



Vodič za upravljanje volonterima koji doprinose prevenciji, spremnosti i oporavku od katastrofa u Evropi





www.evi-dems.eu

Sadržaj

- I. Uvod 2**
- II. Rječnik pojmoveva 3**
- III. Razumijevanje konteksta, uloge i važnosti volontiranja u prevenciji, pripravnosti i oporavku od katastrofa 4**
- IV. Upravljanje volonterima koji doprinose prevenciji katastrofa, pripravnosti i oporavku 7**
- V. Zaključak i završne napomene 14**
- VI. Izvori 15**

I. Uvod

Krizne situacije, kao što su poplave, izbjegličke krize, pandemije i potresi, istaknule su ključnu ulogu angažmana volontera. **Volonteri su se kroz različite oblike povezivanja i zajedničkog djelovanja za opće dobro nametnuli kao ključni akteri u zaštiti ranjivih skupina, sanaciji šteta, pružanju socijalne i psihološke podrške te poticanju solidarnosti.** Ovaj vodič naglašava važnost različitih oblika volontiranja i uključivanja volontera u krizne situacije kako bi se poboljšala otpornost zajednice. Posebno naglašava **krizno volontiranje**, razumijevanje različitih oblika volontiranja, nudi preporuke i zajedničke standarde za koordinatora volontiranja u kriznim situacijama, uključujući komponente vezane uz prevenciju katastrofa, spremnost i oporavak. Osim toga, vodič nudi poveznice na različite resurse i dokumentaciju koji su korisni za angažiranje volontera u kriznim situacijama.

Iako je prvenstveno namijenjen iskusnim koordinatorima volontiranja s iskustvom u upravljanju volonterima, vodič također ima za cilj **proširiti perspektive i pripremiti buduće koordinatora volontiranja za učinkovitu koordinaciju volontera tijekom kriza**, uspostavljajući poticajno okruženje.

Predstavlja spoj različitih teorijskih pristupa, ključnih saznanja iz prethodnih kriza i katastrofa te praktičnih iskustava Hrvatskog centra za razvoj volonterstva u raznim krizama u Hrvatskoj (poplave, potres, humanitarna kriza 2015., rat u Ukrajini).

Zajednički kontekst EVI-DEMS vodiča

Ovaj Vodič razvijen je kao materijal koji je komplementaran europskom nastavnom planu i programu za visoko obrazovanje za kvalifikaciju koordinatora volontiranja, a koji je razvijen kroz projekt EVI – DEMS.

Europska unija financira projekt **EVI - DEMS** (Povećanje utjecaja volontiranja – razvoj europskih standarda upravljanja volontiranjem) kroz program Erasmus+. Vodeći partner je Rotterdam School of Management Erasmus University (Rotterdam, Nizozemska), a projekt se provodi u partnerstvu s Vytauto Didžiojo Universitetas (Kaunas, Litva), Sveučilištem u Ljubljani (Ljubljana, Slovenija), Centrom za europsko volontiranje (Bruxelles, Belgija), Out of the Box Europe (Faro, Portugal) i Hrvatski centar za razvoj volonterstva (Osijek, Hrvatska).

II. Rječnik pojmove

Da bismo bolje razumjeli kako upravljati volonterima koji doprinose prevenciji katastrofa, spremnosti i oporavku, potrebno je imati na umu nekoliko srodnih i međusobno povezanih pojmoveva koji čine osnovu sveobuhvatnih pristupa suočavanju s katastrofama i hitnim situacijama. Jednostavnim rječnikom, srž ovih definicija iz različite literature može se sažeti na sljedeći način:

Preveniranje katastrofa odnosi se na mјere poduzete za smanjenje ili uklanjanje rizika i ranjivosti povezanih s potencijalnim katastrofama. Uključuje akcije i strategije čiji je cilj izbjegavanje pojave katastrofa ili minimiziranje njihovog mogućeg utjecaja.

Oporavak obuhvaća procese i aktivnosti poduzete za obnovu i ponovnu izgradnju pogođenih pojedinaca, zajednica, infrastrukture i sustava nakon katastrofe. Uključuje napore za oporavak i rehabilitaciju fizičkih, društvenih, ekonomskih i psiholoških aspekata pogođenih područja.

Upravljanje kriznim situacijama uključuje koordinaciju i provedbu akcija, politika i postupaka za rješavanje i ublažavanje utjecaja krize ili izvanrednog stanja. Obuhvaća aktivnosti koje se provode tijekom neposrednog odgovora na krizu, kao i naknadne napore za upravljanje i kontrolu situacije.

Upravljanje rizikom odnosi se na način smanjenja rizika, ograničavanja posljedica i povećanja otpornosti društva na katastrofe. Cilj je rješiti problem katastrofa prije nego što se dogode i ugroze razvoj.

Pripravnost se odnosi na spremnost i sposobnost pojedinaca, zajednica, organizacija i vlada da učinkovito odgovore i nose se s katastrofom ili hitnim slučajem. Uključuje planiranje, organiziranje i opremanje sustava potrebnim resursima unaprijed kako bi se poboljšale sposobnosti odgovora.

Kriza je stanje u kojem događaji ili pojave, prirodno nastale ili uzrokovane ljudskim djelovanjem, dovode do velikih gubitaka, a za njihovo rješavanje potrebno je angažirati znatna sredstva različitih dionika.

Otpornost se odnosi na sposobnost pojedinaca, zajednica, organizacija i sustava da izdrže, prilagode se i oporave od utjecaja katastrofa ili kriza. Uključuje izgradnju i jačanje kapaciteta i resursa za učinkovito apsorbiranje, odgovor i oporavak od šokova i stresova.

Volontiranje u kriznim situacijama je ono volontiranje koje zahtijeva hitnost u izvanrednim društvenim situacijama.

