
Psihološka prva pomoć i psihosocijalna podrška u složenim kriznim situacijama (PFA-CE)



Spontani volonteri

Priručnik za predavače za obuku voditelja timova i spontane volontere

Priručnik za predavače izrađen je u sklopu projekta Psihološka prva pomoć i psihosocijalna podrška u složenim kriznim situacijama (PFA-CE) koji se financira sredstvima Europske unije.

Razdoblje provedbe: travanj 2017. do travanj 2019. godine.

Države uključene u projekt i partneri

Austrija: Austrijski Crveni križ

Hrvatska: Hrvatski Crveni križ

Italija: Talijanski Crveni križ

Makedonija: Crveni križ Makedonije

Srbija: Crveni križ Srbije

Slovenija: Slovenski Crveni križ

Partneri iz akademske zajednice

Sveučilište u Innsbrucku

Financiranje

Opća uprava za humanitarnu pomoć i civilnu zaštitu Europske komisije

Kopije cijelog ili dijela ovog priručnika moguće je koristiti u nekomercijalne svrhe, uz obavezno navođenje izvora.

Molimo obavijestite PFA-CE u slučaju takvoga korištenja. Zahtjeve za umnožavanje u komercijalne svrhe potrebno je poslati Austrijskom Crvenom križu (pfa-ce@redcross.at) i sveučilištu u Innsbrucku (barbara.juen@uibk.ac.at).

“Ovaj dokument obuhvaća aktivnosti humanitarne pomoći koje se provode uz financijsku pomoć Europske unije. Ovdje iznesena stajališta ni na koji način ne odražavaju službeno stajalište Europske unije, a Europska komisija nije odgovorna za bilo kakvu uporabu informacija koje su sadržane u ovome dokumentu.”

Mišljenja i preporuke izražene u materijalima za obuku ne predstavljaju nužno službenu politiku PFA-CE-a, Sveučilišta u Innsbrucku ili projektnih partnera na ovom projektu. Autorska prava na svaku fotografiju i sliku korištenu u ovom dokumentu naznačena su odgovarajućom oznakom.

© Psihološka prva pomoć i psihosocijalna podrška u složenim kriznim situacijama, 2018., www.pfa-ce.eu

Autori:

Barbara Juen, Sveučilište u Innsbrucku

Monika Stickler, Austrijski Crveni križ

Alexander Kreh, Sveučilište u Innsbrucku

Michael Lindenthal, Sveučilište u Innsbrucku

Dietmar Kratzer, Sveučilište u Innsbrucku

Za potrebe Hrvatskog Crvenog križa prilagodile:
Marija Juzbašić, Hrvatski Crveni križ
Danijela Stiplošek, Hrvatski Crveni križ

Skraćenice

Pojmovi

SV	Spontani volonteri
VPC	Volonterski prihvatni centar
RFL	Obnavljanje obiteljskih veza

Organizacije

HCK	Hrvatski Crveni križ
IFRC	Međunarodna federacija društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca
WHO	Svjetska zdravstvena organizacija
ACK	Austrijski Crveni križ

Sadržaj

UVOD.....	Error! Bookmark not defined.
• Ciljevi i svrha materijala za edukaciju.....	6
Modul 1: Edukacija voditelja timova	8
• Pregled edukacije.....	8
• Terminologija	8
• Doprinos i izazovi u radu sa spontanim volonterima	10
• Planiranje	13
• Kako primiti i rasporediti volontere	17
• Orijentacija i edukacija spontanih volontera.....	25
• Podrška i prepoznavanje volontera	27
• Demobilizacija, zadržavanje volontera i evaluacija	29
• Završetak edukacije	31
Modul 2: Edukacija spontanih volontera	32
• Sadržaj	32
• Jeste li spremni?	32
• Organizacijska struktura	33
• Sigurnosna pravila	35
• Pravila ponašanja.....	37
• Registracija.....	37
• Radni zadaci	38
• Timski rad u terenskim uvjetima	38
• Kada posao završi	39
• Završetak edukacije	39
Prilog.....	40
• Pravila ponašanja (Predložak).....	40
• Obrazac za prijavu (Predložak)	41
• Volonterska iskaznica (predložak).....	43
• Tlocrt Volonterskog prihvatnog centra	44
• Pretpostavke daljnjeg planiranja (Tim Austrija).....	45
• Primjer Tim Austrija.....	60
Literatura	65

Uvod

Organizacije koje djeluju u kriznim situacijama su na mnoge načine oklijevale uključiti spontane volontere (WRHSAC, 2016.; Volunteer Florida, 2002.). Ovo oklijevanje često se temelji na "stvarnoj brizi o sigurnosti, odgovornosti, vještinama, karakteru i spremnosti nepoznatih, needuciranih i neprovjerenih pojedinaca u visoko stresnoj situaciji" (WRHSAC, 2016, str. 3). Najčešće se događa u Europi, gdje se zajednice i nacionalna društva oslanjaju na tradiciju visoko specijaliziranih i educiranih timova stručnjaka, gdje skepticizam prema spontanim volonterima prevladava, čak i kada postoji potreba za dodatnim resursima. Međutim, pristup međunarodne zajednice u odgovoru na krizni događaj pokazuje da vještine i resursi SV-a mogu biti od značajne koristi kada kapaciteti registriranih volontera dosegnu svoj limit ili kada se iscrpe lokalni resursi. Kako bi se ti resursi iskoristili i kako bi se izbjegle prepreke u odgovoru zbog uvođenja sve više neiskusnih, često preopterećenih osoba, od presudne važnosti je odgovarajuće upravljanje spontanim volonterima. S obzirom na sve veći broj i češću pojavu složenih kriznih situacija koje se ponavljaju, kontinuirane su, dugoročne i često prelaze teritorij jedne države te istovremeno pogađaju više europskih zemalja, organizacije koje sudjeluju u odgovoru na kriznu situaciju suočeni su sa sve većim brojem spontanih volontera što dovodi do novih izazova za vođe timova, djelatnike i dugoročne volonteri. Prisutnost medija i brzo širenje vijesti kroz društvene mreže zasigurno je doprinijelo velikom broju pomagača koji se spontano pojavljuju na mjestu kriznog događaja.

Ovaj priručnik je razvijen u okviru projekta PFA-CE kako bi se poboljšale aktivnosti u odgovoru na krizne situacije kroz bolju koordinaciju i uključivanje spontanih volontera.

To uključuje umanjivanje ometanja djelatnika i dugoročnih volontera koji rade u odgovoru u kriznu situaciju od strane nekoordiniranih i neiskusnih spontanih volontera, brigu o sigurnosti svih sudionika u odgovoru na kriznu situaciju, uključujući sve volontere, djelatnike i pogođenu zajednicu, kao i omogućivanje doživljavanja pozitivnog volonterskog iskustva koje potiče uključivanje u Nacionalno društvo, osigurava kontinuiranu volontersku podršku i ne utječe negativno na percepciju javnosti o Nacionalnom društvu (WRHSAC, 2016.). Svi ciljevi su prilagođeni europskom kontekstu.

Ciljevi i svrha materijala za edukaciju

Ovaj je priručnik podijeljen u dva modula, koji sadrže koncept edukacije za voditelje timova (Modul 1), kao i koncept za edukaciju spontanih volontera, koji nastoje pružiti podršku i pomoći organizacijama kada dođe do krizne situacije (Modul 2). Oba modula sadrže opsežne materijale, uključujući upute, informacije, primjere dobre prakse i ideje za vježbe. Ovaj priručnik je dopunjen prezentacijama u PowerPointu i dodatnim materijalima koji se koriste za edukaciju.

Modul 1 uključuje prednosti i nedostatke uključivanja SV-a, pojašnjava terminologiju i uvodi čimbenike koje treba uzeti u obzir prilikom rada sa SV-a kao što su: planiranje, primanje i registracija, edukacija i supervizija spontanih volontera. Ovaj modul može se koristiti za poludnevnu, četverosatnu obuku.

Modul 2 sadrži uvodnu edukaciju za spontane volontere, a koji je uglavnom usmjeren na sigurnosna pitanja, pravila ponašanja, organizacijsku strukturu nacionalnog društva, proces registracije, radne zadatke i upute o tome što treba raditi kada napuštate pogođeno područje. Ovaj modul je napravljen za korištenje „u stvarnom vremenu“ za spontane volontere koji se pojavljuju u akutnoj fazi bilo kakve krizne situacije.

Sve informacije dane u ovom priručniku dopunjene su okvirima koji sadrže preglede poglavlja, primjere iz prakse i upute za provedbu vježbi.

