



www.evi-dems.eu

Vodič o ulozi koordinatora volontera u inkluzivnom volontiranju u Europi



VYTAUTO
DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
KUNIGAI



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Podrška Europske komisije za izradu ove publikacije ne predstavlja odobravanje sadržaja, koji odražava isključivo stavove autora, te se Komisija ne može smatrati odgovornom za bilo kakvu upotrebu informacija sadržanih u njoj.





SADRŽAJ

O OVOM VODIČU	2
Odakle je došao? 2	
O čemu se radi? 2	
1. KONCEPTI I NAČELA INKLUZIVNOG VOLONTIRANJA	3
1.1 Definicije diljem Europe 3	
1.2 Uključivanje, raznolikost i sudjelovanje 4	
2. PREDNOSTI INKLUZIVNOG VOLONTIRANJA	5
3. KOORDINATOR VOLONTERA KAO VODITELJ INKLUZIJE	6
3.1 Pozitivno razilaženje 6	
3.2 Stvaranje inkluzivne kulture volontiranja uključuje sve 7	
4. PROAKTIVNE STRATEGIJE ZA OLAKŠANJE UKLJUČIVANJA.....	8
4.1 Odredite prepreke i srušite ih 8	
4.2 Upravljanje kvalitetom za inkluziju 10	
ZAKLJUČCI I ZAVRŠNE NAPOMENE	13
KORISNI RESURSI	14

„Potrebno je posvetiti pažnju promicanju i olakšavanju jednakih mogućnosti volontiranja kroz razvoj inkluzivnih politika i volonterskih programa te priznavanju uloge koju to ima u promicanju inkluzije.”

Plan politike volontiranja u Europi

O OVOM VODIČU

Odakle je došao?

Ovaj vodič proizašao je iz istraživanja i iskustava koje su podijelili partneri i sudionici tijekom **međunarodnog Erasmus+ projekta „EVI-DEMS | Poboljšanje utjecaja volontera - razvoj europskih standarda upravljanja”** koji uključuje sljedeće partnere:

- Rotterdam School of Management, Erasmus University (The Netherlands) – Koordinator
- CEV – Centar za europsko volontiranje (Belgija)
- HCRV - Hrvatski centar za razvoj volonterstva (Hrvatska)
- UL - Sveučilište u Ljubljani (Slovenija)
- OTB - Out of the Box Europe (Portugal)
- VDU - Sveučilište Vytautas Magnus (Litva).

Glavni cilj projekta bio je steći bolje razumijevanje trenutne situacije u vezi s dostupnim, postojećim i potencijalnim edukacijama i kvalifikacijama za koordinatore volontera i **razviti program visokog obrazovanja (VO) i povezane resurse, kako bi koordinatori volontera bili pravilno obučeni na razini visokog obrazovanja i stekli priznatu kvalifikaciju temeljenu na zajedničkim europskim standardima** za edukaciju upravljanja volonterima.

EVI-DEMS je nastojao osigurati da se volonterima diljem Europe može upravljati učinkovito i na etičniji način, izbjegavajući iskorištavanje, instrumentalizaciju i zamjenu poslova. Svi rezultati projekta nastojali su podržati povećanu raznolikost i inkluzivnost u sektoru volontiranja diljem Europe, ali razvoj „Vodiča o ulozi koordinatora volontera u inkluzivnom volontiranju” bio je ključan za ovaj aspekt projekta.

O čemu se radi?

Očekuje se da će ovaj vodič imati veliku ulogu u povećanju raznolikosti i inkluzivnosti u sektoru volontiranja, budući da će kvalificiraniji i bolje pripremljeni i obučeni koordinatori volontera, koji razumiju raznolikost i inkluzivnost, značiti da će još više građana iz različitih sredina i stvarnosti moći doprinosti na demokratski i aktivan način u svojim zajednicama – pridonoseći tako neposrednim potrebama koje vide oko sebe i budućnosti Europske unije.

“Vodič o ulozi koordinatora volontera u inkluzivnom volontiranju” **usmjeren je na praktičare, edukatore ili studente koji žele razviti svoje sposobnosti koordinatora volontera, procijeniti uključivost organizacija[1], te razviti, upravljati i pratiti proaktivno planove i strategije za ublažavanje rizika od nedostatka inkluzivnosti**

Iako vodič ne sadrži specifične ciljeve učenja, **također je postavljen da služi kao izvor za olakšavanje postizanja ishoda učenja navedenih u kolegijima EVI-DEMS Master programa**. Ovaj vodič podupire korisne resurse i članke iz različitih europskih zemalja. Da biste dobili više informacija o EVI-DEMS Master programu ili drugim vodičima o upravljanju volontiranjem, posjetite web stranicu projekta www.evi-dems.eu.

[1] Povremeno ćete u ovom vodiču naići na pojam „organizacija” radi lakšeg čitanja. Ipak, vodič uzima u obzir različite kontekste volontiranja, uključujući i „neformalno” volontiranje koje se odvija izvan okvira formalno uspostavljenih organizacija.

1. KONCEPTI I NAČELA INKLUZIVNOG VOLONTIRANJA

1.1 Definicije diljem Europe www.evi-dems.eu

Prema Političkoj agendi za volontiranje u Europi [1], volontiranje ima vrijednost i važnost kao jedan od najvidljivijih izraza solidarnosti koji promiče i olakšava društvenu uključenost, gradi društveni kapital i proizvodi transformativni učinak na društvo. Međutim, neki autori [2] tvrde da volontiranje može pridonijeti socijalnoj isključenosti i reproducirati postojeće društvene hijerarhije, osobito kada potiče malo raznolikosti i angažmana unutar skupine volontera. Stoga je potrebno razviti bolje razumijevanje koncepta inkluzivnog volontiranja.

Na europskoj razini „inkluzivno volontiranje” definirano je kao mogućnosti volontiranja koje su dostupne svim ljudima bez obzira na dob, kulturu, spol, seksualnu orijentaciju, etničku pripadnost, vjeru, društveni status ili invaliditet (CEV – Centar za europsko volontiranje). Unatoč tome, ova definicija nije uvriježena u europskim zemljama, a koncept inkluzivnog volontiranja rijetko se spominje u službenim nacionalnim dokumentima. Tako se mogu naći vrlo različita nacionalna shvaćanja o tome, a većina se odnosi samo na ranjive ili marginalizirane društvene skupine.