III. Razumijevanje konteksta, uloge i važnosti volontiranja u prevenciji, pripravnosti i oporavku od katastrofa

Katastrofe i krize imaju svoje karakteristične uzroke, jedinstvene scenarije, utjecaje na ljudе i okoliš, razmjere i težinu posljedica. Imaju velik i izrazito negativan utjecaj na društvo, gospodarstvo i razvoj zajednice; narušavaju uobičajeni način života, a češće i političke uvjete života. One usporavaju razvoj zajednice i zahtijevaju poduzimanje posebnih mјera od strane svih subjekata kao reakcija na izvanredna stanja. Međutim, **njihove se posljedice mogu ublažiti** poduzimanjem odgovarajućih preventivnih mјera, upravljanjem rizikom od katastrofa, učenjem iz katastrofa i izgradnjom otpornosti zajednice da odgovori na prirodne katastrofe.

Uloga i važnost volonterskog angažmana u krizi su značajni i višestruki. Volonteri igraju ključnu ulogu u potpori pogodjenim zajednicama, naporima za pružanje pomoći i cjelokupnom upravljanju katastrofama. **Volontiranje je posebno učinkovito u izgradnji i jačanju društvene kohezije i solidarnosti unutar i između skupina, kao i u stvaranju mreža i odnosa.** Volontiranje omogućuje članovima zajednice da dobiju emocionalnu podršku u kriznim vremenima, istovremeno pružajući prilike za zadovoljenje osnovnih, ali i društvenih potreba. Ono stvara krug povjerenja i zajedničkog identiteta, iskustva i motivacije. Razvijene horizontalne lokalne mreže kroz volontiranje pomažu proširiti pristup resursima i informacijama u vrijeme krize.

UN-ovo Izvješće o stanju volontiranja u svijetu za 2018.: Nit koja veže (Khozi Mukwashi, 2018.) donosi nove dokaze o **ulozi volontiranja u jačanju otpornosti zajednice.** Izvješće objašnjava kako zajednice cijene volonterstvo, koje im omogućuje stvaranje kolektivnih strategija za rješavanje različitih gospodarskih i društvenih izazova. Stvaranje veza i odnosa usmjerениh na čovjeka i sposobnost organiziranja volontera dvije su ključne odrednice volonterstva čiji se doprinos prepoznaje u stvaranju otpornosti zajednice. Formalno i neformalno volontiranje obuhvaća širok raspon aktivnosti usmjerenih na pružanje podrške zajednici i jačanje sustava otpornosti zajednice, od pružanja usluga, zagovaranja promjena do sudjelovanja u različitim procesima zajednice.

Europski gospodarski i socijalni odbor, u svom mišljenju: Volonteri – građani koji grade budućnost Europe (EGSO, 2021.), naglašava **vitalnu ulogu volontera u sektorima** kao što su društvena, ekološka i kulturna područja. U mišljenju se poziva na veće priznanje, potporu i integraciju volontiranja u europske politike, naglašavajući potrebu za pravednim tretmanom i odgovarajućim resursima te odajući počast milijunima volontera koji su pokazali svoju značajnu društvenu ulogu kroz svoj rad u borbi protiv učinaka Covid-19 pandemije. Naglašava potencijal volontiranja za jačanje demokracije, poticanje uključenosti i poboljšanje općeg društvenog blagostanja.

Zašto je volontiranje važno za prevenciju katastrofa, pripravnost i oporavak?

○ **1. Sposobnost pružanja trenutne pomoći:**

Volonteri se brzo mobiliziraju i pružaju trenutnu pomoć sudjelovanjem u operacijama potrage i spašavanja, distribucijom osnovnih potrepština, postavljanjem skloništa i pružanjem medicinske pomoći.

○ **2. Komplementarnost profesionalnim usluga:**

Volonteri mogu popuniti kritične nedostatke nudeći dodatne snage, resurse i usluge podrške, povećavajući kapacitet postojećeg sustava odgovora na krize.

○ **3. Lokalno znanje i povezanost sa zajednicom:**

Volonteri često dolaze iz pogodene zajednice ili obližnjih područja, što im daje vrijedno lokalno znanje i razumijevanje potreba, resursa i kulturnog konteksta zajednice.

○ **4. Fleksibilnost i prilagodljivost:**

Volonterski angažman osigurava fleksibilnu snagu koja se može prilagoditi krizama koje se razvijaju. Njihova agilnost i spremnost da uskoče kad god je to potrebno doprinosi učinkovitijem i sveobuhvatnijem odgovoru na krizne situacije.

○ **5. Emocionalna podrška:**

Volonteri mogu ponuditi emocionalnu podršku i pružiti utjehu onima koji su uznemireni ili traumatizirani.

○ **6. Izgradnja zajednice i oporavak:**

Volonteri mogu pomoći u inicijativama za razvoj zajednice, sudjelovati u projektima obnove, doprinijeti naporima u pripremi za katastrofe i uključiti se u aktivnosti koje promiču otpornost i održivi razvoj. Volonterski angažman potiče osjećaj solidarnosti, jača društvene veze i osnažuje zajednice da se bolje pripreme za buduće krize.

Strateški i politički okviri u Evropi¹

Strateški i politički okviri za uključivanje volontera u prevenciju, pripravnost i oporavak od katastrofa na razini EU mogu se promatrati kroz različite mehanizme, strategije, programe i inicijative, kao što su: Europski mehanizam civilne zaštite, Europske snage solidarnosti, Strategija EU o smanjenju rizika od katastrofa, EU konsenzus o humanitarnoj pomoći i EU RescEU mehanizam. Ove inicijative pružaju široki okvir za suradnju i koordinaciju među državama članicama EU-a u odgovoru na katastrofe i za humanitarno djelovanje EU-a, priznaju ulogu civilnog društva, uključujući volontere, u dopunjavanju napora odgovora na krizu.

