



www.evi-dems.eu

Europski etički vodič za upravljanje volonterima



VYTAUTO
DIDŽIOJO
UNIVERSITETAS
KUNIGAI



Univerza v Ljubljani



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

Uvod 2

Filozofska bit volontiranja 3

Poštovanje 4

Jednakost 6

Transparentnost 9

Odgovornost 10

UVOD

EVI-DEMS projekt koji financira Erasmus Plus ima za cilj razumjeti postojeću ponudu edukacija i kvalifikacija dostupnih koordinadorima volontera. S ovim znanjem partneri razvijaju program učenja visokog obrazovanja i resurse kako bi poboljšali prilike za odgovarajuću edukaciju i priznate kvalifikacije diljem Europe. To bi trebalo pridonijeti osiguravanju učinkovitog i etičkog upravljanja volonterima, izbjegavanju iskorištavanja i zamjene za plaćeno osoblje. Također ima za cilj jačanje kapaciteta zajednice u prevenciji katastrofa, spremnosti i oporavku putem dobro educiranih koordinatora volontera. Osim toga, promiče raznolikost i inkluzivnost u sektoru volontiranja, s koordinadorima koji aktivno procjenjuju organizacije i provode proaktivne planove za ublažavanje rizika od isključenja.

Europski etički vodič za upravljanje volonterima osmišljen je kao praktičan alat jednostavan za korištenje za koordinatore volontera. Temelji se na vrijednosnim orijentacijama i može se koristiti kao etički vodič ili alat za rješavanje dilema jer je namijenjen učinkovitom pomaganju organizacijama u donošenju etičkih odluka pri upravljanju volonterima. Vodič iznosi ključna etička načela kojih bi se organizacije trebale pridržavati i njihove ključne komponente. Na temelju njih iznose se moguće akcije koje koordinatori volontera mogu poduzeti. Slijedeći ovaj praktični vodič, organizacije mogu osigurati da se volonterima u njihovim organizacijama upravlja i postupa na etički način koji zaslužuju.

-
1. Za više informacija o inkluziji pogledajte Vodič o ulozi koordinatora volontera u inkluzivnom volontiranju u Europi
 2. Definicija psihologinje Abigail Marsh
 3. Za više informacija o vrijednostima volontiranja pogledajte Vodič za volontiranje, solidarnost i europske vrijednosti

Filozofska bit volontiranja

○ Etičko načelo:

Njeguje filozofiju volontiranja u svojoj organizaciji - filozofiju u kojoj volontiranje predstavlja **priliku za ljude da se aktivno uključe u pomaganje svojim zajednicama**, da dijele vještine i sposobnosti, da steknu nova iskustva i razviju nove odnose na temelju uključenosti, altruizma, (definirano kao dobrovoljan, nesebičan čin namijenjen isključivo dobrobiti drugoga) i **načela volontiranja definirana od strane Europske unije**:

- Uključuje sve oblike volonterskih aktivnosti, bilo formalne, neformalne ili informalne.
- Poduzeto slobodnom voljom, izborom i motivacijom osobe.
- Bez traženja financijske dobiti, tj. financijska dobit nije ni cilj ni način da se prizna doprinos ili postignuće.
- Bez traženja financijske dobiti, tj. financijska dobit nije ni cilj ni način da se prizna doprinos ili postignuće.
- To je putovanje solidarnosti i pruža način rješavanja ljudskih, društvenih ili ekoloških potreba i briga.
- Često se provodi kao podrška neprofitnoj organizaciji ili inicijativi u zajednici.

○ Osnovni elementi:

Kultura altruizma - Njeguje kulturu altruizma u svojoj organizaciji.

Informacijska podrška - volonterima pružite jasne informacije o mogućnostima koje imaju da pomognu svojim zajednicama i o tome kako da se uključe

○ Moguće radnje:

Kultura altruizma

- Potaknite volontere da se aktivno uključe u pomaganje svojim zajednicama uključujući duh altruizma u svojim aktivnostima uz ostale motivacijske čimbenike.
- Omogućite radionice u kojima se objašnjava vrijednost³ i važnost altruističkog i volonterskog angažmana te kako to pozitivno utječe na zajednicu i uključene osobe.
- Omogućite radionice o povijesti volontiranja i altruizma u zajednici. Ovo će učiniti da se volonteri osjećaju povezanim s poviješću svojih zajednica i dijelom altruističke kulture.

1. Za više informacija o inkluziji pogledajte Vodič o ulozi koordinатора volontera u inkluzivnom volontiranju u Europi

2. Definicija psihologinje Abigail Marsh

3. Za više informacija o vrijednostima volontiranja pogledajte Vodič za volontiranje, solidarnost i europske vrijednosti

Informacijska podrška

- **Postavite mehanizam**, npr. bazu podataka ili informacijsku uslugu koju volonteri mogu koristiti kako bi saznali o dostupnim mogućnostima. Ovaj alat za informacijske usluge trebao bi imati postavke koje su jednostavne za čitanje i trebao bi biti dostupan svima.

