organizacija volonterskih udruženja različitih profila i geografske zastupljenosti. Najbliži oblik tome bila je Komisija za dobrovoljne aktivnosti saveza socijalističke omladine SFRJ, iako nije okupljala organizacije, već je sama bila jedno nacionalno telo.
- Stav javnosti prema volontiranju – Mnogi volonterski servisi su percipirani kao pružaoci usluga, što je posledica današnjeg potrošačkog društva. Mladi imaju pogrešnu predstavu o volontiranju ili nemaju nikakav stav. Često se može čuti da «samo budale danas rade za džabe», da „volontiraju samo nezaposleni i penzioneri".
- Odnos sa tržištem; Poslednjih godina i privatni sektor je postao zainteresovan za volonterski rad. Preduzeća razvijaju mehanizme podrške svojim zaposlenima u volontiranju za zajednicu, shvatajući to kao investiciju i razvoj, ali i kao društveno odgovorno poslovanje. Takvi mehanizmi mogu imati različite oblike. Neka preduzeća obezbeđuju plaćeno odsustvovanje svojim zaposlenima koji se uključuju u volonterski rad, dok neka čak obezbeđuju finansijsku podršku ili nadoknadu druge vrste. Neki poslodavci sami kreiraju programe volontiranja za zaposlene, dok neki nagrađuju i podržavaju uključivanje zaposlenih u rad neprofitnih organizacija. Koji god model da je prihaćen, istraživanja pokazuju da volontiranje zaposlenih donosi nove veštine, podiže moral i lojalnost prema kompaniji, ali i pozitivno utiče na sliku koju kompanija projektuje u zajednici.

PREPORUKE

Kako odgovoriti na navedene izazove:

- Osnažiti volonterske organizacije i jačati kvalitet volonterskih programa i aktivnosti; preuzeti opšte mere za podsticanje i pomoć, pripremu, obuke i afirmaciju volontera.
- Preporuka Ministarstvu omladine i sporta i Ministarstvu rada i socijalne politike da omoguće uslove za održavanje obuka za OCD o volonterskom menadžmentu u različitim sferama, kao i o karakteristikama volontiranja i značaja njegovih vrednosti.
- Preporuka Nacionalnom komitetu za volontiranje da napravi strateški dokument koji će opširnije opisati karakteristike i shvatanje volontiranja.

- Preporuka Vladi RS, specifično, Ministarstvu rada i socijalne politike i Ministarstvu omladine i sporta, kao i drugim donatorima, da podrže operativno funkcionisanje volonterskih centara i servisa i održe resurse za promociju i mobilisanje volontera i te specifične donacije zarad pokrivanja operativnih troškova volonterskih centara i servisa koja se bave volontiranjem i stručno osposobljavanje koordinatora volontera.
- Preporuka Vladi RS je da olakša i podrži umrežavanje volonterskih organizacija.
- Preporuka organizacijama koje se bave volontiranjem je da se umreže, kroz formalni ili neformalni oblik, kako bi svoje ljudske i finansijske resurse razvijale u istom smeru efektivnog mobilisanja volontera za potrebe društva; angažovale mlade ljude kao nosioce promena i razvoja i razvijale njihove veštine liderstva, ali i podsticale ljude svih životnih doba, kao i osobe sa intelektualnim, fizičkim i socijalnim teškoćama da volontiraju; osigurale pozitivnu sliku volontiranja kroz dobro vladanje, kvalitetne volonterske programe, održive principe i kapacitet za upravljanje volonterima; podsticale razmenu iskustava i primera dobre prakse i podsticale razvoj volonterskih servisa i centara, kao i onlajn volontiranje.
- Preporuka Vladi RS je da omogući fiskalne olakšice za rad neprofitnih volonterskih organizacija.
- Preporuka Vladi RS, specifično, Ministarstvu rada i socijalne politike, da ukloni sve zakonske prepreke za volontiranje, uz konsultaciju sa organizatorima volontiranja; da prepoznaju povezanost opštih društvenih i ekonomskih mera sa mogućnostima i dobrom voljom ljudi koji volontiraju, te smanje pravne i administrativne prepreke u vezi sa volontiranjem - prepoznaju da olakšan transport, komunikacije i druge infrastrukture, kao što su javna mesta, povećavaju mogućnost ljudi da se uključe u volonterske aktivnosti.
- Preporuka Crvenom krstu Srbije, kao posebnom entitetu, da insistira na vrednovanju, vidljivosti i potvrdi rada svojih volontera kroz prikaz broja i profila volontera, kao i korisnika volontiranja, koji inače nisu obuhvaćeni Zakonom o volontiranju.
- Preporuka Vladi RS je da uključi volontiranje kao izraz društvenog angažmana u nacionalne i lokalne planove razvoja, kao i u planove rešavanja kriznih situacija, poplava, zemljotresa i drugih katastrofa i tako da prepozna ulogu volontiranja u socijalnoj inkluziji i održivom razvoju, kako bi ojačala ekonomski razvoj i pozitivnu društvenu promenu.