Primjerice, načela inkluzivnog volontiranja definirana su Zakonom o volonterstvu u Hrvatskoj [3] koji od organizatora volontiranja zahtijeva posebnu pozornost na osiguravanju jednakih uvjeta za volontiranje, ali s posebnim naglaskom na uključivanje pripadnika socijalno isključenih skupina stanovništva i osobe u riziku od socijalne isključenosti. U drugim zemljama, poput Albanije, Zakon o volonterstvu [4] ne spominje koncept otvorenih mogućnosti za sve, ali se odnosi na mogućnost osobe s invaliditetom da volontira. Također, u belgijskoj zajednici francuskog govornog područja, od 2014., Zakon o pravima volontera dopušta ljudima koji su se nedavno nastanili u Belgiji da volontiraju [5]. Ipak, u većini zemalja – poput Belgije (i flamanskog i francuskog govornog područja), Portugala, Nizozemske, Slovenije, Danske, Španjolske ili Slovačke – koncept inkluzivnog volontiranja ne spominje se ni u jednom službenom dokumentu, okviru ili propisu. Uglavnom, koncept uključivanja u volontiranje spominju samo glavni akteri u području volontiranja na razini praktičara.

Na primjer, Federació Catalana de Voluntariat Social u Španjolskoj djeluje prema okviru koji razmatra pravo građana na sudjelovanje i, posebno, njihov doprinos kroz volontiranje, bez obzira na njihovo podrijetlo, kulturu ili sposobnost. Kao takvi, radije koriste izraz "pristupačan", koji poziva sve na sudjelovanje, umjesto "uključiv", koji uzima zdravo za gotovo da postoje isključeni pojedinci. Nevladina organizacija – Slovenska filantropija, koja je glavni akter u području volontiranja u Sloveniji, slijedi gore navedenu CEV definiciju. Fundação Eugénio de Almeida, jedna od glavnih volonterskih organizacija u Portugalu, dijele pisanu definiciju CEV-a, iako dodaju da je inkluzija sudjelovanje osobe s invaliditetom ili bilo kojom drugom poteškoćom koja ograničava njihove mogućnosti za obavljanje konvencionalnog volontiranja.

PAUZA ~ PITANJE ? REFLEKSIJA *

“Kako ljudi u vašoj organizaciji/inicijativi definiraju inkluzivno volontiranje?”

Podržite svoj tim i odbor u razumijevanju i razmišljanju o sveobuhvatnijim konceptima uključivog volontiranja.

[1] <https://www.europeanvolunteercentre.org/pave>

[2] Sachar et al. (2019) – You Shall (Not) Pass_ Strategies for Third-Party Gatekeepers to Enhance Volunteer Inclusion

[3] Official Gazette 22/13, 84/21

[4] Law 45/2016 Article 5 - <https://qbz.gov.al/eli/lqj/2016/04/28/45>

[5] <https://www.levolontariat.be/inclure-la-diversite-culturelle-dans-les-equipes-de-volontaires>

Ova varijacija u definicijama dovodi do lošeg razumijevanja dubine i potencijala koncepta uključivog volontiranja. Iako mnoge organizacije koje uključuju volontere sebe smatraju inkluzivnima, čini se da stvarnost to ne odražava. U sklopu projekta Volontiranje kao alat za uključivanje [1] postalo je jasno da su dva najčešća tipa inkluzivnog volontiranja programi usmjereni na određenu marginaliziranu skupinu ili volontiranje bivših korisnika. Primjeri pojedinaca iz ranjivih skupina koji ulaze u organizacije bez ikakve prethodne veze s njima ili pojedinaca bez odnosa klijent-pružatelj usluga bili su najrjeđi.

1.2 Uključivanje, raznolikost i sudjelovanje

Raznolikost i uključenost u volontiranje su komplementarni pojmovi koji idu ruku pod ruku, ali to dvoje nisu sinonimi. Raznolikost se odnosi na varijacije u pogledu osobnih, fizičkih i društvenih karakteristika pojedinaca - kao što su spol, etnička pripadnost, dob, seksualna orijentacija i ekonomski status, da spomenemo samo neke -, dok se inkluzija odnosi na postupke koji se provode kako bi se svi integrirali u projekt ili organizaciju, omogućujući tako da raznolikost napreduje.

Raznolikost može ojačati vaš projekt, tim i volontere uvođenjem novih perspektiva i iskustava u vaš kontekst i boljim odražavanjem raznolikosti u vašoj zajednici. Ali kreatori inkluzivnih volonterskih okruženja moraju ići dalje od koncepcije društvenih grupa i shvatiti da je svaki pojedinac upravo to – pojedinac. Dvije osobe iz iste skupine mogu imati vrlo različite perspektive, stavove, interese, pozadinu i sposobnosti, što dovodi do vrlo različitih iskustava. Uključivo volontersko okruženje izbjegava stereotipe i predrasude jer razumije da su pojedinci jedinstvena sjecišta različitih skupina kojima pripadaju i njihovih osebnih životnih priča i osobnosti.

Unatoč tome, program može biti raznolik, ali ne i uključiv, a to je ono što organizacijski čelnici često ne shvaćaju. **Uključivanje nadilazi izbjegavanje diskriminacije. Radi se o aktivnom uključivanju ljudi i njihovom osnaživanju da pripadaju vašem projektu ili organizaciji. Zastupljenost je samo jedan dio slagalice budući da je značajna uključenost također dobrodošlica i poticanje svih da aktivno sudjeluju u volonterskom programu.**

Također, povećanje raznolikosti i uključenosti ne znači prihvaćanje svih vrsta ljudi. Koordinator volontera mora imati pravo odbiti volontera ako šteti organizaciji ili inicijativi ili se protivi njezinim temeljnim načelima i vrijednostima (primjer: ako je svrha vašeg volonterskog programa borba za LGBTQI+ prava, možete odbiti volontera koji se vidljivo protivi homoseksualnim brakovima i pravima spolova).