Poštovanje

○ Etičko načelo:

Prepoznajte neupitnu **vrijednost svih volontera i zadatke koje obavljaju** u organizaciji i za zajednicu. Izražavanje ovog priznanja u interakciji s volonterima povećava njihovu predanost aktivnostima u koje su uključeni

○ Osnovni elementi:

Priznanje - Odajte priznanje volonterima kao pojedincima, prepoznajte važan angažman koji obavljaju i njihove odgovarajuće vještine i sposobnosti.

Ljubaznost - Interakcija s volonterima treba biti pristojna, a volonteri se trebaju osjećati dobrodošli i dio organizacije.

Dostojanstvo - Pobrinite se da se prema volonterima odnosite s dostojanstvom kako ne biste oštetili njihov osjećaj vlastite vrijednosti.

Privatnost - Važne i povjerljive informacije o volonterima čuvajte u tajnosti.

○ Moguće radnje:

Priznanje

- **Odvojite vrijeme za razgovor i upoznavanje volontera vaše organizacije.** Ako naučite njihova imena i dopustite im da govore o sebi, a zatim ih spomenete u budućim interakcijama, učinit ćete da se osjećaju prepoznati kao pojedinci i više uključeni u organizaciju.
- **Zahvalite volonterima za angažman koji obavljaju i obavještavajte ih o rezultatima koje su postigli.** To će dovesti do osjećaja zadovoljstva jer volonteri vide da je njihov utjecaj priznat, potičući veće samoprepoznavanje pozitivnih rezultata i učinaka postignutih njihovim naporima i predanošću.

Ljubaznost

- Uvijek **budite pristojni** kada razgovarate s volonterima.

- Prvog dana volontiranja odvojite vrijeme da im pokažete organizaciju i upoznate ih s drugim volonterima i zaposlenicima. Tako će se osjećati dobrodošli i dio organizacije.

Privatnost

- Čuvajte sve pisane povjerljive podatke o volonterima **na sigurnom mjestu**.
- **Ne dijelite nikakve povjerljive informacije** koje volonteri usmeno dijele s vama ni s kim drugim, osim ako je to apsolutno neophodno, npr. iz sigurnosnih razloga.
- **Unaprijed razjasnite** volonterima da će njihovi osobni podaci ostati povjerljivi i dogovorite se s njima da se, u slučaju nužde ili apsolutne nužde, mogu podijeliti sa stručnjacima

Dostojanstvo

- **Uvijek dopustite otvorenu komunikaciju** s volonterima u slučaju nesporazuma i nedoumica u vezi s njihovim zadacima.
- **Imajte razumijevanja i nemojte omalovažavati volontere kada pogriješe.** Priznajte da im možda nedostaje iskustva za određene zadatke i da im je potrebno dodatno praćenje kako bi postigli željeni rezultat. Također imajte na umu da upute dane za zadatke možda neće biti jasne volonterima jer svaka osoba drugačije tumači informacije.
- Uvijek poštujte tuđe dostojanstvo, nemojte kriviti volontere za njihove pogreške i uvijek im zahvalite na njihovom doprinosu.

Ovo će učiniti da se volonteri ne osjećaju uzrujano ili manje vrijedni kada pogriješe. Pristup **“prijatelja volontera”** također treba uzeti u obzir. Omogućiti iskusnijim volonterima da izvršavaju svoje zadatke zajedno s novim volonterima ne samo da pruža prilike za učenje, već i povećava osjećaj pripadnosti novopridošlih volontera organizaciji. Ako se usvoji ovaj pristup, iskusni volonteri bi trebali biti educirani u smislu ponašanja s razumijevanjem i dobrodošlice.

„Prijatelj volonter”:
Iskusniji volonteri
izvršavaju zadatke s
novim volonterima.



Jednakost

○ Etičko načelo

Osigurajte svim volonterima **jednak i pošten tretman**. Pobrinite se da mjesto volontiranja bude otvoren i siguran prostor za volontere iz svih sredina.

○ Osnovni elementi:

Zabrana diskriminacije - Osigurajte da se vi ili drugi ljudi u organizaciji, namjerno ili nenamjerno, ne ponašate prema ljudima određenog podrijetla drugačije od drugih. Osigurajte da volonteri imaju iste visoke standarde sigurnosti u vašoj organizaciji kao i zaposlenici.

Prilika/raznolikost - **osigurajte da su prilike za volontiranje u vašoj organizaciji otvorene i lako dostupne** ljudima iz svih društvenih skupina i da imate predstavnike raznih skupina u organizaciji.