Upute

Plavi okviri sadrže Upute za predavače, pregled glavnih tema poglavlja

Primjer dobre prakse

Zeleni okviri sadrže primjere najbolje prakse

Primjer loše prakse

Narančasti okviri sadrže primjere loše prakse

Vježba

Žuti okviri sadrže Upute za vježbe

Svi materijali izrađeni su u okviru projekta PFA-CE-a te je korišteno nekoliko pristupa za prikupljanje materijala koji prikazuju najnovija dostignuća u istraživanjima iz područja uključivanja i koordinacije spontanih volontera u odgovor na kriznu situaciju, uključuju postojeće međunarodne smjernice i priručnike za edukaciju, oslanjaju se na iskustva i primjere najbolje prakse iz nedavnih složenih kriznih situacija u Europi, kao što su migracijska kriza i poplave koje su se dogodile u posljednjem desetljeću. Uz to, uzimaju u obzir stručna mišljenja i uključuju partnere i društva Crvenog križa iz cijele Europe koji su posljednjih godina aktivno uključeni u koordinaciju spontanih volontera.

Ovaj priručnik o spontanim volonterima dio je paketa materijala za edukaciju koji se razvija kroz projekt PFA-CE. Dodatni materijal za edukaciju je dostupan u priručnicima: *Psihosocijalna podrška i psihološka prva pomoć u kriznim situacijama* i *Psihosocijalna podrška pomagačima*. Svi izvori koji nadopunjuju ovaj priručnik dostupni su za preuzimanje na: <http://www.pfa-ce.eu/> i <https://www.hck.hr/>

Modul 1: Edukacija voditelja timova

Pregled edukacije

Upute

Navedite pregled sadržaja koji se obrađuje tijekom edukacije.

Sljedeći sadržaji navedeni su u ovom priručniku:

1. Terminologija
2. Doprinos i izazovi u radu sa spontanim volonterima
3. Planiranje
4. Kako primiti i rasporediti volontere
5. Orijehtacija i edukacija spontanih volontera
6. Podrška i prepoznavanje volontera
7. Demobilizacija, zadržavanje volontera i evaluacija

Terminologija

Upute

Kako bi se voditelji timova pripremili za bolje koordiniranje volonterima, važno je koristiti dosljednu terminologiju. Objasnite koje vrste volontera razlikujemo. Objasnite razliku između spontanih i dugoročnih volontera.

Volonterstvo je tema rasprostranjena u literaturi o kriznim situacijama te se volonteri u međunarodnoj literaturi razlikuju prema njihovoj uključenosti i pojedinoj organizaciji. Pravilnik o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu (Hrvatski Crveni križ, 2015), a prema Zakonu o volonterstvu (NN 22/13, 2013), razlikuje dvije kategorije volontera: volonter specijalist i spontani volonter. **Volonter specijalist** je osoba koja je iskazala interes za volontiranje u određenom području djelovanja Crvenog križa, prošla edukaciju i stekla specifična znanja i vještine. **Spontani volonter** je osoba koja se jednokratno uključuje u aktivnosti u slučaju potrebe za volonterskim radom prilikom djelovanja u kriznim situacijama ili organizaciji akcija širih razmjera, a koje su kratkog trajanja.

Spontani volonteri:

- Nisu dio niti jedne volonterske organizacije
- Često nemaju formalni trening za djelovanje u kriznim situacijama
- Nisu službeno pozvani, ali su motivirani željom da pomognu pogođenoj zajednici

- Imaju veliki raspon vještina
- Mogu biti iz pogođenog područja ili izvan (Points of Light Foundation, NVOAD, and UPS Foundation, 2005)

Za razliku od spontanih volontera, dugoročni volonteri, odnosno volonteri specijalisti:

- dio su volonterske ili neprofitne organizacije
- educirani su za specifične aktivnosti odgovora na kriznu situaciju
- pozvani su od organizacije da se uključe u određeni aspekt upravljanja kriznom situacijom (Points of Light Foundation, NVOAD i UPS Foundation, 2005.)

Kao što je ranije navedeno, postoje različite podjele spontanih volontera. Shaw i sur. (2015.) i Thormar i sur. (2015.) razlikuju spontane volontere ovisno o uključenosti u odgovor na kriznu situaciju ili na razinu pogođenosti volontera istom kriznom situacijom.

Prema Shaw i sur. (2015.) postoje četiri vrste volontera koji se najčešće povezuju sa spontanim volontiranjem: promatrač, konvergentni volonter, spontani volonter i nepredviđene volonterske grupe.

- Promatrač: osoba koja je prva na mjestu događaja i pruža pomoć odmah, npr. osoba koja daje prvu pomoć na ulici nekome kome je pozlilo.
- Konvergentni volonter: specifičan izraz koji opisuje osobu koja pristupa mjestu gdje djelatnici u odgovoru na kriznu situaciju trebaju pomoć i slijedi upute nadležnih institucija.
- Spontani volonter: općenit pojam koji opisuje osobu koja je potaknuta na pomaganje kriznom situacijom, ali koja želi slobodno volontirati ili pružiti podršku organizaciji koja sudjeluje u odgovoru.
- Nepredviđene volonterske grupe: skupina ljudi koja se udružuje kako bi samostalno pružila potporu pogođenoj zajednici, (str. 30) „koji djeluju u kriznoj situaciji, a pri tome nisu educirani niti djeluju u skladu s odgovornim autoritetom na licu mjesta” (Cone i sur., 2003., str. 457)

Prema Thormar i sur. (2015.) većina spontanih volontera dolazi iz pogođene zajednice. Međutim razlikuju se po stupnju pogođenosti kriznim događajem:

- Direktno pogođeni: volonteri iz zajednice – treba uzeti u obzir da su doživjeli gubitak bližnjih, resursa, domova i socijalne mreže.
- Indirektno pogođeni: volonteri koji mogu, ali ne moraju biti iz pogođene zajednice; mogu imati indirektno veze s pogođenima (znaju nekoga tko je pogođen).
- Oni koji nisu pogođeni: volonteri izvan zajednice, nemaju nikakve veze s njom niti s pogođenima (Thormar et al., 2015, p.17)..

Prema Points of light institute i CNCS-u (2011.), istraživači su identificirali šest različitih skupina volontera koji se razlikuju po motivaciji koja ih vodi prilikom pristupanja radu u kriznim situacijama:

- „Pomagači“ - osobe koje su došle pomoći pogođenom stanovništvu ili pripadnicima operativnih snaga;
- „Povratnici“ - osobe koje žive na prostoru pogođenom kriznom situacijom, ali su bili evakuirani;
- „Anksiozni“ - osobe izvan pogođenog područja koji pokušavaju dobiti informacije o obitelji i prijateljima;
- „Znatiželjni“ - osobe čiji je motiv prvenstveno vidjeti posljedice krizne situacije;
- „Navijači“ - ljudi koji se okupljaju kako bi pokazali zastave i transparente kojima pružaju podršku i izražavaju zahvalnost djelatnicima i volonterima u kriznoj situaciji;
- „Izrabljivači“ - osobe koje pokušavaju iskoristiti kriznu situaciju za osobnu korist ili dobit“ (str. 13-14).

Prema Points of light institute i CNCS-u (2011.), „među ovim skupinama je potrebno razlikovati pomagače od ostalih, jer su oni jedini koji mogu pružiti bilo kakvu opipljivu podršku djelatnicima i volonterima koji sudjeluju u odgovoru na kriznu situaciju“ (str. 15).

Iako se međusobno razlikuju, svim spontanim volonterima je zajedničko to da nisu dio niti jedne organizacije uključene u odgovor na kriznu situaciju i često nisu educirani za odgovor. Spontani volonteri mogu biti korisni zbog svoje motivacije i vještina te istovremeno mogu biti izazov ako nisu selekcionirani prije regrutacije te pravilno koordinirani tijekom i nakon odgovora. U sljedećem poglavlju će biti više navedeno o izazovima u radu sa spontanim volonterima, ali i velikim doprinosom kojeg mogu imati.

Prošle krizne situacije su pokazale: spontani volonteri će doći. Budite pripremljeni. Napravite plan. Planovi za spontane volontere ne smiju biti spontani.

Doprinos i izazovi u radu sa spontanim volonterima

Upute

Objasnite načine na koje spontani volonteri mogu pridonijeti odgovoru na kriznu situaciju. Osvijestite izazove koji se mogu pojaviti kada upravljanje spontanim volonterima nije kvalitetno.

Spontani volonteri se mogu razlikovati prema vještinama koje imaju, a koje mogu biti korisne za odgovor na kriznu situaciju, što znači da mogu biti kvalificirani ili nekvalificirani, ali im je zajedničko da nisu vezani za organizaciju ili Nacionalno društvo Crvenog križa uključeno u odgovor. Spontani volonteri, koji mogu biti vrijedan resurs kada su pravilno educirani, raspoređeni i nadzirani, mogu brzo postati teret i omesti napore odgovora na kriznu situaciju skrećući pozornost s pogođenog stanovništva na sebe. Također, zajednice su otpornije ako sve vrste volontera sudjeluju u odgovoru i oporavku.