Volonteri UN-a - **Izvešće o stanju volonterstva u svijetu za 2022. potvrđuje da „volonteri igraju značajne i različite uloge u donošenju odluka, u koprodukciji usluga i u razvoju inovativnih rješenja. Štoviše, korištenjem iskustava, znanja i težnji marginaliziranih skupina, partnerstva volontera i države rješavaju razvojne probleme i odgovaraju na potrebe zajednica, čime se pomaže u izgradnji ravnopravnih i uključivih društava.”** Također, u Komunikaciji o politikama EU i volontiranju: Prepoznavanje i promicanje prekograničnih volonterskih aktivnosti u EU spominje se da „posebnu pozornost treba posvetiti promicanju okruženja za volontiranje koje pruža jednake mogućnosti u pogledu pristupa i sudjelovanje svih pojedinaca.”

[1] Iz njega su proizašle: “Recommendations for Volunteer Coordinators on How to Develop a More Inclusive Volunteer Programme”



Kako bi se potaknula uključenost u volontiranje, raznolikost i sudjelovanje trebali bi se pojaviti i omogućiti da veliki broj ljudi ima ne samo pravo, već i priliku, sredstva, prostor i potporu da se uključi u volonterski program na smislen način. To zahtijeva uvođenje novih praksi, pristupa i obveza, a uključuje sve – od drugih volontera, do plaćenog osoblja, partnera, korisnika i višeg menadžmenta.

2. PREDNOSTI INKLUZIVNOG VOLONTIRANJA

Promicanje uključivog volontiranja stoga predstavlja izazovno, ali prekrasno putovanje za projekt ili organizaciju. Rad s tradicionalno isključenim volonterima, podržavanje timskog rada s vrlo raznolikim grupama i poticanje aktivnog sudjelovanja svake od njih zasigurno će biti vrlo izazovno, ali i vrlo obogaćujuće. Inkluzivno volontiranje donijet će nebrojene dobrobiti volonterima i institucijama, kao i zajednici u kojoj djeluju. U nastavku navodimo popis prednosti, no sigurni smo da će organizacija ili inicijativa koja se bavi inkluzivnim volontiranjem sigurno pronaći mnoge druge.

Prednosti za promotore inkluzivnog volontiranja:

- Prilika za povećanje broja volontera - budući da raznolik volonterski tim jača odnos između organizacije i volontera, također poboljšava zadržavanje volontera.
- Pomaže vašem timu da poboljša kulturne kompetencije, nauči nove vještine i proširi perspektive.
- Otvara mogućnost koordinatoru volontera za stjecanjem novih vještina i iskustava.
- Prilika da organizacija postane lider ili primjer dobre prakse u smislu uključivanja.
- Zaposlenici i volonteri spremniji su za uključivanje i ostaju u organizaciji koja je uključiva i koja može dobro upravljati različitošću.
- Poboljšava doseg u zajednici angažiranjem skupine volontera koji bolje predstavljaju zajednicu.
- Raznovrsna volonterska snaga povećava šanse da korisnici budu slični volonterima što zauvrat pomaže u poboljšanju boljeg pružanja usluga.
- Raznolikost i sudjelovanje obogaćuju volonterski program i aktivnosti.
- Pomaže u ispunjavanju obveze organizacije da pozitivno utječe na vašu zajednicu.

PAUZA ~ PITANJE? REFLEKSIJA*

"Zašto vaša organizacija/inicijativa misli da treba diverzificirati grupu volontera?"

Podržite svoj tim i odbor kako biste razumjeli široke prednosti promicanja inkluzivnog volontiranja. Inkluzija je i ozbiljna odgovornost i kompromis. Ne smije se smatrati samo promotivnim sloganom!

Prednosti za volontere:

- Dijeljenje i komunikacija sa životnim iskustvima izvan njihovih uobičajenih društvenih krugova.
- Pristup novim društvenim mrežama i novim mogućnostima, kroz nove volontere, ali i nove partnere i društvene aktere.
- Prilika da pokažu svoje sposobnosti.
- Promicanje samopouzdanja i samopoštovanja.
- Mogućnost stjecanja novih vještina, novih znanja i novih iskustava.

- Prilika za borbu protiv diskriminacije i prakticiranje poštovanja prema svim članovima raznolikog tima.
- Biti u stanju postati primjer i izvor inspiracije za druge.
- Smanjenje usamljenosti i isključenosti.
- Stvaranje boljih izgleda za posao.
- Fizičko, mentalno i emocionalno zdravlje, te sve ostale redovite dobrobiti volontiranja.

Prednosti za zajednicu:

- Prilika za jačanje mreže između socijalnih službi, javnih subjekata, nevladinih organizacija i drugih partnera uz proširenje dostupnih aktivnosti u cilju pružanja bolje usluge osobama koje pripadaju ranjivim skupinama.
- Pružanje mogućnosti osobama iz ranjivih ili socijalno isključenih skupina da postanu punopravni članovi društva, što je posebno važno u situacijama kada se pojedinci ne mogu zaposliti.
- Prilika za dobivanje "dodatnih ruku" za aktivnosti razvijene na lokalnoj razini i za poboljšanje kvalitete života unutar zajednice.

3. KOORDINATOR VOLONTERA KAO VODITELJ INKLUZIJE

3.1 Pozitivno razilaženje

Kvalitetan učinak i upravljanje, kao i društvena koherentnost uvijek dolaze od pojedinaca. **Biti društveno koherentan također znači biti strateški, međusobno povezan, imati široku viziju sadašnjosti i budućnosti, uzimajući u obzir višestruke odnose, višestruke dionike, akciju i reakciju, analizu raspoloživih resursa, očuvanje prosperiteta itd. I odatle dolazi dobro upravljanje inkluzivnim volonterskim programom.**

"Pozitivni odstupnik"[1] opisuje se kao netko tko čini pravu stvar unatoč tome što je okružen nevoljama. Odabrati biti koordinator inkluzivnog volontiranja, kao karijera, znači da pojedinac odlučuje zagovarati "etiku uključivanja" učiniti profesionalnim izborom i ulagati u tu svrhu unutar organizacije u kojoj radi. Vodstvo, stil upravljanja, interna politika i komunikacija koordinатора i organizacije trebali bi odražavati ovu predanost.