- Preporuka međunarodnim institucijama u Srbiji, da prenose primere dobre prakse i olakšaju međunarodnu saradnju.
- Nagraditi i odati priznanje volonterskim aktivnostima; Uticati na svest javnosti o vitalnom doprinosu volonterstva društvenom i ekonomskom funkcionisanju njihove zajednice.
- Preporuka obrazovnim ustanovama je da podstaknu, kroz formalno vrednovanje (bodove), učenike i studente, da kroz volontiranje steknu veštine neformalnog obrazovanja, ali i da podrže i organizuju istraživanja u različitim oblastima volontiranja, kao i istraživanja uticaja koji ima na društvo, na razvoj pojedinca i zajednice.
- Preporuka medijima je da aktivno prenose priče volontera i podižu svest javnosti o značaju volontiranja, dokumentuju primere dobre prakse o značaju, uticaju i efektivnosti volonterskog rada i uključe se u rad Nacionalnog komiteta za volontiranje kao ravnomerni partneri.
- Preporuka Nacionalnom komitetu za volontiranje i svim zainteresovanim stranama, da organizuje učestale javne događaje kako bi se javnost razuveravala o negativnim predrasudama o volontiranju; da organizuje dodelu nagrada za najbolju volontersku akciju i najboljeg volontera.
- Verskim zajednicama, da afirmišu volontiranje kroz poziv vernika na služenje narodu.
- Podsticati zaposlene u javnim i privatnim preduzećima da volontiraju.
- Preporuke preduzećima, da podrže organizatore volontiranja i volontere u skladu sa principima društveno-odgovornog poslovanja, da podstiču svoje zaposlene da volontiraju, ali i ljudskim i finansijskim resursima pomognu infrastrukturu potrebnu za volontiranje; spreče da volontiranje zamenjuje rad zaposlenih umesto da ga dopunjuje i osiguraju da se veštine stečene volontiranjem priznaju i prepoznaju pri zapošljavanju u njihovim kompanijama.
- Preporuke Nacionalnom komitetu za volontiranje, da u Akcioni plan uključi aktivnosti koje će aktivno podsticati kompanije na prethodno rečeno.
- Osigurati građanima pristup informacijama koje se tiču volontiranja.

- Preporuka Nacionalnom komitetu za volontiranje, da podstiču organizatore volontiranja da se u nju prijave i da ažuriraju nacionalnu bazu podataka o prilikama za volontiranje; da zagovaraju informisanje učenika po školama i studenata po fakultetima.

Radna grupa: *Promocija i podrška volontiranju*

PREPORUKE

- pružiti finansijsku podršku organizatorima volontiranja za promociju i mobilisanje volontera;
- ustanoviti godišnje nagrade ili priznanja za volonterski rad;
- napraviti i osnažiti mrežu organizatora volontiranja;
- sprečiti diskriminaciju osoba sa invaliditetom u volontiranju;
- osloboditi od takse dobijanje uverenja/potvrde suda da se protiv lica (volontera) ne vodi istraga i da nije podignuta optužnica tj. da ne postoji krivični postupak;
- olakšati pristup informacijama kako i na koji način se uključiti u volontiranje;
- širiti informacije o suštini i procedurama volontiranja;
- promovisati volonterski menadžement;
- promovisati primere dobre prakse u medijima uz podršku ministarstava;
- promovisati načine na koji se zainteresovani mogu uključiti u volontiranje;
- promovisati vrednovanje volontiranja prilikom traženja posla i daljeg školovanja, promovisati primere dobre prakse i koristi od volontiranja u obrazovnim ustanovama;
- afirmisati volontiranje kao poziv vernika na služenje narodu;
- podići nivo svesti o važnosti volonterskog rada;
- promovisati volontiranje kao neophodnosti za bolji razvoj društva;
- podržati organizacije civilnog društva koje su stručno osposobljene za obaljanje specifičnih stručnih volonterskih aktivnosti.

Ilustrovao:
Dobrosav Bob Živković

Dizajn, grafička obrada i štampa:
Studio Avangarda, Beograd

Tiraž:
1.000

Beograd, 2011.

ISBN 978-86-82085-26-3

Ovaj priručnik je nastao u partnerstvu između Mladih istraživača Srbije i Udruženja za edukaciju i podršku, a za potrebe zajedničkog programa – Volonterskog socijalnog servisa, zahvaljujući podršci Ministarstva rada i socijalne politike i Ministarstva omladine i sporta Republike Srbije. Sadržaj priručnika ne odražava nužno stavove Ministarstava, nego je za njega odgovoran saradnički tim.