Međutim, **specifični protokoli, programi i strategije razlikuju se među državama članicama i u različitim kontekstima spominju volontiranje**. U nekim europskim zemljama postoje zakoni, strategije ili protokoli o upravljanju krizama ili civilnoj zaštiti koji jasno spominju uključivanje volontera i snaga nevladinih organizacija u slučaju krize ili izvanrednih situacija (kao što su Litva, Portugal, Hrvatska, Albanija, Sjeverna Makedonija, Bugarska i Slovenija).

S druge strane, u Belgiji i Nizozemskoj postojeći postupci planiranja za hitne slučajeve gotovo da ne obraćaju pozornost na volontere i organizacije koje uključuju volontere, koji često prvi stižu u kriznim situacijama.

Ipak, pozornost koja se pridaje volonterima u većini postojećih strateških i političkih okvira uglavnom je samo na papiru i nedostaje je u praksi. Većina sustava civilne zaštite tradicionalno se oslanja na veće organizacije koje uključuju volontere kao što su dobrovoljna vatrogasna društva ili Crveni križ. Oni igraju ključnu ulogu u odgovoru na katastrofe, pripravnosti i drugim humanitarnim aktivnostima. Primjeri u kojima su male lokalne organizacije i građani u širem smislu pozvani i uključeni kao operativne snage tijekom kriza i izvanrednih situacija rijetki su u Evropi.

Tijekom krize izazvane pandemijom COVID-19 2020. g. **Centar za europsko volontiranje² pozvao je kreatore politika na "Promjenu brzine za volontiranje" (Put ka oporavku, 2020.)** koja bi trebala uključivati povećani fokus, intenzitet i brzinu ulaganja i razvoj partnerstva s organizacijama koje uključuju volontere i organizacijama koje djeluju u području razvoja volonterstva kako bi se održavala važnost energije, stručnosti i predanosti volontera zdravlju, dobrobiti i solidarnosti u Evropi.

Nacrt za europsko volontiranje #BEV2030 (2021.) prepoznaje volontiranje kao važan dio otpornosti zajednice i zalaže se za to da volontiranje bude sastavni dio planiranja zajednice za prevenciju i odgovor na krize. Volontiranje u kriznim situacijama zahtjeva posebnu pažnju, planiranje i organizaciju. Odgovori na krize uz potporu volontera učinkoviti su i djelotvorni kada se osigurava da su strukture za koordinaciju i podršku potrebne za volontiranje u hitnim slučajevima spremne unaprijed uz odgovarajuću i prikladnu potporu i financiranje.

1. Za više informacija pogledati poglavlje VI. Resursi.

2. Centre for European Volunteering (CEV). CEV. (n.d.). <https://www.europeanvolunteercentre.org/>

IV. Upravljanje volonterima koji doprinose prevenciji katastrofa, pripravnosti i oporavku

“Promjenjivo okruženje volontiranja”

Razumijevanje fenomena dobrovoljnog doprinosa građana prevenciji, pripravnosti i oporavku od katastrofe ključno je za učinkovito upravljanje volonterima u kriznim vremenima. “Promjenjivo okruženje” volontiranja vidljivo je u opadanju formalnog i organiziranog volontiranja u korist neformalnog, spontanog i periodičnog volontiranja. Neformalno volontiranje dramatično je poraslo u proteklim desetljećima. Izvješće UN-a o stanju volonterstva u svijetu 2022.: Izgradnja ravnopravnih i uključivih društava (Morley, 2021.) ističe da trendovi pokazuju **dominaciju neformalnog volontiranja u usporedbi s formalnim volontiranjem.**

Digitalizacija je čak ubrzala porast ovog fenomena i imala je značajan utjecaj na volontiranje u krizama, revolucionirajući način na koji ljudi daju svoje vrijeme, vještine i resurse te izražavaju svoju solidarnost, vrijednosti i suosjećanje dok sudjeluju u tim aktivnostima. Povećana je dostupnost putem digitalnih platformi i online alata, što proširuje krug potencijalnih volontera i povećava ukupni angažman. Digitalni komunikacijski kanali omogućuju brzu mobilizaciju volontera tijekom kriza. Volonteri mogu primati ažuriranja, upute i koordinaciju u stvarnom vremenu. Omogućena je pomoć na daljinu i virtualno volontiranje (analiza podataka, prijevodi, mapiranje kriza, online savjetovanje i upravljanje društvenim mrežama). Digitalne platforme omogućile su pojavu inicijativa za masovno okupljanje i mikrovolontiranje, gdje pojedinci mogu doprinijeti malim, lako savladivim zadacima ili pružiti informacije kako bi pomogli naporima odgovora na krize. Digitalni alati omogućuju besprijeckoru komunikaciju i suradnju između volontera, organizacija i zajednica pogodjenih krizom. Ova poboljšana komunikacija potiče učinkovit timski rad, dijeljenje informacija i razmjenu znanja, što dovodi do učinkovitijeg odgovora na krizne situacije. Iako je digitalizacija donijela značajne prednosti volontiranju u krizama, važno je napomenuti da ona također može pogoršati postojeće digitalne podjele i isključiti one koji nemaju pristup tehnologiji ili vještinama digitalne pismenosti. Stoga treba uložiti dodatne napore kako bi se osigurala inkluzivnost i ravnopravan pristup prilikama za digitalno volontiranje, tako da svatko može sudjelovati u odgovoru na krizu i naporima oporavka.