PAUZA ~ PITANJE ? REFLEKSIJA*

"Kako možete svoju grupu volontera učiniti raznolikijom dok imate određenu ciljnu skupinu?"

Ako vaš projekt obično prihvaća samo volontere s oštećenjem vida, još uvijek možete raditi na uključivanju LGBTQI+ osoba, osoba s fizičkim invaliditetom, spola, migranata - među osobama s oštećenjem vida postoji raznolikost. Ili ako vaš volonterski projekt vode studenti i usmjeren je na afričke studente u Europi, možda može biti vrlo korisno imati potporu europskih muškaraca, poduzetnica/akademskih žena ili starijih afričkih muškaraca itd.

[1] Sara Parkin - The positive deviant

Općenito, koordinatori volontera čine razliku gledajući dalje od očitog, ustrajni su, predlažu rješenja za postojeće izazove i mobiliziraju saveznike unutar svojih organizacija, s okolnom zajednicom ili partnerskim institucijama. **Povremeno će osjetiti otpor, budući da su svi uspostavljeni sustavi otporni na promjene.** Iz tog razloga koordinatori volontera također imaju zadatak osigurati da svi prepoznaju dobitke koji proizlaze iz uključivanja, pokazujući njegovu vrijednost i koristi za volonterski program, za organizaciju i ispunjenje njezine misije i društvene vrijednosti.

3.2 Stvaranje inkluzivne kulture volontiranja uključuje sve

Volontiranje temeljeno na visokokvalitetnom upravljanju i učinku pretpostavlja otvorenost i spremnost na preispitivanje načina na koji organizacije ili programi funkcioniraju. Ovo je još važnije kada volontiranje pokušavate učiniti inkluzivnijim, budući da se na ovaj poticaj treba gledati kao na dio temelja volontiranja, a ne samo kao "priključak" na uobičajenu praksu koja privlači pozornost samo kada se pojave posebne potrebe. Dakle, opcija rada s volonterima prema načelima inkluzije nije "neutralna", ona podrazumijeva opciju za organizacijski stil i model participativnog djelovanja koje treba poticati koordinator volontera, ali proširiti na sve sektore organizacije ili inicijative – od drugih volontera, plaćenih zaposlenika, partnera, korisnika i višeg rukovodstva.

Međutim, kako bi podržali upravljanje očekivanjima i kako se ne bi osjećali preopterećeni, koordinatori volontera i timovi moraju shvatiti da je uvođenje inkluzije postupan i kolektivan proces te da se treba provoditi korak po korak:

- Razgovarajte o koceptima uključivanja, prednostima i mogućnostima sa svojim timom.
- Analizirajte svoj projekt i lokalnu stvarnost i odredite koje su sposobnosti, profili, zadaci koji su potrebni ili važniji za uključivanje, što je najlakše promijeniti ili što je prioritet.
- Analizirajte unutarnje i vanjske prepreke na kojima trebate raditi kako biste bili inkluzivniji.
- Izradite akcijski plan postupnog uključivanja. Imajte na umu da nije realno promijeniti sve i da se značajne promjene ne mogu provesti u kratkom roku.

PAUZA ~ PITANJE ? REFLEKSIJA *

"Što je najvažnije promijeniti u organizaciji/inicijativi kako bi bila inkluzivnija?"
"Što je najlakše promijeniti u organizaciji/inicijativi da bude inkluzivnija?"

Možda prevođenje svih materijala na kineski nije prioritet ili jednostavno. Možda je najbolja opcija najprije prevesti ključne materijale i obrasce na engleski ili uvesti rodno inkluzivan diskurs.

Drugi vitalni sastojak je da donositelji odluka u organizacijama mogu osigurati vodstvo, podupirući inkluzivnost i pokazujući zašto je to dobro za organizaciju i njezinu svrhu. Njihov stil upravljanja, upute i komunikacija trebaju odražavati ovu predanost. Politika otvorene komunikacije može potaknuti druge članove tima da identificiraju probleme, daju prijedloge za poboljšanja i primaju povratne informacije. Štoviše, vodstvo bi trebalo podržati izgradnju kapaciteta organizacije u smislu inkluzivnosti, poticanje i osiguravanje uvjeta za volonterski tim i zaposlenike iz drugih sektora da se uključe u procjene, nove procedure i akcije podizanja svijesti ili edukacije vezane uz inkluziju.



Dok razmišljate o pokretanju volonterskog programa kako biste postali inkluzivniji, dobra je ideja povezati se s pojedincima, organizacijama ili institucijama koji su stručnjaci za inkluziju ili koji rade s određenim ili ranjivim skupinama. Oni vam mogu pomoći u promicanju volontiranja među tim skupinama, poboljšati motivaciju i pomoći u edukaciji potencijalnih volontera, kao i drugih članova tima. Samo strukturirana podrška i pristup različitih dionika koji rade zajedno i surađuju mogu stvoriti poticajno i podržavajuće okruženje za uključivo volontiranje. Doprinosi postavljanju i stvaranju osnažujućih stavova, postupaka i obveza relevantnih za razvoj koncepta uključivog volontiranja.

Kao što je opisano u Političkoj agendi za volontiranje u Europi, EYV 2011 Alliance [1] vjeruje da bi „trebalo podijeliti neke akcije (među svim dionicima) i uložiti posebne napore kako bi se poduzele koordinirane akcije za povećanje učinka i sprječavanje udvostručavanja uložених napora i resursa i osigurati da promicanje i provedba volontiranja uključuje inkluzivni pristup. To će omogućiti maksimiziranje kapaciteta volontiranja, posebno u pogledu njegovog doprinosa društvenoj koheziji i uključenosti.”

4. PROAKTIVNE STRATEGIJE ZA OLAKŠANJE UKLJUČIVANJA

4.1 Odredite prepeke i srušite ih

Dok analiziraju postojeće i potencijalne prepreke za provedbu uključivog volonterskog programa, koordinatori volontera morat će imati na umu i unutarnje strukture i procedure organizacije ili inicijative i perspektivu eventualnih volontera.