Uključivanje - **Osigurajte da svi volonteri imaju jednake mogućnosti sudjelovanja** u volonterskim događajima, okupljanjima i odlukama koje utječu na njih i njihove postupke. Osnažite ih da se aktivno uključe u volonterske aktivnosti, s obzirom na njihove različite potrebe i karakteristike.

Borba protiv izrabljivanja - Osigurajte da se vaši volonteri ne iskorištavaju kao besplatna radna snaga, tj. glavni razlog njihovog angažmana ne bi trebao biti ušteda na troškovima zaposlenika iznad svih ostalih čimbenika koji se odnose na njihovu dodanu vrijednost.



Moguće radnje:

Antidiskriminacija:

- Uvijek **imajte na umu način na koji se odnosite prema volonterima i komunicirate s njima** te razmislite o tome može li i na koji način vaše ponašanje negativno utjecati na neke volontere. Ovo će osigurati da vi i svi koji su odgovorni za dobrobit volontera ne zanemarujete volontere tretirajući ih drugačije na temelju njihovog porijekla i konteksta.
- **Budite svjesni različitih potreba** koje volonteri koji dolaze iz različitih sredina i konteksta mogu zahtijevati i uključite ih u odgovarajuće zadatke i aktivnosti kako biste poboljšali svoje vještine i sposobnosti.
- **Uspostavite mehanizam koji volonteri mogu lako i sigurno koristiti za prijavu slučajeva diskriminacije, loših i nesigurnih uvjeta volontiranja i zlostavljanja.** Ako volonteri imaju mehanizam za koji smatraju da ga mogu lako koristiti za prijavu ovih slučajeva, diskriminaciju je lakše iskorijeniti i volonteri se mogu osjećati sigurnije i ugodnije u organizaciji.



- **Stvoriti kulturu antidiskriminacije u organizaciji.** Samo to što su ljudi protiv diskriminacije nije uvijek dovoljno da je svedu na najmanju moguću mjeru, ljudi moraju biti aktivno posvećeni prozivanju diskriminacije i poduzimanju radnji protiv nje. Ta se kultura može uspostaviti kroz organizacijske politike ili radionice za obrazovanje i podizanje svijesti o diskriminaciji kako bi ljudi bolje razumjeli: kako diskriminacija izgleda, oblike koje može imati i kako djelovati protiv nje. Mogućnosti za obuku i učenje o zakonodavnim alatima za borbu protiv diskriminacije dostupnima na lokalnoj, nacionalnoj i europskoj razini također treba predvidjeti i učiniti dostupnima zaposlenicima i volonterima u organizaciji. To će rezultirati time da se volonteri osjećaju ugodnije u organizaciji, budući da znaju da su svi aktivno protiv diskriminacije i da su predani njezinu smanjenju

Prilika / raznolikost

- **Pobrinite se da ljudi iz svih sredina imaju priliku volontirati u vašoj organizaciji.** Raznolikost volontera u organizaciji odražava stupanj otvorenosti i pristupačnosti organizacijskim aktivnostima. Ako određene skupine ljudi koje postoje u vašoj zajednici nisu zastupljene u volonterskoj skupini, mogu postojati problemi s pristupačnošću ili komunikacijom i/ili problemi s komunikacijom koji podrivaju jednakost mogućnosti sudjelovanja u inicijativama vaše organizacije.
- Ako je to slučaj, **implementirajte politike i strategije koje će određenim skupinama olakšati volontiranje u vašoj organizaciji**, npr. ako postoji nedostatak ljudi s niskim prihodima koji volontiraju, provodite politike kao što su potpore i naknade putnih troškova za njih. To će osigurati da će imati jednaku priliku volontirati u vašoj organizaciji.

Uključenost

- **Organizirajte aktivnosti, treninge i događaje ili društvena okupljanja na način da svi volonteri mogu aktivno sudjelovati u njima.** To znači pružanje pravih prilika, sredstava, prostora i potpore širokoj raznolikosti skupina koje će biti uključene u volontiranje.
- **Odredite koje su glavne prepreke u organizaciji** za inkluzivnije okruženje i provedite akcijski plan za njihovo postupno prevladavanje, uključujući različite dionike unutar i izvan organizacije (tj. donositelje politika, lokalnu zajednicu).
- Borite se protiv formiranja grupa tako što ćete u volonterskoj politici organizacije jasno navesti da su svi ljudi dobrodošli bez obzira na dob, društveni status, invaliditet, spol, etničku pripadnost, vjeru, te osigurati da volonteri iskuse timske aktivnosti s ljudima iz različitih skupina.