Štoviše, stil volontiranja koji je u trendu **sve je više individualistički, periodičan i fleksibilan, manje ograničen formalnim pravilima, na poticaj i djeluje autonomno.** Spontano volontiranje donosi jedinstvene snage i izazove u volonterski proces, dok istovremeno omogućuje brz odgovor u dinamičnim kontekstima (Yang, 2021.).

Europska humanitarna kriza iz 2015. (koja je započela kada je protok izbjeglica i migranata značajno porastao) pokazala je **značaj spontanih volontera** koji su funkcionalirali kao „strukturirana samoorganizacija“ (komplementarni odnos između samoorganizacije i koordinacije) i kao alternativa službenom sustavu odgovora. Ovaj fenomen zahtijeva suradnički i fleksibilniji pristup u upravljanju volontersvom kako bi se potaknulo volontiranje i angažman građana. (Simsa i sur., 2019.).

Konceptualna tipologija volontiranja (Koolen-Maas et al., 2023.) prepoznaje **tri kategorije volontera**: tradicionalne (divlji losos), treće strane (riba iz uzgoja) i spontane (morski zooplankton). Svaki volonterski resurs zahtijeva poseban oblik upravljanja. Ova tri resursa su promjenjiva i dinamički djeluju međusobno i sa/unutar šireg volonterskog okruženja koje se sastoji od različitih dionika koji imaju zajedničku odgovornost za upravljanje raznolikošću volonterskih resursa što je ključno za podršku volontiranju općenito. To zahtijeva **zajedničke strategije i politike među dionicima** koje pomažu svakom resursu da napreduje (Koolen-Maas et al. 2023.).

Istraživačko izvješće IAVE-a „Vodstvo za volontiranje: iskustvo s COVID-19“ (Mwathi Mati et al., 2021.) pokazalo je **da je širom svijeta pandemija povećala složnost volonterskog okruženja**.

Sveobuhvatno švicarsko izvješće o upravljanju volonterima u katastrofama (Roth, F. i Prior, T., 2019.) naglašava **važnost suradnje između civilnog društva i javne uprave u uspješnom upravljanju hitnim slučajevima i katastrofama**. Čimbenici koji uključuju nove tehnologije, katastrofe velikih razmjera i različito angažirano stanovništvo kombiniraju se kako bi doveli nove, spontane ili pojavnne oblike volontersvta u službene aktivnosti upravljanja katastrofama.

De Oliveira (2021.) također se pozabavio tim odnosima između upravljanja državom i rada koji su nevladine organizacije obavljale na terenu. Volonterske aktivnosti presijecaju privatne domene, kućanstva i obitelji, institucionalizirajući partnerstva socijalne pomoći s državom, koja utjelovljuje "zajedničko" upravljanje "krizom". Ovaj **model zajedničkog upravljanja** mora se preispitati jer zadire u stvarnu ekonomiju društva, posebno u krizama, gdje preživljavanje uvelike ovisi o socijalnoj skrbi

Pădurariu (2022) primjećuje da se duboke krize multipliciraju i diverzificiraju, s primjerima poput ukrajinske ratne izbjegličke krize i pandemije COVID-19. Istovremeno, u tim se krizama ljudi nastoje uključiti kroz razne oblike volontiranja. Međutim, oni se mogu pokazati beskorisnim ako nisu organizirani, bez odgovarajuće obučenih ljudi i pažljivog planiranja. Naglašeno je da bi **upravljanje vremenom, obuka i podučavanje trebali biti prioriteti za nevladine organizacije u stvaranju mehanizama za privlačenje i zadržavanje volontera**, osiguravajući njihovo zadovoljstvo zadatkom i doprinoseći njihovo dobrobiti u isto vrijeme.

Zašto je koordinacija volontera koji doprinose prevenciji katastrofe, pripravnosti i oporavku drugačija?

Sudjelovanje građana jedno je od najvažnijih načela smanjenja rizika od raznih vrsta katastrofa i izgradnje otpornih, fleksibilnih zajednica. Volontiranje u krizama najčešće se očituje kao kolektivno ponašanje i odgovor građana na krizne situacije. Takav odgovor može biti u obliku spontanog, povremenog volontiranja ili u organiziranom okruženju kojim upravljuju organizacije civilnog društva.

Proteklih desetljeća svijet se susreo s brojnim humanitarnim krizama, prirodnim katastrofama, kao i globalnom pandemijom COVID-19 popraćenom različitim vrstama i oblicima volontiranja kao odgovora na krize. Organiziranim (i obučenim) volonterima tradicionalno upravljaju formalne organizacije. Spontani volonteri koji mogu i ne moraju imati stručno znanje, iskustvo, formalnu obuku, ali ih motivira želja da pomognu drugima, javljaju se najčešće u ranim fazama krize. Međutim, neki od njih kasnije se pridružuju organizacijama koje su im pružale pomoć. Te su situacije naglasile **važnost razvoja strategija, odgovarajućih mehanizama strukturirane i sustavne institucionalne podrške**, osiguravanja standarda vezanih uz volontiranje u kriznim situacijama, ali i pokazale sinergijske učinke svih vrsta volontiranja na izgradnju otpornosti zajednice.

Volontiranje u kriznim situacijama je "osjetljivije" od klasičnog, tradicionalnog volontiranja i upravljanje volonterima u takvim situacijama može biti izazov za nevladine organizacije. U hitnim i kriznim situacijama, više nego ikad, volonterski menadžment mora se pridržavati nekih osnovnih načela, poput zaštite ljudi kojima se pomaže, kao i samih volontera. Bez obzira radi li se o organiziranim ili spontanim volonterima, najvažnija pretpostavka koju treba uzeti u obzir je da krizne situacije nose rizike koji su često nevidljivi na prvi pogled. Odgovornost za život i zdravlje, učinkovito upravljanje ljudskim resursima i potrebna stručnost ključni su pri preuzimanju konkretnih zadataka. Osim toga, zaštita dostojanstva i mentalnog zdravlja, kako volontera tako i osoba kojima se pomaže, bitan je preduvjet djelovanja u svim oblicima volontiranja. Važno je pridržavati se uputa nadležnih tijela i organizacija kako bi se izbjegli negativni učinci volontiranja, ali i dodatna šteta građanima i volonterima. Volonteri također trebaju biti svjesni svojih ograničenja, budući da volontiranje u kriznim situacijama može izazvati stres, tjeskobu, strah ili druge teške i izazovne emocije, pa čak i traumu.