Prema Inkluzivnom volontiranju – Preporukama za koordinate volontera, kako razviti inkluzivni volonterski program“, većina izazova s kojima se organizacije susreću pro osmišljavanju uključivog volonterskog programa odnosi se na:

- Nedostatak iskustva u radu s različitim ili specifičnim ciljnim skupinama i posljedično strah od njihovog uključivanja u volontiranje.
- Nedostatak posebnih alata, resursa ili specijalizirane opreme potrebne za rad s određenim volonterima.
- Nepostojanje personaliziranih procedura potrebnih u radu s ranjivim volonterima.
- Zabrinutost da bi upravljanje ovim volonterima bilo teže i dugotrajnije.
- Ograničeno znanje o tome koje bi volonterske pozicije bile prikladne za volontere.
- Ograničen fizički pristup za volontere s tjelesnim invaliditetom.
- Strah od prihvatanja izazova i neznanja što učiniti ako se pojave problemi.
- Stereotipi i predodžbe koje postoje unutar organizacije ili društva.

Prevladavanje svih ovih izazova i prepreka zahtijeva od organizacija da budu spremne uložiti vrijeme i energiju u osposobljavanje svojih zaposlenika za rad i upravljanje volonterima iz različitih ili ranjivih skupina, dok shvaćaju da se sav taj trud, kada se pravilno uloži, itekako isplati.

[1] European Year of Volunteering 2011 Alliance

Institut za istraživanje volontiranja [1] navodi da su prepreke koje ljude sprječavaju da volontiraju u formalnim organizacijskim okruženjima i psihološke i praktične. Oni utječu na volju i sposobnost ljudi da volontiraju u različitim vremenskim trenucima: neki djeluju kada pojedinac prvi put razmišlja (ili ne razmišlja) o volontiranju, drugi djeluju kada pokušavaju učiniti prve korake u volontiranju, a treći djeluju nakon što su se uključili. Neke od prepreka s kojima se (potencijalni ili novi) volonteri mogu suočiti su:

Prije nego razmislite o volontiranju kao opciji

- Negative percepcije ili nedostatak svijesti o tome što je volontiranje.
- Strah od odbijanja ili nepoželjnosti u organizaciji / inicijativi.
- Prethodno negativno iskustvo (a).
- Manja samopoštavanja, samopouzdanja ili percepcije da su bezvrijedni za organizaciju/ inicijativu
- Percepcija volontiranja u određenoj organizaciji / inicijativi kao aktivnosti same za određene skupine ljudi.
- Nedostatak znanja o dostupnim volonterskim pozicijama ili kako se prijaviti.

Razmatranje volontiranja kao opcije, ali prije poduzimanja prvih koraka

- Strah da se od vas ne traži previše. Vremensko ograničenje.
- **Time constraints.**
- Nedostatak brige o djeci ili potpore za prijevoz ili druge troškove.
- Fizičke barijere i druga pristupačnost ili zdravstveni problemi.
- Zabrinutost oko rizika / odgovornosti (od strane volontera ili njegovog / njezinog mentora.
- Nedostatak prilika za volontiranje u određenoj organizaciji / inicijativi.

Nakon prvih koraka u volontiranju

- Vrlo komplicirani ili formalni procesi regrutiranja i interna komunikacija.
- Osjećaji ili iskustva stereotipa, predrasuda ili diskriminacije.
- Sporo ili bez praćenja i podrške od strane organizacije ili koordinatora.
- Neusklađenost očekivanja.
- Interakcijski i komunikacijski izazovi.

Uklanjanje prepreka koje sprječavaju ljude da volontiraju zapravo je mnogo učinkovitije od pukog pozivanja pojedinaca da češće volontiraju. Zato koordinatori volontera moraju provesti dijagnozu uključenosti svoje organizacije ili inicijative kako bi identificirali postojeće prepreke i radili na planu – zajedno sa svojim timom i drugim dionicima – kako bi ih razbili.

PAUZA ~ PITANJE ? REFLEKSIJA *

"Kako upravljati pozitivnom i negativnom diskriminacijom unutar svog volonterskog programa?"

Možda morate volonteru koji je ujedno i samohrana majka osigurati iznimne beneficije. Volonteri iz nekih ranjivih skupina vjerojatno će trebati dobiti češće priznanje. Ako imate vrlo nizak postotak muškaraca koji volontiraju u vašem programu, možda možete otvoriti klauzulu u korist muških predlagatelja tijekom regrutiranja.

Odvojite vrijeme da objasnite i raspravite razloge ove pozitivne diskriminacije sa svojim timom i skupinom volontera.

[1] The Institute on Volunteering Research, 2004

Prema CEV-u, organizator volontiranja ili inicijativa koja želi razviti svoju inkluzivnost trebala bi analizirati koherentnost između svoje misije i vrijednosti i vrste volontiranja koje nude te steći bolje razumijevanje inkluzivnosti prilika u budućnosti. Možete se obratiti CEV-u “Inclusive Volunteering Toolkit” [1] za dodatnu pomoć u provođenju unutarnjeg promišljanja i dijagnoze o uključenosti vaše organizacije ili inicijative.

Ako želite dobiti bolje smjernice o tome kako raditi na uključivanju određenih skupina (spol, LGBTQI+, manjine, osobe s invaliditetom, izbjeglice itd.), molimo pogledajte priručnik Inkluzivno volontiranje - Preporuke za koordinatore volontera o tome kako razviti inkluzivniji volonterski program [2].

4.2 Upravljanje kvalitetom za inkluziju

Koordinatori volontera koji žele da njihov program bude inkluzivniji moraju implementirati sustav kvalitete u svim fazama upravljanja programom volontiranja. To uključuje složen proces koji mora olakšati i osigurati koordinatore volontera, ali koji uključuje sve unutar organizacije, vanjske partnere i lokalnu zajednicu! **Uloga koordinatora volontera odnosi se na poduzimanje svih potrebnih koraka kako bi se osigurao profesionalni proces upravljanja, temeljen na najboljim praksama i u skladu sa specifičnim zahtjevima i potrebama inkluzivne grupe volontera.**

Međutim, ne postoji jedinstveni prijedlog ili brzo rješenje kada se radi o inkluzivnijem volonterskom programu. Sljedeći inkluzivni model ciklusa upravljanja prijedlog je autora, ali bi ga koordinatori volontera trebali prilagoditi svojoj organizaciji, modelu programa ili povelji upravljanja.