Doprinos spontanih volontera organizacijama koje djeluju u kriznim situacijama je sljedeći:

- Financijski doprinos zajednici kroz svoj rad
- Pružanje logističke podrške preuzimanjem administrativnih zadataka
- Educirani pomagači se mogu usmjeriti na specijalizirane zadatke

(Points of light institute & CNCS, 2011)

- Mogu pomoći u masovnim evakuacijama i smještaju pogođenog stanovništva
- Mogu doprinijeti sa specifičnim vještinama (prevoditelji, stručnjaci mentalnog zdravlja)
- Mogu biti vrijedni zbog opreme, resursa i socijalne mreže koju imaju u zajednici

(WRHSAC, 2016)

- Imaju širok spektar stručnog znanja i iskustva, jer dolaze iz različitih kultura i mjesta.

(FEMA, & Emergency Management Institute, n.k.)

Nadalje, spontani volonteri su se pokazali ekonomičnim (Volunteer Florida, 2002.; FEMA, i Emergency Management Institute, n.k.). Također, podržavanje zajednice u njihovoj želji da pomognu kroz volontiranje dugoročno gradi njihovu otpornost (FEMA i Emergency Management Institute, n.k.).

U nedavnim kriznim situacijama u Europi spontani volonteri su se pokazali korisnima u RFL-u, aktivnostima upravljanja kampom (čišćenje, podjela obroka, logistika) ili kao prevoditelji, pri čemu su uvijek bili ograničeni na rad u određenom području.

Primjer dobre prakse

„Spontani volonteri su mnogo fleksibilniji od organizacija. Tijekom migracijske krize postali smo svjesni činjenice da su samoorganizirani pomagači, koji se međusobno aktiviraju putem SMS-a, u akutnoj fazi uvijek brže došli na željezničku stanicu osiguravajući vodu i druge potreštine prije nego što bi naši djelatnici i dugoročni volonteri mogli preuzeti. U tom su pogledu bili izuzetno korisni.“

(Migracijska kriza, 2015.)

Primjer dobre prakse

„U osnovi, postojala je nevjerojatna predanost neovisnih individualaca, koji su uložili puno vremena, sve dok im nakon pet dana, nije rečeno da moraju prestati. Bez pomoći tih volontera, cijeli kamp ne bi mogao funkcionirati.“

(Migracijska kriza, 2015.)

Primjer dobre prakse

*„Spontane volontere smo rasporedili u skladišta odjeće, kojima su upravljala tri voditelja tima iz redova Interventnih timova. To je stvarno dobro funkcioniralo. Spontani volonteri imali su odgovornu osobu i mogli su odmah početi s radom, primjerice razvrstavanjem odjeće po veličini.“
(Poplave, 2013.)*

Međutim, spontani volonteri mogu postati **izazov** ako:

- Zahtijevaju više pozornosti od pogođene zajednice te preplavljaju organizacije koje odgovaraju na kriznu situaciju
- Potkopavaju ili dupliciraju postojeće resurse i ne koordiniraju s drugim dionicima uključenim u odgovor (Points of Light Institute & CNCS, 2011)
- Uključuju osobe koje su počinile kaznena djela, osobe koje iskorištavaju i osobe koje nemaju kvalifikacije koje tvrde da imaju (WRHSAC, 2016)
- Nisu svjesni strukture odgovora na kriznu situaciju ili ignoriraju pravila postavljena od organizacije koja upravlja odgovorom

U nedavnim kriznim situacijama u Europi ljudi su dolazili s nerealnim očekivanjima koja su dovela do sukoba s organizacijama koje sudjeluju u odgovoru na kriznu situaciju. Neki su „volontirali“ iz pogrešnih razloga (npr. politički aktivisti). Činjenica da spontani volonteri nisu educirani (npr. iz područja kulturalne osviještenosti, percepcije vlastitih granica, točne interpretacije i prevođenja pri radu kao prevoditelji) uzrokovala je poteškoće, budući da su mnoge organizacije bile nespreme za njihovo adekvatno upravljanje i raspoređivanje.

Primjer loše prakse

*„Kada je veliki broj ljudi došao u kamp u kojem su bili smješteni migranti, bilo je potrebno prilagoditi usluge kako se ne bi ugrozila sigurnost i zdravlje ljudi. Neki volonteri nisu poštivali ovo pravilo i, kroz nepromišljene postupke, uzrokovali su neslaganje među pomagačima koji su pružali podršku i kaos među migrantima posljedično ugrožavajući sigurnost svih koji su se tamo nalazili. Jednom je spontani volonter bacio četiri sendviča među 3000 gladnih i umornih ljudi koji su čekali da volonteri Crvenog križa podijele pakete hrane, zbog čega je gomila poludjela i počela se boriti za hranu. Bila je potrebna intervencija policije kako bi se spriječile ozbiljne posljedice.“
(Migracijska kriza, 2015.)*

Primjer loše prakse

*Jedan je spontani volonter zaboravio jesti i onesvijestio se tijekom rada. Nakon toga postalo je jasno da ima dijabetes, koji nije prethodno spomenuo. Tim na terenu je mogao riješiti situaciju da je ranije imao informacije.
(Migracijska kriza, 2015.)*

Planiranje

Upute

Raspravite o aspektima koje treba uzeti u obzir u vezi upravljanja spontanim volonterima prije bilo kakve krizne situacije.

Prije početka registracije, edukacije i supervizije spontanih volontera trebalo bi ispuniti nekoliko pretpostavki čime se osigurava nesmetan proces upravljanja te postavlja temelj na kojem se gradi sustav kada dođe do krizne situacije.

Planiranje uključuje:

- Odluku u kojem će trenutku biti aktivirani spontani volonteri
- Formuliranje javne poruke
- Formuliranje opisa posla
- Definiranje načina registriranja SV-a (uključujući pripremu prijavnih obrazaca)
- Potrebne resurse (npr. za Volonterski prihvatni centar)
- Kontakt s ostalim relevantnim dionicima

Ostali detalji planiranja, koji se koriste u Timu Austrija, nalaze se u Prilogu. Za opis Tima Austrija pogledajte poglavlje „Kako primiti i rasporediti volontere“.

Aktivacija

Kada uključiti spontane volontere u odgovor na kriznu situaciju ovisi o nekoliko čimbenika, kao što su: razmjeri krizne situacije, zahtjevi prema djelatnicima i volonterima uključenima u odgovor te njihov potreban broj i medijska pokrivenost. Moguće situacije u kojima bi se trebalo uzeti u obzir uključivanje spontanih volontera uključuju (ali nisu ograničeni na) situacije kada:

- Utjecaj kriznog događaja i/ili medijska pokrivenost čini vjerojatnom pojavu spontanih volontera
- Manjak educiranih pomagača zahtijeva dodatne ljudske resurse

- Volonteri (iz zajednice) sa specifičnim vještinama i/ili znanjem su potrebni kako bi unaprijedili odgovor i oporavak (WRHSAC, 2016, p.6)

Javne poruke

Javne poruke za stanovništvo u akutnoj fazi krizne situacije bi trebalo formulirati prije nego što se ona dogodi. Time se osigurava brza komunikacija sa stanovništvom, dosljedne poruke među svim dionicima odgovora i manji broj promatrača koji ometaju rad. Detaljniji opis javnih poruka nalazi se u poglavlju „Kako primiti i rasporediti volontere“.

Opis poslova

Kako bi se volonteri uskladili s njihovim vještinama, prije krizne situacije treba napisati opise poslova. Opis poslova pomaže da se volonteri orijentiraju i dobiju jasan opis odgovornosti, što omogućava njihovu sigurnost i povećanu produktivnost. Također definiraju zadatke i potrebne vještine za obavljanje tih poslova (Points of Light Institute i CNCS, 2011).

Poslovi spontanih volontera mogu uključivati sljedeće aktivnosti:

- Zaprimanje volontera u Volonterskom prihvatnom centru
- Javljanje na telefone u pozivnim centrima
- Distribucija humanitarne pomoći
- Pomoć pri darivanju krvi
- Razvrstavanje i organiziranje donacija na lokalnim mjestima za predaju donacija
- Unošenje podataka o volonterskim satima
- Koordinaciju drugih volontera, odgovarajući na potrebe starijih osoba i osoba s invaliditetom, iz vjerskih, korporativnih, školskih i drugih volonterskih grupa u zajednici.
- Fotokopiranje i drugi administrativni poslovi
- Fizički poslovi, kao što su punjenje vreća s pijeskom i pomoć u kući pogođenom stanovništvu
- Ostali poslovi prema zahtjevima s terena



Registracijski postupak

Registracijski postupak spontanih volontera se treba definirati prije krizne situacije. Više informacija o načinu registracije spontanih volontera nalazi se u poglavlju „Kako primiti i rasporediti volontere“. Popis obrazaca koji su potrebni i koji bi trebali biti pripremljeni za registracijski postupak nalazi se u Prilogu.