Borba protiv izrabljivanja

- **Osigurajte da volonteri obavljaju zadatke koji se mogu definirati kao "volontiranje"**, npr. provodi se slobodnom voljom, neprofesionalno i koristi zajednici.
- **Osigurajte da zadaci koje obavljaju volonteri nisu zadaci koje bi trebali obavljati zaposlenici**
- **Stvorite mehanizam koji volonteri mogu koristiti za prijavu zabrinutosti** o vrsti zadatka kojeg obavljaju i osigurajte otvorenost za promjene zadataka.



Transparentnost

○ Etičko načelo:

Budite otvoreni prema volonterima o djelatnosti koju organizacija obavlja, kao i o njezinim misijama i vrijednostima. **Osigurajte da se vas i vašu organizaciju može smatrati pouzdanima.**

○ Osnovni elementi:

Otvorenost informacija - Budite otvoreni prema volonterima o tome na čemu organizacija radi, njezinim misijama i vrijednostima te kako su volonteri važan dio aktivnosti organizacije.

Odgovornost - Osigurajte da volonteri mogu smatrati odgovornima i vas i organizaciju.

○ Moguće radnje:

Otvorenost informacija

- Kada se volonteri prvi put angažiraju u organizaciji, trebali bi biti **informirani o pozadini organizacije, njezinim vrijednostima i misiji**. Volontere također treba upoznati u koje će projekte i/ili aktivnosti biti uključeni, upoznati ih s timom s kojim će sudjelovati i rezultatima koji se od njih očekuju.
- Kad god vaša organizacija započne novi projekt ili aktivnost, detaljno **objasnite svim uključenim volonterima ciljeve**, radnje koje će raditi, doprinos koji će dati i tko će biti uključen.
- Uspostavite otvoreni komunikacijski kanal s volonterima kako biste razjasnili sva pitanja koja bi mogli imati i omogućite godišnje izvješće koje će biti dostupno svim volonterima.

Odgovornost

- **Stvorite mehanizam koji volonteri mogu koristiti za prijavu bilo kakvih slučajeva lošeg ponašanja od strane koordinatora volontera ili bilo kojeg drugog višeg ranga i zaposlenika u organizaciji**. Ovo će osigurati da više rangirani zaposlenici u organizaciji ne mogu zlorabiti svoju moć protiv volontera, te da su volonteri zaštićeni i mogu raditi na sigurnom mjestu.
- **Kreirajte sustav u kojem volonteri mogu izraziti ideje za bolje prakse i politike u organizaciji**. To podrazumijeva da volonteri imaju priliku predložiti promjene ili poboljšanja, a donositelji odluka u organizaciji odgovorni su za rješavanje tih prijedloga u praksi i politikama koje provode.

Odgovornost

○ Etičko načelo:

Osigurajte da volonteri **prihvate vrijednosti volonterskog angažmana**, kao i da prihvate kodeks ponašanja organizacije i poštuju druge volontere, zaposlenike i korisnike.

○ Osnovni elementi:

Angažman utemeljen na vrijednosti - Osigurajte da volonteri djeluju za dobrobit zajednice, na dobrovoljnoj osnovi, bez očekivanja financijske naknade.

Posvećenost s poštovanjem - **Potaknite timski rad** na stvaranju ugodnog radnog okruženja i za volontere i za zaposlenike, osiguravajući da volonteri izvršavaju svoje zadatke na odgovoran način i s poštovanjem prema organizaciji i zajednici. Promičite druženje među volonterima kako bi se izbjeglo natjecanje, napetosti i rivalstvo..

○ Moguće radnje:

Angažman utemeljen na vrijednosti

- **Omogućiti volonterima odgovarajuću edukaciju o volonterskom angažmanu**, naglašavajući njegove temeljne vrijednosti i načela, tj. solidarnost, uključenost, altruizam i djelovanje za dobrobit drugih.
- **Supervizirajte angažman volontera** kako biste osigurali da provode svoje aktivnosti u skladu s gore navedenim načelima volontiranja. Poduzmite odgovarajuće radnje kada se to ne dogodi.

Obveza s poštovanjem

- **Promovirajte aktivnosti izgradnje tima** s volonterima i zaposlenicima organizacije kako biste stvorili ugodno okruženje za sve.
- **Osigurajte da volonteri poštuju organizaciju i njezine zaposlenike**, da zadrže kooperativan i otvoren stav prema organizaciji i zajednici te da ne iskorištavaju organizaciju za vlastitu korist.
- **Dodijelite grupne zadatke kako biste unaprijedili timski rad volontera**, promičući duh poštovanja i suradnje, a ne kompetitivnost.
- Uspostavite siguran i povjerljiv komunikacijski kanal za volontere kako biste im omogućili da prijave svaki slučaj maltretiranja i/ili egoističnog/sebičnog ponašanja koje dolazi od strane drugih volontera ili plaćenog osoblja, a koje je u suprotnosti s duhom timskog rada, jednake vrijednosti, uključenosti i poštovanja koje treba biti u središtu aktivnosti na siguran način.