1. Planiranje vašeg inkluzivnog volonterskog programa:

- Dubinska analiza potreba organizacije / inicijative za pomoći u različitim sektorima (zaposlenici, upravni odbor, volonteri, korisnici itd.) i istraživanje mogućnosti za uključivanje različitih sposobnosti.
- Izgradnja vizije za uvođenje ili unapređenje inkluzivnog volontiranja u organizaciji/inicijativi ili inicijativi (također u pisanom obliku) – osigurajte da su svi uključeni i da razumiju važnost.
- Osmišljavanje svrhe i ciljeva inkluzivnog volonterskog programa
- Analizirajte unutarnje i vanjske prepreke za učinkovit inkluzivni volonterski program
- Napravite postupni akcijski plan između lakših i prioritetnijih mjera/aktivnosti
- Establish volunteer profiles and tasks.
- Uspostavite profile i zadatke za volontere. Pronalaženje volontera iz ciljne skupine inicijative (angažman korisnika) može biti koristan i pozitivan pristup, ali doseg volontera i inkluzivnost ne bi trebali biti ograničeni opsegom na ovaj način.
- Revizija i prilagodba internih politika i procedura organizacije ili inicijative
- Procjena i upravljanje materijalnim, financijskim i ljudskim resursima.
- Osigurajte pravu podršku volonterima (može uključivati partnerstvo s vanjskim stručnjacima).
- Mogući razvoj novih projekata.
- Razvoj/produbljivanje novih profesionalnih kompetencija u timu.

[1] Dutch and French translations available at: <https://www.europeanvolunteercentre.org/toolkits>

[2] Portuguese adapted translation available at: <https://www.fea.pt/social/voluntariado/centro-de-conhecimento/publicacoes-proprias/detalhe/voluntariado-inclusivo>

2. Proces regrutiranja kako bi se došlo do profila volontera široke raznolikosti:

- Planirajte strategije regrutiranja osiguravajući da je njihova provedba dostupna i ranjivim skupinama volontera.
- Stvorite materijale potrebne za regrutiranje koji mogu biti vizualni i privlačni, ali pobrinite se da su materijali i poruke dostupni i prilagođeni kapacitetu i profilu različitih volontera (na primjer, koristite sveobuhvatni govor, dizajnirajte materijale tako da budu čitljivi na zvučnim alatima za opis itd.).
- Obrasci za prijavu koje ispunjavaju volonteri (ili mentori) trebaju sadržavati ključne informacije o volonterima i njihovim specifičnim potrebama, ali također trebaju dati priliku za razmjenu pozitivnih kompetencija.
- Obratite se potencijalnim izvorima volontera (kao što su škole, specijalne škole, fakultetski odsjeci, grupe građana, udruge itd.), mobilizirajte postojeće volontere za pronalaženje i pristup drugim potencijalnim volonterima.
- Informirajte primarne osobe za kontakt o inkluzivnom volonterskom programu i procesu zapošljavanja kako bi mogli ponuditi dosljedne informacije.
- Povremeno pregledajte opise zadataka i uloga zajedno s volonterima i onima koji izravno rade s njima, ažurirajte ih prema potrebama i rezultatima evaluacije.

3. Odabir volontera:

- Tijekom razgovora predstavite različite ponuđene aktivnosti i detaljno razgovarajte o očekivanjima i potrebama organizacije, kao i volontera.
- Online sustavi za uparivanje mogu se koristiti kao resurs, ali kako bi pružili uključiv i kvalitetan pristup, ne mogu u potpunosti zamijeniti fizičko uparivanje i podršku.
- U slučaju da proces odabira traje predugo ili ako postoje rezerve u pogledu mogućnosti pružanja dobrog iskustva kandidatu s ranjivostima s jasnom i realnom mogućnošću značajnog utjecaja na zajednicu, moguća strategija mogla bi biti postavljanje potencijalnog volontera u organizaciji/inicijativi kao promatrača do završetka procesa odabira.
- Stvorite jasnu, poštenu i sigurnu proceduru odabira
- Uključite među proces pred selekcije kako biste osigurali da volonter može biti dovoljno pripremljen za aktivnost (na primjer edukacija, obuka na radnom mjestu, probni rok).
- Imenovati odgovarajuće volontere za provedbu različitih aktivnosti – uvažavajući kapacitete i potrebe svake osobe.
- U slučaju da se ne može identificirati odgovarajuća prilika koja vodi značajnom utjecaju na zajednicu, potrudite se podržati osobu u kontaktiranju drugih organizacija i/ili inicijativa s potencijalom za to.

4. Orijentacija i edukacija za volontere:

- Razvijte orijentacijski program za sve volontere, bez obzira na aktivnost u koju će biti uključeni – imajte na umu da prezentacijske materijale organizacije prilagodite volonterima sa specifičnim potrebama.
- Identificirajte potrebe članova tima za pomoć u radu s volonterima, ponudite savjetovanje i provodite redovite seminare o inkluzivnim volonterskim programima i upravljanju..
- Procijenite potrebe za edukacijom volontera, uključujući one ranjivih volontera i izradite početni plan obuke zajedno sa supervizorima volonterskih aktivnosti i iskusnijim volonterima.
- Pregledajte i prilagodite priručnike za edukaciju i pripremite korisne dokumente.