Potrebni resursi

Potrebno je procijeniti sljedeće potrebe za resursima:

„Objekt

- Volonterski prihvatni centar
- Smještaj i prehrana volontera

Materijali

- Uredski materijal
- Setovi prve pomoći
- Osobna zaštitna oprema
- Znakovlje

Prijevoz

- Privatni
- Javni

Komunikacija

- Radio
- Internet
- Mobitel" (WRHSAC, 2016., str. 13)

Djelatnici

Radna mjesta koja su potrebna za upravljanje spontanim volonterima mogu biti:

- Koordinator Volonterskog prihvatnog centra
- Djelatnici i volonteri Volonterskog prihvatnog centra (za registraciju, edukaciju, raspodjelu posla, podršku, demobilizaciju/zadržavanje)
- Upravitelj zgrade/logistika
- Osoba zadužena za sigurnost Volonterskog prihvatnog centra

Dionici

„Upravljanje spontanim volonterima složen je proces koji je najuspješniji kada su uključeni svi relevantni dionici. Te skupine dionika uključuju organizacije u području volonterskog

menadžmenta, organizacije uključene u odgovor na kriznu situaciju i organizacije iz zajednice. [...] Sljedeći popis navodi organizacije koje mogu biti uključene u upravljanje spontanim volonterima u zajednici:

- Nevladine organizacije iz zajednice
- Trgovačke komore
- Pružatelji komunikacijskih usluga
- Tvrtke
- Predstavnici kulturnih i etničkih zajednica
- Predstavnici zajednice osoba s invaliditetom
- Škole i školski sustavi
- Organizacije uključene u sustav kriznih situacija (sve razine)
- Vjerske organizacije
- Operativne snage
- Pružatelji zdravstvene skrbi
- Medijske kuće
- Nacionalni programi socijalnih usluga
- Netradicionalni izvori volontera
- Domovi za starije i nemoćne osobe
- Parkovi i organizacije za rekreaciju
- Službenici za informiranje javnosti
- Javni službenici
- Skupine starijih građana
- Volonterski centri“ (Points of Light institute and CNCS, 2011, p.12, materijali za sudionike)

Prije nego se krizna situacija dogodi važno je pojasniti za koje zadatke spontanih volontera je koji dionik odgovoran. Nakon nedavnih kriznih situacija u Europi došlo je do difuzije odgovornosti oko toga tko bi trebao upravljati spontanim volonterima budući da dionici nisu unaprijed razjasnili svoja područja odgovornosti.

Vježba

Raspravite o tome koji relevantni dionici mogu biti uključeni u koordinaciju spontanih volontera i koja bi bila njihova odgovornost.

Kako primiti i rasporediti volontere

Upute

Napravite vježbu kako napraviti javne poruke. Objasnite kako uspostaviti volonterski prihvatni centar, što je važno prilikom razgovora sa spontanim volonterima i koji su koraci koji vode do njihove registracije.

Spontani volonteri se ne regrutiraju prije krizne situacije, nego se obično samo pojave na terenu. Međutim, potrebno je učinkovito upravljati procesom primanja spontanih volontera tako da se rasporede tamo gdje je to potrebno. Prvi korak za organizirani prijem spontanih volontera je putem javnih poruka. Drugo, volonteri moraju biti registrirani i potrebno je s njima napraviti razgovor što se radi u Volonterskom prihvatnom centru, a koji se nalazi na mjestu događaja i/ili je uspostavljen virtualno preko internetskih stranica Volonterskog prihvatnog centra (Points of Light Institute i CNCS, 2011.).

Javne poruke

Javne poruke su ključne u izbjegavanju nekoordiniranog rada promatrača u pogođenim područjima koji može prouzročiti poteškoće organizacijama uključenima u odgovor na kriznu situaciju. Javne poruke su unaprijed napisane izjave koje bi trebale regulirati protok volontera (WRHSAC, 2016.).

Javne poruke moraju dosljedno komunicirati svi relevantni dionici, trebaju se obraćati spontanim volonterima te bi trebale doći do njih prije nego se oni pojave na terenu. Osim toga trebaju se razlikovati ovisno o kriznom događaju i s obzirom na načina diseminacije (radio, TV, novine) te bi trebale biti pripremljene prije krizne situacije kako bi se mogle što brže uputiti javnosti. Od ključne je važnosti surađivati s drugim dionicima kako bi se osiguralo da su poruke konzistentne među svima.

Primjer loše prakse

*„Ako sve organizacije kažu: „U ovom trenutku ne možemo podržati volontere te ćemo ih tražiti kada područje bude dovoljno sigurno za njihov rad“, ali jedna organizacija kaže: „potrebna nam je sva pomoć koju možemo dobiti“ spontani volonteri će preplaviti područje koje ih ne može primiti, što će odvratiti pažnju pomagača od rada u kriznoj situaciji.
(Points of Light Institute i CNCS, 2011., p.12, Priručnik za predavače)*

Snažne prve poruke u kriznim događajima trebaju biti sažete prema **C.A.R.E. modelu**:

- **Cash** – financial gifts get help to people fast (novčane donacije pomažu najbrže)
- **Ask** - before donating any supplies (pitajte prije nego što donirate nešto materijalno)
- **Respond** - by volunteering with local relief agencies (pomognite kroz volontiranje u lokalnim humanitarnim organizacijama)
- **Everyone** - can help (svi mogu pomoći)

„Svaka javna poruka trebala bi uključivati sljedeće informacije:

- Jesu li volonteri potrebni
- Kada i gdje bi trebali doći
- Za koju vrstu posla su volonteri najpotrebniji
- Što volonteri trebaju ponijeti sa sobom
- Kakvi su uvjeti za volontiranje“

(Points of Light Institute i CNCS, 2011., str. 13, materijali za polaznike)

- koje vještine trebaju imati
- što nije potrebno
- treba li se držati podalje od pogođenog područja (WRHSAC, 2016.)

Primjer dobre prakse

„Budući da organizacije uključene u sustav kriznih situacija sudjeluju u svim fazama odgovora kako bi se stanovništvo što prije oporavilo, priljev volontera i donacija koji nisu bili očekivani niti traženi može još više otežati proces odgovora i oporavka. Ako želite volontirati ili donirati, molimo posjetite našu internetsku stranicu na [web stranica i adresa] ili nazovite ili posjetite Volonterski prihvatni centar koji se nalazi na [adresa VPC] između [radno vrijeme]. Telefonski pozivi Volonterskog prihvatnog centra dostupni su (npr. od ponedjeljka do subote) i mogu se dobiti na (broj telefona).”

(WRHSAC, 2016., str. 8)

112 „služi samo u situacijama opasnim po život. Za informacije o ovoj kriznoj situaciji, nazovite ... telefonsku liniju za pomoć ili idite na www....”

(WRHSAC, 2016., str. 8)

Primjer dobre prakse

„Poštovani članovi zajednice i susjedi, zbog vaše sigurnosti, sigurnosti pomagača i za cjelokupno upravljanje kriznom situacijom, osigurali smo razne načine registracije volontera. Ako želite volontirati:

- *Možete nas nazvati na [umetnite telefonski broj]*
- *Registrirajte se on-line [umetnite url]*
- *Dođite u Volonterski prihvatni centar, koji se nalazi na [umetnite lokaciju]*
- *Ponesite sa sobom: službeni identifikacijski dokument s fotografijom, potvrde stručnih kvalifikacija, kontakt osobe za slučaj nesreće, rezervnu odjeću, grickalice, vodu, svjetiljku i mobitel*
- *Koga ne smijete dovesti i što ne smijete ponijeti u Volonterski prihvatni centar: djecu, kućne ljubimce, vrijedne predmete, oružje i lijekove/alkohol koji umanjuju sposobnosti.*
- *Potrebne su osobe sa sljedećim [licence, vještine, oprema] i potrebni su [vremenski okvir]*
- *„Znamo da svi žele pomoći. Molimo vas da prije nego se odlučite na volontiranje razmotrite svoja ograničenja i potrebe. Budite realni u procjeni jeste li u mogućnosti biti samostalni u pomaganju u pojedinim fazama odgovora na kriznu situaciju. Ako ne možete volontirati, razmislite o novčanoj donaciji.”*

(WRHSAC, 2016., str. 9)

Kako bi se smanjili mogući negativni učinci na ugled vaše organizacije, važna je jasna i dosljedna poruka prema spontanim volonterima koji nude svoju pomoć. Zbog konstantne prisutnosti i vidljivosti društvenih mreža, potrebno je stalno ažurirati poruke koje im želite poslati. Ako se stanovništvu ne daju (dosljedne) poruke, postoji veća vjerojatnost da će ljudi misliti da postoji potreba za njihovom pomoći (Australaska vlada, 2010.), a time dolazi do mogućeg porasta nekoordiniranoga pojavljivanja spontanih volontera.