Osnovna načela volontiranja u kriznim situacijama:

1. Odgovornost za život i zdravlje
2. Zaštita dostojanstva
3. Stručnost u specifičnim poslovima
4. Učinkovito upravljanje ljudskim resursima
5. Briga o mentalnom zdravlju

Rezultati istraživanja koje je istraživalo spontano volontiranje tijekom europske humanitarne krize 2015. pokazali su da je za sprječavanje neučinkovitosti potrebno imati **jasna pravila, zadatke i odgovornosti**, ali unutar otvorenih i fluidnih struktura koje omogućuju i osiguravaju autonomiju. Zato za organizacije civilnog društva spontano volontiranje zahtjeva balansiranje između samoorganizacije i koordinacije (Simsa et al., 2019.).

Upravljanje volonterima koji doprinose prevenciji katastrofa, spremnosti i oporavku zahtjeva poseban pristup – zbog jedinstvene prirode ovih situacija – i zahtjeva pažljivo planiranje i koordinaciju. Učinkovito upravljanje volonterima zahtjeva stalni napor, suradnju i prilagodljivost. Specifičnost upravljanja volonterima koji doprinose prevenciji katastrofa, spremnosti i oporavku leži u prilagođavanju pristupa jedinstvenim zahtjevima i izazovima koje takve situacije predstavljaju. **Baveći se obukom, ulogama, fleksibilnošću, sigurnošću, koordinacijom i podrškom, koordinatori volontera mogu optimizirati učinkovitost volontera u podršci naporima upravljanja katastrofama.** Educirajući volontere potrebnim znanjem i vještinama, oni mogu aktivno pridonijeti naporima usmijerenim na sprječavanje ili ublažavanje katastrofa. To će dovesti do stvaranja poticajnog okruženja koje maksimizira doprinose volontera.

Osim toga, ključno je da koordinatori volontera kontinuirano **ocjenjuju i poboljšavaju svoje strategije upravljanja volonterima** na temelju lekcija naučenih iz prethodnih katastrofa i razvoja najboljih praksi. Prihvaćanjem inovacija, iskorištavanjem tehnologije i uključivanjem povratnih informacija od volontera i članova zajednice, koordinatori volontera mogu osigurati kontinuirano poboljšanje svog pristupa upravljanju volonterima u prevenciji katastrofa, spremnosti i oporavku.

Zajednički standardi i preporuke za koordinatora volontera u upravljanju volonterima koji doprinose prevenciji katastrofa, pripravnosti i oporavku

Pronalaženje i selekcija

Koordinatori volontera identificiraju specifične vještine i stručnost potrebne za odgovor na krizu ili identificiraju ograničenja. Od pomoći bi mogli biti intervju za odabir ili obrasci za prijavu volontera s određenim pitanjima. Koordinatori volontera procjenjuju dostupnost volontera, koordiniraju smjene i rasporede te osiguravaju raspoređivanje odgovarajućeg broja volontera za učinkovito rješavanje kriza.

Provjera volontera

Krizna situacija nije vrijeme za zanemarivanje provjere volontera - važnije je nego ikada! Osim poštivanja općih pravila i propisa u vezi s volontiranjem u određenoj zemlji, koordinatori volontera imaju i dodatne obveze provođenja sigurnosne provjere, posebice kada osoba volontira s ranjivim i marginaliziranim skupinama.

Jasne uloge i odgovornosti

Dodjeljivanje specifičnih uloga i odgovornosti volonterima ključno je za učinkovito upravljanje. Volonteri bi trebali razumjeti svoje zadatke, očekivanja i ograničenja unutar okvira odgovora na katastrofe. Jasne smjernice pomažu u održavanju reda, koordinacije i odgovornosti među volonterima, omogućujući im da učinkovito doprinesu prevenciji katastrofa, spremnosti i naporima za oporavak.

Razvijanje smjernica i pravila za volontere

Kodeksi ponašanja, sigurnosni protokoli i ugovori o povjerljivosti pomažu uspostaviti jasna očekivanja, promovirati sigurno radno okruženje, zaštititi prava i dobrobit volontera i pogodenog stanovništva te održavati etičke standarde tijekom volontiranja u kriznim situacijama. Ove politike osiguravaju dosljednost, odgovornost i profesionalizam u volonterskim akcijama, pridonoseći učinkovitom i odgovornom odgovoru na krizne situacije.

Specijalizirana obuka

Volonteri uključeni u aktivnosti povezane s katastrofama trebaju proći odgovarajuću obuku za obavljanje različitih zadataka. Ova obuka može uključivati protokole odgovora na katastrofe, prvu pomoć, tehnike traganja i spašavanja, psihološku podršku i druge relevantne vještine. Specifičnost u obuci osigurava da su volonteri adekvatno pripremljeni za suočavanje s izazovima s kojima se mogu susresti tijekom katastrofalnih situacija. Uključene praktične vježbe, simulacije i treninzi temeljeni na scenarijima mogu pomoći u poboljšanju spremnosti volontera i sposobnosti donošenja odluka.