5. Supervizija i praćenje volonterskog programa:

- Organizirajte redovite sastanke za upravljanje volonterima sa zaposlenicima organizacije.
- Ponudite volonterima priliku da sudjeluju u individualnim i timskim sastancima.
- Uspostavite/revidirajte rasporede i mjere podrške volonterima.
- Budite dostupni za razjašnjavanje i rješavanje problema i, ako je potrebno, za pružanje emocionalne podrške.
- Pratite način na koji su uključeni ranjivi volonteri i je li volontiranje u skladu s njihovim kapacitetima i sposobnostima.
- Pobrinite se da se supervizori prema svim volonterima odnose s poštovanjem i dostojanstvom te da se poštuju međusobno dogovorene vrijednosti i procedure programa.
- Razvijte redoviti plan evaluacije za procjenu i raspravu o napretku volontera i ocjenjivanje individualnog učinka s volonterom i supervizorom.
- Ponudite povratne informacije i savjetovanje za učinkovitu provedbu aktivnosti.
- Budite uzor u profesionalnom ponašanju
- Uspostavite planove evaluacije za volontere.
- Ostanite u kontaktu i ostanite dostupni za svakog volontera, zaposlenika, korisnika ili partnera.
- Stvorite alate za praćenje volonterskih aktivnosti, uključujući procjenu rizika i cjelokupno upravljanje projektom.
- Ponudite alate i osposobite volontere za provođenje samoprocjena.
- Koristite dobivene podatke u procesu planiranja i upravljanja projektom.

6. Motivirajte i prepoznajte zasluge volontera:

- Osigurajte motivaciju i zahvalnost volonterima promicanjem atmosfere dobrodošlice unutar organizacije, organiziranjem događaja, aktivnosti i prilika za edukaciju
- Identificirajte pojedinačne motivacijske čimbenike volontera i pokušajte im prilagoditi strategiju.
- Uspostavite način na koji volonteri mogu izraziti svoje povratne informacije i ocjene te im ponudite prijedloge.
- Potičite i podržavajte provođenje volonterskih aktivnosti koje su razvili ranjivi volonteri.
- Promičite učinkovitu komunikaciju među svim uključenima u volontiranje.
- Koordinirajte formalne aktivnosti priznavanja za sve volontere, ali također identificirajte volontere koji zaslužuju posebno priznanje, imajući na umu raznolikost uvjeta i sposobnosti među vašim volonterima - volonteri iz ranjivih skupina možda će trebati i imati koristi od češćeg priznanja nego što bi to mogao biti slučaj za ostale volontere.
- Uključite službene predstavnike organizacije u proces priznavanja.
- Izradite pisma preporuke i osigurajte certificiranje kompetencija i podršku koju ćete pružiti svakom volonteru.
- Procijenite i osigurajte da volonteri imaju prilike za rast ili preuzimanje novih odgovornosti unutar programa ili organizacije.

7. Evaluacija volontera i programa volontiranja:

- Koordinirajte redovitu evaluaciju programa i zamolite sve uključene u program volontiranja da surađuju.
- Stvorite različite alate za volontere i evaluaciju programa, uključujući kvantitativne i kvalitativne elemente evaluacije.
- Analizirajte podatke, vratite rezultate svima koji su uključeni u volonterski program i prilagodite/osmislite akcijski plan na temelju evaluacije – ponudite priliku volonterima da iznesu svoje ideje i prijedloge za unaprjeđenje.
- Koordinirajte intervjue za zatvaranje aktivnosti sa svim volonterima koji napuštaju organizaciju, bez obzira na njihove razloge.



ZAKLJUČCI I ZAVRŠNE NAPOMENE

Koncepti "inkluzivnog volontiranja" uvelike se razlikuju među različitim kontekstima diljem Europe, a većina njih odnosi se na volonterske programe koji ciljaju na određenu društveno isključenu skupinu ili koje provode bivši korisnici. Međutim, na europskoj razini CEV predstavlja opsežniju interpretaciju, definirajući ga kao mogućnosti volontiranja koje su dostupne svim ljudima bez obzira na dob, kulturu, spol, seksualnu orijentaciju, etničku pripadnost, vjeru, društveni status ili invaliditet.

Načelo uključivanja u volontiranje donosi koncepte različitosti i sudjelovanja, implicirajući da raznoliki ljudi mogu pristupiti prilikama za volontiranje, ali i da mogu imati pravo glasa u procesima i odlukama koje se tiču njih i usluga, potičući ih da budu aktivni u volonterskom projektu i, u konačnici, u vlastitom životu i unutar zajednice.

Važno je ponovno potvrditi da je inkluzija rezultat procesa, a ne aktivnost. Podrazumijeva stalnu predanost poboljšanju pristupa prilikama i pružanju podržavajućih i nagrađujućih volonterskih iskustava te potiče uključivanje svih strana uključenih u volontersku inicijativu ili program, uključujući vodstvo, zaposlenike, druge volontere, lokalne partnere i zajednicu. Isto tako, zahtijeva da koordinatori volontera i voditelji organizacija budu voljni preispitati prepreke i prilagoditi strukture i procese na način koji može dati prednost sudjelovanju u odnosu na učinkovitost, ali također podrazumijeva svakodnevno djelovanje u skladu s načelima uključenosti i život u većoj usklađenosti s misijom organizacije/inicijative i s temeljnim načelima volontiranja [1]

[1] Za više informacija pogledajte ostale EVI-DEMS vodiče za praktičare na www.evi-dems.eu:

- Europski etički vodič za upravljanje volonterima
- Vodič za volontiranje, solidarnost i europske vrijednosti
- Vodič za upravljanje volonterima koji doprinose prevenciji, spremnosti i oporavku od katastrofa u Europi