Vježba

Vježba:

- podjela u 3 grupe
- definirajte poslove koje bi spontani volonteri mogli obavljati
- napišite opis posla i vještine potrebne za rad
- napišite poziv za spontane volontere

Scenarij 1: Prije tjedan dana susjednu županiju je pogodio potres. Inicijalna procjena potreba je napravljena i šteta je ogromna. Svi lokalni pomagači koji su sudjelovali u prvom odgovoru su preplavljeni. Nema niti vode niti struje te je teško naći smještaj. Volonterski prihvatni centar je od danas otvoren u kantini srednje škole od 8:00 ujutro do 20:00 navečer, kako bi se zaprimili spontani volonteri. Volontere se poticalo da se registriraju on-line ili da dođu u volonterski prihvatni centar kako bi se zaprimila njihova registracija.

Scenarij 2: Aktualni migracijski val je došao do tvoje zemlje. Procjenjuje se da bi kroz nekoliko tjedana na dnevnoj bazi trebalo stići po 500 osoba. Mnogi dolaze s malom djecom i neprimjereno odjeveni za zimske uvjete. Vaše Nacionalno društvo Crvenog križa organizira pomoć i podršku za oko 10000 ljudi i postavili su volonterski prihvatni centar u obližnjoj dvorani. Pomagači koji trenutno rade ne poznaju jezik migranata i nemaju dovoljno vještina iz prve pomoći.

Scenarij 3: Zbog obilnih kiša praćenih odronima zemlje, poplavama i povećanim vodostajima rijeka mnoga sela u tvom području više nisu dostupna izvana. Gotovo svi stanovnici su noć prije evakuirani. Struja, telefonske i mobilne mreže, kao i Internet, nisu dostupni.

Volonterski prihvatni centar

Cilj Volonterskog prihvatnog centra (VPC) je registrirati i koordinirati sve volontere, osobito spontane volontere. U VPC-u se identificiraju pojedinci sa specifičnim vještinama (npr. posebni jezici, kulturne kompetencije), opremom i kvalifikacijama te se sukladno tome raspoređuju na radne zadatke u područjima gdje je trenutačno potrebna dodatna pomoć. Registracija i angažman svih spontanih volontera dokumentirana je u VPC-u.

Volonterski prihvatni centri „mogu biti strukturirani kao:

- dio objekta za odgovor, sklonište ili prihvatni centar za stanovništvo
- samostalni centar koji se naziva Volonterski prihvatni centar
- telefonski sustav
- on-line sustav, primjerice putem *Crisis Clean Up* ili *United Way's Get Connected*, ili *Points of Light* (međunarodne platforme za registraciju volontera)

- kombinacija dvije ili više tih strategija" (WRHSAC, 2016., str. 23)

Najbolji izbor mjesta za uspostavu Volonterskog prihvatnog centra ovisi o karakteristikama specifične krizne situacije. Moguće lokacije za VPC koje bi vaša organizacija mogla razmotriti u slučaju krizne situacije treba odabrati prije nego što se ona dogodi. Pri odabiru mogućih mjesta za VPC treba voditi računa o tome ima li dovoljno prostora za neometano kretanje osoba (kako bi se smanjila konfuzija) te da treba biti dostatan za veliki broj ljudi. Potreban je prostor za parkiranje. Idealno bi bilo da postoji napajanje električnom energijom, da je lako pristupačno i da ima područja čekaonice, sobe za razgovor, sobe za djelatnike i manji skladišni prostor. (Point of Light Institute i CNCS, 2011.)

Mogući kriterij za odabir **adekvatne lokacije** pri postavljanju VPC-a:

- „Dovoljan prostor za sve funkcije VPC-a;
- više dostupnih soba;
- sigurno parkiralište;
- dostupnost hrane, sanitarnih čvorova i prostora za odmor za djelatnike;
- ima pristup internetu, uključujući Wi-Fi ili "hot spot";
- ima druge mogućnosti komunikacije;
- siguran je i pristupačan te u neposrednoj blizini pogođenog područja;
- dostupan je tijekom operativnog razdoblja projekta." (WRHSAC, 2016., str. 23)

Volonterski prihvatni centri trebaju biti opremljeni:

- Zaposlenici sa sljedećim vještinama:
 - osobe kojima su zajednica, objekt i hitne procedure poznate
 - imaju dobre komunikacijske vještine
 - interaktivno komuniciraju s volonterima i ostalim osobama
 - mogu brzo donositi potrebne odluke,
 - mogu dobro procijeniti situaciju,
 - mogu dobro raditi pod stresom.
- Moguće je zatražiti pomoć s drugih lokacija nakon što se u potpunosti iskoriste lokalni resursi.
- Ako su potrebni dodatni djelatnici, spontani volonteri koji posjeduju dobre organizacijske i komunikacijske vještine, imaju iskustva u provođenju razgovora za zapošljavanje i upravljanju podacima, socijalni su radnici, instruktori ili nastavnici, a prošli su osnovne provjere znanja mogu biti djelatnici VPC-a.

Upravitelj Volonterskog prihvatnog centra je odgovorna osoba za sve što se događa u centru. Upravitelj VPC-a jedina je osoba koja daje informacije medijima koji dolaze u VPC.

Koraci u volonterskom prihvatnom centru:

- Dolazak volontera: dobrodošlica volonterima;
- Registracija;
- Provjera podataka volontera;

- Orijehtacija: trenutna situacija i kratki trening;
- Provjera trenutnih zadataka;
- Informiranje o zadatku: sigurnost, kratka edukacija o izvršavanju zadataka;
- Davanje potrebnih oznaka;
- Prijevoz do mjesta rada, kratko informiranje na mjestu rada, podrška i nadgledanje tijekom rada te evaluacija rada na kraju;
- Povratak u Volonterski prihvatni centar radi novog zadatka ili demobilizacije;
- Praćenje i zadržavanje volontera. (WRHSAC, 2016, p.25)

Primjer tlocrta Volonterskog prihvatnog centra nalazi se u Prilogu, a dodatne primjere je moguće pronaći na Internetu.

Registracija

Spontani volonteri se registriraju u Volonterskom prihvatnom centru. Registracija uključuje popunjavanje prijavnih obrazaca i vođenje razgovora. Kako bi se izbjegla frustracija potencijalnih volontera zbog dugog čekanja, taj proces bi trebao biti što je moguće brži. Prijave trebaju sadržavati sljedeće informacije:

- „Puno ime
- Dob (je li osoba punoljetna?)
- Stalne i privremene adrese za kontakt
- Stalni i privremeni telefon/faks/e-pošta
- Informacije o kontaktu osobe za slučaj nesreće
- Dostupnost (datum početka i završetka, dani u tjednu, točno vrijeme svakog dana)
- Zanimanje
- Vještine (jezici, računalo, savjetovanje, poučavanje, kuhanje, medicina itd.)
- Prethodna edukacija za kriznu situaciju/ licence/potvrde (volonteri bi trebali biti u mogućnosti dostaviti dokaz o licenci)
- Željeni zadaci (čuvanje djece, čišćenje, procjena štete, unos podataka, vožnja itd.)
- Preferirani uvjeti rada (u zatvorenom prostoru, na otvorenom, dnevni/noćni rad)
- Geografske preferencije (posebno za krizne situacije koje pogađaju velika geografska područja)
- Resursi koje volonter može ponuditi (automobil, kamion, strojevi, brod, alati, itd.)
- Fizička/zdravstvena ograničenja
- Povezanost s organizacijom koja sudjeluje u odgovoru na kriznu situaciju ili nekom drugom volonterskom organizacijom
- Kriminalna povijest"

(Points of Light Institute i CNCS, 2011., str. 19-20, materijali za polaznike)

Obrazac za prijavu koji bi mogao biti koristan i koji možete koristiti za svoje potrebe nalazi se u Prilogu.

Uz popunjavanje obrasca za prijavu, može se provesti i kratki razgovor. Cilj razgovora je „provjeriti motivaciju volontera, vještine, interese, edukaciju, dostupnost, preferirane radne zadatke, ograničenja, pozadinu (npr. jesu li bili osuđivani) i druge informacije.“ (Points of Light Institute i CNCS, 2011., str. 20, materijali za polaznike)

Zapamtite da bi cijeli proces registracije trebao proći što je brže moguće. Razgovori bi trebali biti kratki. Potrebno je zadovoljiti kritične i neposredne potrebe zajednice. Kroz razgovor se doznaju informacije koje pomažu da se volonteri usklade sa zahtjevima organizacije koja djeluje u kriznim situacijama. (Points of Light Institute i CNCS, 2011.)