○ **Upravljanje sigurnošću i rizikom**

Sigurnost volontera je najvažnija u situacijama katastrofe, kao i onih kojima se pomaže. Trebali bi postojati posebni sigurnosni protokoli, procjene rizika i odgovarajuće zaštitne mjere kako bi se zaštitili volonteri dok doprinose prevenciji katastrofe, spremnosti i naporima za oporavak. Koordinatori volontera trebaju naglasiti sigurnosnu obuku, osigurati potrebnu sigurnosnu opremu te kontinuirano procjenjivati i ublažavati rizike povezane sa zadacima koji su dodijeljeni volonterima.

○ **Koordinacija i komunikacija**

Učinkovita komunikacija i koordinacija ključni su za upravljanje volonterima tijekom katastrofalnih situacija. Koordinatori volontera trebali bi uspostaviti pouzdane komunikacijske kanale i osigurati jasne kanale komunikacije između volontera, menadžerskog tima i relevantnih tijela. Redovita ažuriranja, izvještavanja i ispitivanja pomažu u održavanju svijesti o situaciji, dijeljenju kritičnih informacija i rješavanju bilo kakvih izazova ili briga. Različite tehnološke platforme mogu se koristiti za olakšavanje komunikacije u stvarnom vremenu, dijeljenje informacija i ažuriranje.

○ **Fleksibilnost i prilagodljivost**

Situacije katastrofa često su nepredvidive i mogu se brzo razvijati. Upravljanje volonterima u ovim scenarijima zahtijeva fleksibilnost i prilagodljivost. Koordinatori volontera moraju biti spremni prilagoditi planove, preraspodijeliti uloge i prilagoditi se promjenjivim okolnostima. Volonteri bi se trebali moći prilagoditi različitim ulogama i zadacima prema potrebi, osiguravajući odgovarajući i učinkovit proces upravljanja katastrofama.

○ **Podrška volonterima i priznanje**

Volonteri koji svoje vrijeme i trud posvećuju aktivnostima povezanim s katastrofama zahtijevaju odgovarajuću podršku i priznanje. Koordinatori volontera pružaju logističku podršku, pristup potrebnim resursima i organiziraju sastanke za podršku kako bi odgovorili na emocionalne i socijalne potrebe (npr. uzimanje pauze od volontiranja, mijenjanje uloga i zadataka volontera, organiziranje individualnog/grupnog/vršnjačkog nadzora kako bi se ponovno proživjele tjeskobe, otklonile brige itd.) i promicali društvenu koheziju i uključenost (IFRC Referentni centar za psihosocijalnu podršku, 2019.). Prepoznavanje doprinosa volontera i izražavanje zahvalnosti za njihov trud može pomoći u njegovanju pozitivne i motivirane volonterske zajednice.

○ **Evaluacija i poboljšanje**

Koordinatori volontera ocjenjuju učinkovitost volonterskih aktivnosti, učinak i procese te identificiraju područja za poboljšanje. Oni prikupljaju povratne informacije od volontera, procjenjuju učinak svojih napora i analiziraju naučene lekcije. Koordinatori volontera koriste ove informacije kako bi poboljšali strategije upravljanja volonterima, poboljšali programe obuke i ojačali buduće planove odgovora na krizne situacije.

Izazovi upravljanja volonterima koji doprinose prevenciji katastrofe, pripravnosti i oporavku

Upravljanje volonterima u situacijama katastrofe može predstavljati nekoliko prepreka i izazova. Ključno je da koordinatori volontera predvide te izazove i riješe ih kako bi osigurali učinkovit angažman volontera. (Roth i Prior, 2019.).

Osobni i međuljudski rizici za dobrobit osoblja i volontera

Zaposlenici i volonteri mogu imati idealistička očekivanja od svoje sposobnosti da pomognu drugima, što dovodi do osjećaja krivnje kada shvate da ne mogu pomoći svima do zadovoljavajuće razine potreba. Također se mogu osjećati krivima ako netko kome su pomagali pretrpi štetu ili ako prioritet daju vlastitim potrebama. Moralne dileme mogu se pojaviti prilikom odlučivanja čemu dati prednost. Zadržavanje volontera i sprječavanje sagorijevanja može biti izazovno. Interpersonalni rizici uključuju nedostatak podrške i sukobe unutar tima, na koje treba обратiti pozornost, osobito u stresnim situacijama i situacijama izgaranja.

Operativna pitanja

Kada se volonteri i materijalne donacije spoje bez odgovarajućeg upravljanja, to može postati porazno. U takvim situacijama, spontani volonteri su kritizirani zbog izazivanja poremećaja i angažmana bez logističkih planova. Ova pitanja mogu opteretiti obučene volontere i dovesti do kašnjenja u pružanju pomoći onima kojima je potrebna. Ostale zabrinutosti mogu se javiti u vezi s neadekvatnom obukom za nove volontere, neučinkovitim sustavima prijenosa znanja, lošim rasporedom i rasподjelom zadataka.

Pravni izazovi

Kako bi se izbjegli pravni izazovi, ključna je odgovarajuća provjera volontera. No, kod spontanih volontera često se javlja nesigurnost, iako vrijede opći pravni okviri volontiranja. U Njemačkoj, na primjer, vlasti mogu zakonski imenovati spontane volontere kao administrativne asistente. To im omogućuje da djeluju u ime državne agencije, a da nisu s njom izravno povezani. Osim toga, zaštićeni su od potraživanja odgovornosti, čak i u slučajevima kada dođe do nenamjerne štete (Erkens, 2016., citirano u Roth i Prior, 2019.).