KORISNI RESURSI

- 2022 State of the World's Volunteerism Report - Building Equal and Inclusive Societies. United Nations Volunteers (UN Volunteers). (2021). https://swvr2022.unv.org/wp-content/uploads/2021/11/UNV_SWVR_2022.pdf
- Be volunteer inclusive: Recommendations about how to work with young volunteers with fewer opportunities. Competent in Volunteering, Competent in Life (CIVCIL) Project. (2015-2017). http://old.dobrovolnickecentra.sk/subory/CIVCIL/publikacia_EN_WEB.pdf
- Blueprint for European Volunteering 2030 #BEV2030. Centre for European Volunteering (CEV). (2021). https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_59cc639d379d472cb952781692fc4577.pdf
- CEV - Centre for European Volunteering. <https://www.europeanvolunteercentre.org>
- Communication on EU Policies and Volunteering: Recognising and Promoting Crossborder Voluntary Activities in the EU. European Commission. (2011) https://ec.europa.eu/citizenship/pdf/doc1311_en.pdf
- European Union Youth Strategy 2019 – 2027. European Union. (2018) https://youth.europa.eu/strategy_en
- Include Cultural Diversity in Volunteer Teams (article). PFV - French-speaking Volunteering Platform. <https://www.levolontariat.be/inclure-la-diversite-culturelle-dans-les-equipes-de-volontaires>
- Inclusive Volunteering: How can everyone contribute? (article). Movisie - Kennis en aanpak van sociale vraagstukken. (2022). <https://www.movisie.nl/artikel/inclusief-vrijwilligerswerk-hoe-kan-iedereen-steentje-bijdragen>
- Inclusive Volunteering - Recommendations for Volunteer Coordinators on How to Develop a More Inclusive Volunteer Programme. Volunteering as a Tool for Inclusion project. (2013–2015). https://www.volunteer.ie/wp-content/uploads/2022/09/Web_Ready_-_Volunteering_as_a_Tool_for_Inclusion_-_Toolkit-1_reduced7.pdf (PT adaptation: Voluntariado Inclusivo. FEA – Fundação Eugénio de Almeida at: <https://www.fea.pt/social/voluntariado/centro-de-conhecimento/publicacoes-proprias/detalhe/voluntariado-inclusivo>)
- Inclusive Volunteering Training Manual. Centre for European Volunteering (CEV). https://www.europeanvolunteercentre.org/_files/ugd/3ec99c_8cea9e3c493145789bc5695d35b67e21.pdf
- Inclusive Volunteering Toolkit. Centre for European Volunteering (CEV). (2019). https://df2253af-c034-4026-aac2-5d1c91f60490.filesusr.com/ugd/3ec99c_38b45efe3d4c42a98e8e994da6ba4068.pdf (SL, NL and FR versions available at <https://www.europeanvolunteercentre.org/toolkits>)
- Inspiration Range Inclusive Volunteering: Tips, Tools and Examples for Residents and Volunteer Organisations. Movisie - Kennis en aanpak van sociale vraagstukken. (2021). https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2022-01/Inspiratiewaaier_Inclusievervrijwilligerswerk.pdf
- Guia para um Voluntariado Mais Inclusivo. VOAHR - Voluntariado Organizado para uma Ajuda Humanitária de Referência. Pista Mágica, Associação (2021). <https://www.pista-magica.pt/wp-content/uploads/2023/04/Guia-para-um-Voluntariado-Mais-Inclusivo-VMI.pdf>

KORISNI RESURSI

- How third parties can make volunteering more inclusive (article). Overbeeke, P. S. M., Koolen- Maas, S. A., Meijs, L. C. P. M. & Brudney, J. L. VDH Bestuurszaken. <https://www.vdhbz.nl/nieuws/Hoe-derde-partijen-vrijwilligerswerk-inclusiever-kunnen-maken>
- How to make your volunteer plan accessible. Federació Catalana de Voluntariat Social. (2021). https://voluntaris.cat/wp-content/uploads/2021/05/Guia_Com-fer-accessible-el-teu-pla-de-voluntariat_versi%C3%B3-print.pdf
- Pathways to Social Inclusion Through Volunteering. Volunteering Australia. (2011). https://www.volunteeringaustralia.org/wp-content/files_mf/1376976696VAPolicySubmissionOctober2011PathwaystoSocialInclusionthroughVolunteeringDiscussionPaper.pdf
- PAVE - Policy Agenda for Volunteering in Europe. EYV - European Year of Volunteering Alliance 2011 (2011) https://www.vlaanderenvrijwilligt.be/wp-content/uploads/2015/11/EYV2011Alliance_PAVE.pdf
- Voluntary Commitment Platform https://www.nov.nl/mensenmakennederland/expedities/nieuwe_gezichten/default.aspx
- Volunteering – an opportunity for new competences. Volunteer Center Osijek, Croatian Network of Volunteer Centers. (2016). <https://dkolektiv.hr/public/storage/documents/publications/volontiranje-prilika-za-nove-kompetencije-vodic-kroz-inkluzivno-volontiranje-za-organizatore-volontiranja.pdf>
- Volunteer Management of Vulnerable Youth - Participant's Book. Competent in Volunteering, Competent in Life (CIVCIL) Project. (2015-2017). http://old.dobrovolnickecentra.sk/subory/CIVCIL/small_p_en.pdf
- Volunteer Management of Vulnerable Youth – Trainers' Book. Competent in Volunteering, Competent in Life (CIVCIL) Project. (2015-2017). http://old.dobrovolnickecentra.sk/subory/CIVCIL/small_t_en.pdf
- Volunteers – Citizens Building the Future of Europe (own-initiative opinion). Bruxelles: Plenary Assembly of the European Economic and Social Committee. European Economic and Social Committee (EESC). (2021). <https://www.eesc.europa.eu/sl/our-work/opinions-information-reports/opinions/volunteers-citizens-building-future-europe-own-initiative-opinion>.
- Why work with inclusiveness in our organisation. Danske Handicaporganisationer in cooperation with Dansk Flygtningehjælp og Marhaba. (2015). https://frivillighed.dk/sites/frivillighed.dk/files/media/images/hvorfor_arbejde_med_mangfoldighed_i_vores_forening_h1.pdf
- You Shall (Not) Pass: Strategies for Third-Party Gatekeepers to Enhance Volunteer Inclusion. Overbeeke, P. S. M., Koolen- Maas, S. A., Meijs, L. C. P. M. & Brudney, J. L. VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations. (2021) <https://link.springer.com/article/10.1007/s11266-021-00384-0>





RSM
ERASMUS
UNIVERSITY



VYTAUTO
DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
KLAIPEDA



9 OTB
EUROPE



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Podrška Europske komisije za izradu ove publikacije ne predstavlja odobravanje sadržaja, koji odražava isključivo stavove autora, te se Komisija ne može smatrati odgovornom za bilo kakvu upotrebu informacija sadržanih u njoj.