Pitanja koja voditelji razgovora mogu postaviti:

- Kako to da ste se odlučili volontirati?
- Koje vještine imate, a koje mogu biti korisne u kriznoj situaciji?
- Jeste li spremni raditi u stresnoj, nepoznatoj situaciji?
- Govorite li bilo koji drugi strani jezik osim engleskog?
- U koje volonterske aktivnosti biste se htjeli uključiti?
- Jeste li ikada prije volontirali u kriznim situacijama?
- Preferirate li rad u paru ili u grupi?
- Imate li vlastiti prijevoz?
- Imate li pitanja o volontiranju?
- Jeste li kažnjavani?
- Postoje li prepreke koje ograničavaju vrstu volonterskog posla kojeg možete sigurno obavljati?
- Mogu li vidjeti vašu osobnu ili neku identifikacijsku ispravu?"

(Points of Light Institute i CNCS, 2011., str. 20)

Kao što je ranije navedeno, opisi poslova bi trebali biti razvijeni prije krizne situacije. Nakon toga moguće je napraviti prikladnu raspodjelu volontera. Opisi poslova pomažu volonterima da se orijentiraju i saznaju koje su im odgovornosti, povećavaju sigurnost i produktivnost spontanih volontera. Dodatno, definiraju zadatke i potrebne vještine za te poslove. Popis poslova koji mogu preuzeti spontani volonteri nalazi se u poglavlju „Planiranje“.

Za neke poslove treba razmotriti provjeru profesionalnih licenci, uključujući i provjere znanja. Svaki volonter mora potpisati ugovor o povjerljivosti i pravilima ponašanja prije dolaska na teren. Popis sadržaja koji treba uključiti u pravila ponašanja nalazi se u Prilogu.

Virtualno upravljanje spontanim volonterima

Prije no što odlučite namjeravate li uspostaviti Volonterski prihvatni centar, prvi je korak aktiviranje virtualnog centra. Upostavite internetsku platformu koja:

- omogućuje registraciju volontera
- prenosi dosljednu poruku onima koji su zainteresirani za volontiranje
- ažurira trenutne mogućnosti volontiranja (vezano za kriznu situaciju)
- ima mehanizam za povratnu komunikaciju s volonterima koji se registriraju

Virtualni VPC treba ostati aktivan tijekom raznih faza odgovora i slati dosljedne poruke. (Points of Light Institute i CNCS, 2011.)

Points of Light Institute i CNCS, (2011.) preporučuju sljedeće **korake u stvaranju virtualnog Volonterskog prihvatnog centra:**

- 1) **„Planirajte i postavite format javne poruke na internetsku stranicu.** Popunite ju prije krizne situacije i prilagodite kada dođe do nje. Uspostavite dogovor i pravilo kada se postavlja/uključuje javna poruka. [...] Kada se donese odluka da je javna poruka potrebna, uđite u sučelje za postavke kako biste ju „uključili“.
Kako se situacija mijenja, mijenjaju se i informacije na internetskoj stranici.
[...]
- 2) **Napišite prvu javnu poruku.** Za VPC je najvažnije komunicirati jasne i dosljedne poruke.
 - Postavite poruku na internetsku stranicu.
 - Pošaljite e-mail ciljanoj skupini s poveznicom + poruka. E-mail ili [društvene mreže] bi trebali biti dovoljni da potencijalni volonter zna što se događa, a detalji bi trebali biti objavljeni na internetskim stranicama. Nekima će informacije iz e-pošte/[društvene mreže] biti dovoljni da odluče zanima li ih volontiranje, a drugi će zbog toga otići.
- 3) **Uspostavite pozivni centar koji upravlja virtualnim VPC-om.** Pobrinite se da djelatnici budu educirani kako primati pozive. Trebaju znati kako jasno i sažeto objasniti pozivateljima kako se registrirati na internetskoj stranici. Ako potencijalni volonter ne može pristupiti on-line, osoba koja se javi na poziv treba napraviti online prijavu umjesto volontera.
- 4) **Identificirajte i objavite mogućnosti volontiranja.** Kada se krizna situacija dogodi, počnite identificirati mogućnosti volontiranja. Ako je moguće, prije događaja prikupite opise poslova [...]. Navedite ih unaprijed na platformi, a zatim ih objavite pomoću javne poruke ili prema potrebi. [...]
- 5) **Koristite društvene mreže.** Načinite poveznice i objavite ih na društvenim mrežama (Twitter, Facebook, blogovi, itd.), kako bi usmjerili osobe zainteresirane za volontiranje na virtualnu stranicu Volonterskog prihvatnog centra. [...] “(str. 30-31)

Regrutacija prije kriznih situacija

U nekim organizacijama potencijalni volonteri su registrirani prije nego dođe do krizne situacije. Primjeri su kampanja za “Tim Austrija” u Austriji (vidi <https://www.teamoesterreich.at/toe/>) ili pojam “rezervni volonteri iz zajednice” u Velikoj Britaniji (vidi <https://reserves.redcross.org.uk/>). Zainteresirani volonteri koji nisu povezani s niti jednom organizacijom, ali su spremni pomoći u slučaju krizne situacije mogu se prijaviti on-line i kontaktirati će ih se u slučaju potrebe za vrijeme većih kriznih situacija. Time se omogućuje

protok volontera koji se pojavljuju na mjestu događaja i omogućuje izravno regrutiranje onih volontera čije su vještine potrebne, npr. zbog jezičnih ili profesionalnih vještina.

Primjer dobre prakse

Austrijski Crveni križ u suradnji s Hitradio Ö3 (najvećom austrijskom radio postajom) pokrenuo je kampanju tijekom ljeta 2007. pod nazivom „Tim Austrija”. Zamolili su Austrijance da se registriraju u internetsku bazu podataka ako žele pomoći kao volonteri tijekom krizne situacije. Odgovor na ovu kampanju bio je odličan: do sada se registriralo više od 20.000 ljudi. Ove nove pomagače je sada moguće aktivirati temeljem njihovih kvalifikacija i udaljenosti od mjesta krizne situacije uz neposredno obavješćavanje (putem SMS poruke i e-maila) u slučaju krizne situacije.

Njihova područja djelovanja su, između ostalog: jednostavan fizički rad kao što je sortiranje/pakiranje humanitarne pomoći, čišćenje snijega, punjenje vreća s pijeskom, podjela humanitarne pomoći, briga o djeci, pomoć u administraciji itd. Osim toga, pomagači mogu raditi i ono za što imaju posebne vještine kao što je strani jezik ili druge profesionalne vještine.

Budući da svi prijavljeni moraju sudjelovati u edukaciji koji se bavi upravljanjem kriznom situacijom, dobro su informirani o nadolazećem procesu. Zbog tih pozadinskih informacija upravljanje ovakvim volonterima bi trebalo biti lakše u slučaju krizne situacije.

(Više informacija o Timu Austrija možete naći u Prilogu.)

Označavanje spontanih volontera

Mogućnosti za označavanje spontanih volontera su raznolike: od (sigurnosnih) prsluka do bedževa. Cilj je osigurati lako raspoznavanje spontanih volontera od strane pogođenog stanovništva te djelatnika i dugoročnih volontera. Kako bi bili sigurni da su spontani volonteri označeni kao pomagači koji ne pripadaju vašem Nacionalnom društvu, oznake bi trebale imati boju koja nije jednaka onoj koju imaju djelatnici i dugoročni volonteri. U Austriji i Hrvatskoj korišteni su bijeli prsluci. U Austriji su svi volonteri regrutirani preko Tima Austrija nosili bijele prsluke s logom *Team Österreich* (kako je prikazano na fotografiji) umjesto crvenih uniformi. U drugim zemljama, korišteni su zeleni bedževi kako bi se spontani volonteri lakše prepoznali.



Foto: Austrijski Crveni križ

Vježba

Namjestite dvoranu kako bi izgledala kao Volonterski prihvatni centar, a zatim neka sudionici igraju uloge djelatnika ili volontera. Detaljan opis vježbe prema Points of Light Institute i CNCS-u (2011., vodič za predavače, str. 32-64) može se pronaći i prilagoditi za vaše potrebe na:

<https://www.nationalservice.gov/resources/disaster-services/managing-spontaneous-volunteers-times-disaster-0>



Foto: Hrvatski Crveni križ

Orijentacija i edukacija spontanih volontera

Upute

Objasnite što je potrebno za edukaciju spontanih volontera.