Politički i kulturno-istorijski izazovi

Dva su ključna izazova za vlasti u radu s volonterima: prevladavanje institucionalnog skepticizma i integracija volontera u uspostavljene procese. Preporuke uključuju izgradnju čvrstih odnosa s profesionalnim osobama koje reagiraju i lokalnim vlastima, pojašnjavanje uloga i odgovornosti putem formalnih sporazuma, provođenje zajedničkih vježbi obuke, pružanje usluga tumačenja za učinkovitu komunikaciju i promicanje inkluzivnosti i raznolikosti unutar volonterskog programa kako bi se potaknulo kulturno razumijevanje i suradnja.

V. Zaključak i završne napomene

Posljednjih godina svjedočili smo brojnim krizama i katastrofama u kojima su **obični ljudi učinili izvanredne stvari i iskočili u prvi plan**, često ostajući uključeni dugo nakon što plaćene službe završe svoj posao. Ovi građani igraju **ključnu ulogu u pomaganju onima koji su pogodjeni krizom i pružaju vrijednu potporu profesionalnim organizacijama**. Nužno je obratiti posebnu pozornost na volontiranje u križama i uspostaviti mehanizme koji omogućuju veću uključenost volontera, povećanje sudjelovanja građana u odgovoru na krizu i smanjenju štete. Ovaj pristup jača otpornost zajednice, pozicionirajući zajednicu i kao resurs i kao korisnika. Primjena zajedničkih standarda, uključujući specifične komponente za prevenciju katastrofa, pripravnost i oporavak, poboljšat će sposobnost volontera da daju doprinos u poticajnom okruženju kojim upravljaju kvalificirani pojedinci. **Iskorištavanjem snage volontiranja može se stvoriti učinkovitiji i uključiviji odgovor na krize, osnažujući građane i potičući kolektivnu otpornost.**

VI. Izvori

- Blueprint for European Volunteering 2030 #BEV2030. Centre for European Volunteering (CEV). (2021). https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_59cc639d379d472cb952781692fc4577.pdf
- De Oliveira, F. M. R. (2021). „E o que é que é preciso para ser voluntário?“: voluntariado como modelo de governança em contextos de crise: Portugal 2012-2018 (thesis). Repository of ISCTE, Lisbon. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/22871>
- European Economic and Social Committee. (2021). Volunteers – Citizens Building the Future of Europe (own-initiative opinion). Bruxelles: Plenary Assembly of the European Economic and Social Committee.
- Guide for Municipalities on How to Manage Situation During Crisis: <https://aam.org.al/wp-content/uploads/2019/11/Guida-e-emergjencave-faqosur.pdf>
- Home: Centre for European Volunteering (CEV). CEV. (n.d.). <https://www.europeanvolunteercentre.org/>
- IFRC Reference Centre for Psychosocial Support (2019). Guidelines for Caring for Staff and Volunteers in Crises. International Federation of Red Cross Red Crescent Societies. Copenhagen. <https://pscentre.org/?resource=guidelines-for-caring-for-staff-and-volunteers-in-crises&selected=single-resource>
- International Federation of Red Cross Red Crescent Societies (2012). Volunteering in Emergencies - Practical Guidelines for Red Cross and Red Crescent Societies Managing Volunteers in Emergency Situations. International Federation of Red Cross Red Crescent Societies. Geneva. <https://volunteeringredcross.org/wp-content/uploads/2019/02/Volunteering-in-emergencies-LR.pdf>
- Khozi Mukwashi, A. (Ed.). (2018). 2018 state of the world's volunteerism report: The Thread That Binds. [www.unv.org.](https://www.unv.org/) https://www.unv.org/sites/default/files/UNV_SWVR_2018_English_WEB.pdf
- Koolen-Maas, S. A. et al. (2023). Rethinking Volunteering as a Natural Resource: A Conceptual Typology. Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, 52(1_suppl), 353S-377S. <https://doi.org/10.1177/08997640221127947>
- Morley, A. (Ed.). (2021). 2022 state of the world's volunteerism report: Building Equal and Inclusive Societies. www.unv.org. https://swvr2022.unv.org/wp-content/uploads/2021/11/UNV_SWVR_Overview_2022.pdf
- Mwathi Mati et al. (2021). Leadership for Volunteering: The COVID-19 Experience. International Association for Volunteer Effort (IAVE). https://leadership4vol.iate.org/wp-content/uploads/2021/10/Leadership-for-Volunteering-The-COVID-19-Experience_IAVE.pdf
- Pădurariu, P.-S. (2022). Considerations about engaging volunteers in crisis management. Journal of Public Administration, Finance and Law, (24), 193–197. <https://doi.org/10.47743/jopafl-2022-24-18>

- Phillips, B. D. (2020). *Disaster Volunteers – Recruiting and Managing the People Who Want to Help*. Butterworth – Heinemann publications.
- Roth, F. and Prior, T. (2019). *Volunteerism in Disaster Management – Opportunities, Challenges and Instruments for Improvement, Risk and Resilience Report*. Zürich, Switzerland: Center for Security Studies (CSS), ETH Zürich.
- Simsa, R. et al. (2019). Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-Organization and Coordination. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 48(2_suppl), 103S-122S. <https://doi.org/10.1177/0899764018785472>
- The Road to Recovery: CEV Calls for a Change of Gear for Volunteering! Centre for European Volunteering (CEV). (2020). https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_59cc639d379d472cb952781692fc4577.pdf
- Yang, Z. (2021). Understanding spontaneous volunteering in crisis: Towards a needs-based approach of explanation. *The Social Science Journal*, 1–11. <https://doi.org/10.1080/03623319.2021.1884778>

Za daljnje čitanje o strateškim i političkim okvirima i preporukama:

- Crises plans of security regions in Netherlands only briefly mention what volunteer organisations provide:
<https://studenttheses.uu.nl/bitstream/handle/20.500.12932/41167/Scriptie%20Aad-Tobias%20Huijbens%20Definitief.pdf>
- Croatian Law on civil Protection system ([Official Gazette 114/22](#)) list NGOs among operational forces, The Law on Volunteering ([Official Gazette 84/21](#)) recognises the significance of volunteering in crises and defines it.
- National Authority for Emergency and Civil Protection in Portugal recognises volunteering as a relevant complement to the civil protection and coordinates National Platform for Disaster Risk Reduction: <http://www.prociv.pt/pt-pt/PROTECAOCIVIL/ANPC/QUEMOSOMOS/Paginas/default.aspx>
- Slovenian [Protection Against natural and Other Disasters Act](#) and [Fire Service Act](#) define who can voluntarily participate in Civil protection.
- The EU Consensus on Humanitarian Aid:
https://ec.europa.eu/echo/files/media/publications/consensus_en.pdf
- The EU RescEU Mechanism: https://civil-protection-humanitarian-aid.ec.europa.eu/what/civil-protection/resceu_en
- The EU Strategy on Disaster Risk Reduction:
https://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/thematic/disaster_risk_reduction.pdf
- The European Civil Protection Mechanism:
<https://www.consilium.europa.eu/en/policies/civil-protection/>
- The European Solidarity Corps: <https://youth.europa.eu/solidarity>
- The Law on Crisis Management and Civil Protection of the Republic of Lithuania defines the use of volunteers and offers official methodological recommendations for organising volunteers during crises:
<https://www.infolex.lt/teise/DocumentSinglePart.aspx?Aktold=72773&StrNr=17#>



RSM
Erasmus
UNIVERSITY

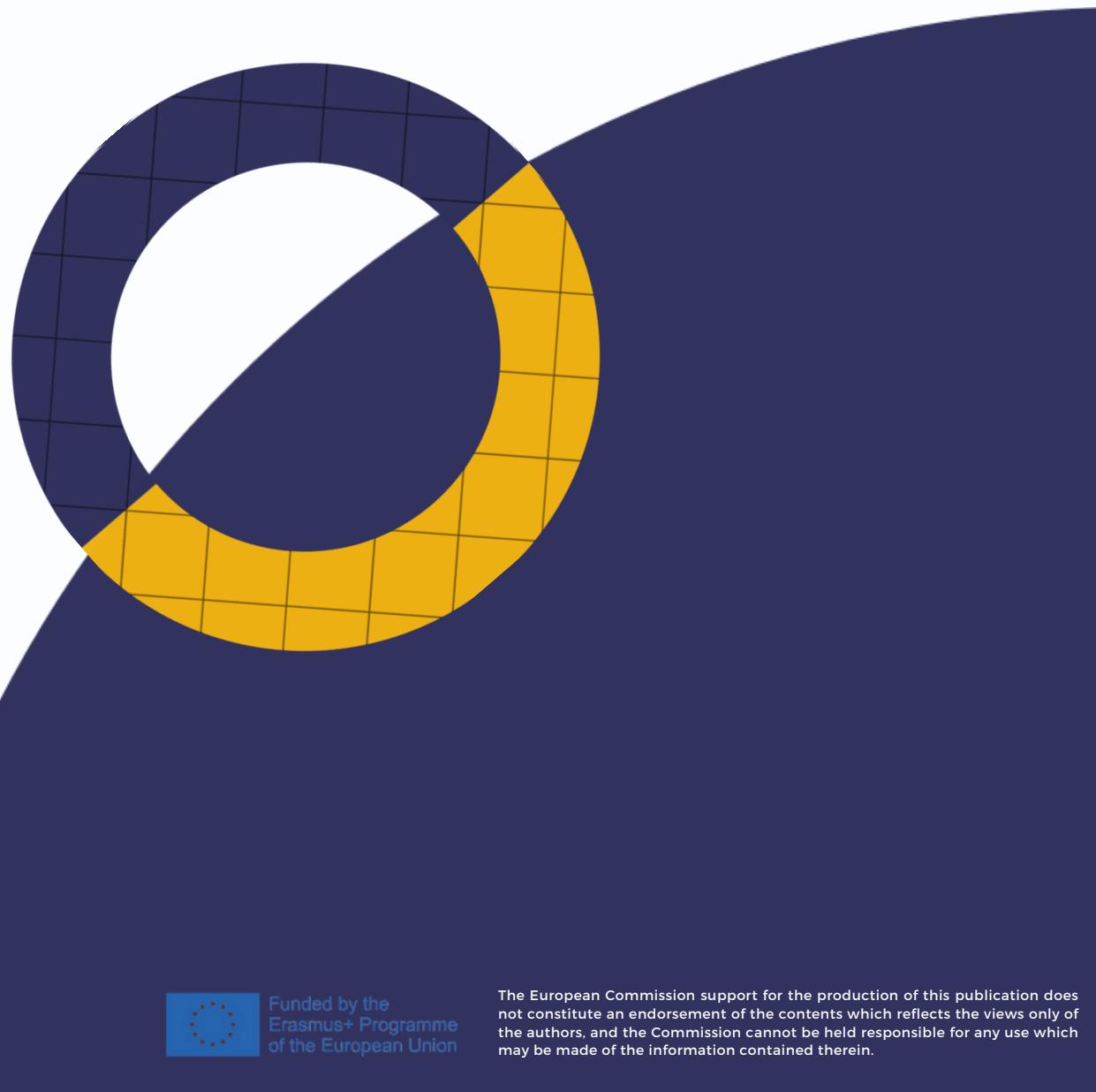
VYTAUTO
DIDZIOJO
UNIVERSITETAS
Kaunas

Univerza v Ljubljani

HRVATSKI
CENTAR
ZA RAZVOJ
VOLONTERSTVA

OTB
EUROPE

Centre for
European
Volunteering



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.