Svi spontani volonteri bi trebali proći edukaciju:

1. Kako bi bili sigurni da žele volontirati
2. Radi vlastite sigurnosti
3. Kako bi razumjeli strukturu organizacije
4. O registracijskom procesu

(WRHSAC, 2016.)

Sadržaj edukacije bi trebao uključivati, ali ne treba nužno biti ograničen na sljedeće teme:

- Spremnost na volontiranje
- Sigurnosni problemi (uključujući zaštitu na radu)
- Pravila ponašanja
- Organizacijska struktura i osnovni principi organizacije
- Trenutni krizni događaj
- Opis poslova, uloga, granice i ograničenja rada
- Što učiniti kada je posao gotov

Ti su sadržaji detaljnije obrađeni u Modulu 2 ovog materijala o spontanim volonterima. Ovi moduli su napravljeni tako da se mogu koristiti u „pravovremenim edukacijama“ za spontane volontere koji se pojavljuju u akutnoj fazi bilo koje krizne situacije.

Primjer dobre prakse

Ljeti nije bilo angažiranih volontera iz zajednice koji prije toga nisu prošli barem jednu od naših edukacija. Na edukacijama je objašnjena struktura i aktivnosti odgovora, kao i potrebne kompetencije i odgovornosti. Objašnjeno je što ljudi mogu očekivati na mjestu događaja, koje su moguće reakcije pogođenih osoba te s kojim izazovima bi se mogli susresti. (Migracijska kriza, 2015.)

Edukaciju i orijentaciju moguće je provesti na nekoliko načina. Neke organizacije mogu održati (dodatni) briefing na početku svake smjene, dok druge imaju pripremljene edukacije koje se mogu izvesti u slučaju krizne situacije (Australaska vlada, 2010.).

Podrška i prepoznavanje volontera

Upute

Ukratko ih upoznajte s pojmovima stresa i reakcijama na stres. Objasnite pokazatelje koji pomažu u prepoznavanju znakova stresa. Istaknite važnost sustava za podršku pomagačima.

Resurse za podršku pomagačima potrebno je osigurati prije krizne situacije.

Bitan dio podrške pomagačima u kriznim situacijama je prepoznavanje znakova stresa kod volontera. Istraživanja su pokazala da su volonteri u većem riziku za razvijanje problema mentalnog zdravlja od profesionalnih pomagača (Thormar i sur., 2010.; Dyregrov i sur., 1996.; Hagh-Shenas i sur., 2005.). Naročito neiskusni, needucirani volonteri, kao što su spontani volonteri i volonteri iz pogođene zajednice, vjerojatnije će biti preplavljeni kriznom situacijom, osjećajima i doživljajima (Points of Light Institute i CNCS, 2011, Thormar et al., 2010). Nedovoljna podrška nadređenih, nedovoljna informiranost, preduga i intenzivna izloženost potencijalno traumatskim događajima, kao i nedovoljno pauza, vremena za odmor i loših uvjeta spavanja (Thormar i sur. 2012., 2014.) u kombinaciji s malo ili nimalo iskustva i tendencijom da se identificiraju s pogođenim stanovništvom čine spontane volontere rizičnijima za razvijanje problema mentalnog zdravlja.

Prepoznavanje znakova stresa odgovornost je voditelja tima (Points of Light Institute i CNCS, 2011). Traumatski stres „uzrokovan je situacijama izvan uobičajenog svakodnevnog iskustva, pri čemu pomagač procjenjuje da postoji prijetnja njegovom životu, ako svjedoči ili je izložen nasilju ili prirodnoj nesreći velikih razmjera” (IFRC, 2009., str. 4) Najčešći uzroci stresa na terenu uključuju:

- „Teške uvjete života
- Preopterećenost poslom ili neaktivnost
- Odnose i komunikaciju
 - Kulturološke razlike
 - Konflikti zbog nedostatka prostora/privatnosti
- Nedostatak slobodnih aktivnosti, društvenog ili kulturnog života
- Nesigurnost
 - Rat/sigurnosne prijetnje
 - Meta napada ili pljačke
- Prijetnju dobiti/zdravlju
 - Život pod sigurnosnim ograničenjima
 - Opasnost od posljedica ili ponavljanja krizne situacije
 - Rizik od nesreća i bolesti
 - Nedostatak medicinske infrastrukture
- Izazove za osobne vrijednosti, ideale i uvjerenja
 - Izloženost akutnim posljedicama rata i kriznih situacija
 - Izloženost patnji i traumama žrtava
 - Korupcija, nejasne situacije i/ili motivacija

- Neprijateljstvo korisnika/nezadovoljene potrebe korisnika
- Stres koji se odnosi na obitelj pomagača
 - Stres partnera
 - Nedostatak komunikacije s obitelji kod kuće
- Dolazak doma
 - Komunikacija s obitelji, prijateljima, kolegama
 - Vraćanje na „normalan“ život
- Financijsku nestabilnost
 - Briga o budućim mogućnostima zapošljavanja“ (IFRC, 2009., str. 5-6)

Kumulativni stres nastaje kada se akumuliraju različiti čimbenici stresa (npr. prethodno navedeni). Kumulativni stres može eskalirati i dovesti do sagorijevanja. Stoga je važno da voditelj tima prepozna simptome kumulativnog stresa kod spontanih volontera i prema potrebi intervenira.

Najčešći znakovi kumulativnog stresa su:

- Fizički simptomi:
 - Premorenost, proljev, konstipacija, glavobolje, bolovi u trbuhu i leđima, poremećaji spavanja, promjene apetita.
- Emocionalni simptomi:
 - Anksioznost, frustracija, krivnja, promjene raspoloženja, pretjerani pesimizam ili optimizam, razdražljivost, plakanje, noćne more, apatija, depresija.
- Misaoni simptomi:
 - Zaboravljivost, slaba koncentracija, loš radni učinak, negativan stav, gubitak kreativnosti i motivacije, dosada, nedostatak samopouzdanja, paranoidne misli.
- Promjene u odnosima:
 - Osjećaj izoliranosti, ogorčenosti ili netrpeljivosti prema drugima, usamljenost, bračni problemi, prigovaranje, povlačenje u sebe, antisocijalno ponašanje.
- Promjene u ponašanju:
 - Povećana uporaba alkohola, lijekova i/ili duhana, promjena prehrambenih navika ili seksualnog ponašanja, povećanje rizičnog ponašanja, hiperaktivnost, izbjegavanje situacija, cinični stavovi.
- Narušavanje sustava uvjerenja:
 - Osjećaj praznine, sumnje u religiozna uvjerenja, osjećaj nemogućnosti opraštanja, traženje čarobnih rješenja, gubitak svrhe života, potreba dokazivanja vlastite vrijednosti, cinizam o životu. (IFRC, 2009., str. 6-7)

Voditelji timova koji prepoznaju takve simptome kod svojih spontanih volontera, moraju inzistirati da volonteri uzmu vremena za brigu o sebi, osigurati da dobiju dovoljno odmora, hrane, sna i omogućiti im prorađivanje onoga što vide, osjećaju i doživljavaju.

Kumulativni stres moguće je izbjeći: pomagači i voditelji imaju zajedničku odgovornost za njegovu prevenciju (IFRC, 2009.).

The Points of Light Institute i CNCS (2011.) preporučuju sljedeće:

„Po završetku svake smjene trebalo bi provesti kratku raspravu, kao i potpuni debriefing nekoliko dana nakon povratka s terena. Debriefing uključuje navođenje činjenica o kriznoj situaciji, radnjama koje su poduzeli volonteri, kao i mogućnostima volontera da na početku izraze svoje osjećaje, kao i reakcije i odgovore tijekom rada. Educirani djelatnici i volonteri iz područja psihosocijalne podrške i podrške pomagačima mogu se uključiti u vođenje debriefinga.”(str. 22, materijali za polaznike).

Ukoliko postoji mogućnost, treba ostvariti suradnju sa savjetovalištem, gdje se mogu usmjeriti volonteri koji su preopterećeni suosjećanjem ili je potrebno odrediti člana tima za psihosocijalnu podršku zaduženog za podršku pomagačima na terenu. (Points of Light Institute i CNCS, 2011.)

„Uspješna strategija prevencije stresa je i informiranje volontera o prirodi njihovog zadatka i o tome što mogu očekivati na terenu te treba obuhvaćati opise normalnih reakcija na stres koje volonteri mogu iskusiti.” (Points of Light Institute i CNCS, 2011., str. 22). Spontane volontere treba informirati o znakovima stresa kako bi se mogli brinuti o sebi.

Osim toga, u kaosu odgovora na kriznu situaciju i tijekom oporavka često se zaboravlja dati priznanje volonterima. Potrebni su svjesni naponi da se prepozna izniman rad volontera. To može uključivati događaje tijekom odgovora na kriznu situaciju (kao večere zahvale ili pisma zahvale koje izradili djelatnici ili pogođene osobe), ali i nakon što volonter završi sa radom mogu se uputiti pisma zahvale ili drugi oblici priznanja (Points of Light Institute i CNCS, 2011).

Demobilizacija, zadržavanje volontera i evaluacija

Upute

Predstavite kako se treba odnositi prema spontanim volonterima nakon rada na terenu. Naglasite važnost davanja priznanja i uvažavanja rada i truda. Napomenite postojanje sustava podrške za pomagače koji trebaju dodatnu podršku nakon angažmana. Motivirajte spontane volontere da se pridruže organizaciji za buduće aktivnosti ili pri dugoročnom oporavku od krizne situacije. Pokažite metode za procjenu uspješnosti i napravite prikaz što ste naučili za buduće operacije.

Pri zadržavanju spontanih volontera korisno je usredotočiti se na kontinuirani i ciklički proces: pružanje mogućnosti za informiranje, prijem, angažman i interakciju s dugoročnim volonterima (WRHSAC, 2016.). Krajnji cilj organizacije trebao bi biti pridobivanje spontanih volontera da postanu dugoročni volonteri Nacionalnog društva kako bi bili dostupni u vrijeme buduće krizne situacije. Pozitivno volontersko iskustvo potiče ljude da se pridruže organizaciji u kojoj volontiraju te jača ugled i percipiranu vrijednost organizacije. Kako bi se podržalo pozitivno iskustvo volontera, pokazalo se korisno:

- Unaprijed dogovoriti datum završetka operacije, kako bi se osigurala mirna demobilizacija spontanih volontera
- Dokumentiranje i prepoznavanje SV-a i njihovih iskustava: povratne informacije menadžmentu
- Prepoznavanje volontera od strane nadređenih (npr. ravnatelj GDCK)
- Podijeliti zahvalnice
- Osigurati pristup operativnom debriefingu, sastancima psihološkog rasterećenja, po potrebi psihološkom savjetovanju
- Organizirati događaj za označavanje kraja operacije/rada
- Vratiti posuđene materijale
- Navesti razloge zašto bi se SV-i trebali pridružiti vašoj organizaciji

Kako bi spontani volonteri bili dostupni za fazu oporavka u trenutnoj operaciji ili za buduće djelovanje u kriznim situacijama, važno je održavati bazu podataka i omogućiti relevantnim dionicima pristup bazi podataka. Baza podataka treba pratiti protok volontera i sadržavati imena, adrese, telefonske brojeve, adresu e-pošte, dostupnost, vještine, diplome i potvrde, preferirane zadatke i preferirano geografsko područje. Na taj način se olakšava prijelaz u fazu oporavka i lako je kontaktirati volontere te ih eventualno rasporediti u skladu s njihovim vještinama i kvalitetama.

Pobrinite se da se napravi temeljita evaluacija uključenosti spontanih volontera u fazu odgovora. Potrebno je dati im prostor da podijele svoja iskustva na kraju operacije: treba dokumentirati i prepoznati pozitivna, ali i negativna iskustva. Prema naučenim lekcijama revidirajte sustav upravljanja kriznim situacijama, pritom uzimajući u obzir različite metode procjene. Može biti korisno organizirati fokus grupe s voditeljima timova ili podijeliti evaluacijske upitnike. (Points of Light Foundation, NVOAD, i UPS Foundation, 2005.; FEMA priručnik za polaznike, n.k.; WRHSAC, 2016.; (Points of Light Foundation i CNCS, 2011.)

Iako je često teško pronaći vrijeme za evaluaciju volonterskog programa, to je od iznimnog značaja za daljnji uspjeh. Važno je razmijeniti iskustva i buduće planove kako bi se unaprijedio odgovor na krizne situacije (Points of Light Foundation i CNCS, 2011.).

Primjer dobre prakse

*„Tijekom migracijske krize 2015. godine, spontani volonteri koji su sudjelovali u odgovoru na migracijsku krizu, postali su bolničari ili su se pridružili timovima za krizne intervencije Austrijskog Crvenog križa u Štajerskoj“
(Migracijska kriza, 2015.)*

Primjer dobre prakse

*„Organizirana je proslava za djelatnike i volontere na kojoj su dodijeljeni znakovi priznanja i zahvalnosti. Mislim da je bilo jako lijepo i jasno je obilježilo kraj operacije.“
(Migracijska kriza, 2015.)*

Primjer dobre prakse

*„Organiziran je događaj kojim se službeno obilježio kraj odgovora na kriznu situaciju, a na kojeg su pozvani svi djelatnici, dugoročni volonteri i spontani volonteri. Postalo je očito je da je pomagačima taj događaj označio jasan kraj njihova djelovanja. Za spontane volontere događaj bi se trebao održati što je prije moguće, budući da je teško doći do njih ako prođe puno vremena nakon njihova angažmana. Na kraju operacije i tijekom događaja poslana je jasna poruka da postoji mogućnost da se zatraži pomoć i podrška i da je dostupna svim zaposlenicima i volonterima.“
(Migracijska kriza, 2015.)*

Primjer dobre prakse

*„S obzirom na činjenicu da pogođene osobe nisu željele obilježiti godišnjicu i prisjećati se poplava, tim za psihosocijalnu podršku odlučio se odmaknuti se od negativnih stvari i okrenuti se pozitivnima – omogućivanje članovima zajednice da zahvale ljudima koji su volontirali i došli pomoći nakon poplava. U suradnji s lokalnom udrugom SKIG i osnovnom školom, umjetnik je na zidu izradio grafite na kojem ljudi iz sela Gunja kažu „Hvala“. Tijekom tog vremena lokalni rock bend održao je mali koncert kako bi okupio članove lokalne zajednice na jednom mjestu. Osim toga, SKIG je napravio video s osobama koje se zahvaljuju volonterima. Pokazalo se da je to bio najbolji način da se prisjete prošlogodišnjih poplava.
(Poplave, 2014.)*

Završetak edukacije

Upute

Ostavite prostora za završna pitanja. Napravite evaluaciju. Zahvalite na sudjelovanju.

Na kraju modula treba ostaviti prostora za otvorena pitanja i refleksiju na sadržaj. Evaluacijske upitnike treba podijeliti i prikupiti. Definirajte sljedeće korake. Zahvalite na pozornosti.

Modul 2: Edukacija spontanih volontera

Sadržaj

Upute

Poželite dobrodošlicu spontanim volonterima i zahvalite im na njihovoj spremnosti da pomognu. Predstavite sadržaj edukacije.

Spontani volonteri su spremni pomoći i očekuju da budu cijenjeni zbog svoje spremnosti da pomognu. Kako bi spriječili frustrirane spontane volontere da ometaju koordinaciju ili narušavaju ugled organizacije, sve interakcije trebaju težiti pozitivnom iskustvu volontera. Dakle:

- Poželite dobrodošlicu spontanim volonterima i zahvalite im što volontiraju
- Budite zahvalni na spremnosti spontanih volontera da pomognu
- Objasnite im da će biti integrirani u sustav podrške i stoga je potrebna barem osnovna edukacija kako bi se osigurala najbolja moguća podrška. Objasnite koje će informacije dobiti tijekom edukacije.

Ciljevi edukacije su:

5. Osigurati da su spontani volonteri spremni volontirati
6. Pobriniti sa za njihovu sigurnost
7. Podučiti ih organizacijskoj strukturi
8. Objasniti postupak registracije

(WRHSAC, 2016.)

Sadržaj kojim bi se na edukaciji trebali baviti, ali ne treba nužno biti ograničen na, uključuje:

- Spremnost potencijalnih volontera na volontiranje
- Sigurnosna pravila (uključujući zdravlje na radu)
- Pravila ponašanja
- Organizacijska struktura i temeljna načela organizacije
- Trenutna operacija
- Radni zadaci, uloge kao i granice i ograničenja
- Što učiniti po završetku posla

Jeste li spremni?

Upute

Pobrinite se za da su spontani volonteri spremni za volontiranje.

Krizne situacije su stresne i izazovne. Spontani volonteri bi se trebali prisjetiti svojih osobnih ograničenja i biti svjesni potencijalnih rizika pomaganja u kriznim situacijama. Suočite spontane volontere sa sljedećim pitanjima koja se tiču njihove spremnosti i spremnosti njihove obitelji na kriznu situaciju kako biste vi i oni bili sigurni da su spremni pomoći.

1. Jeste li vi, vaša obitelj i dom sigurni?
 2. Jeste li fleksibilni i željni pomoći na razne načine?
 3. Jeste li svjesni potencijalnih rizika rada u kriznim situacijama?
 4. Jeste li svjesni svojih osobnih ograničenja?
- Fizičko i psihičko zdravlje
 - Vrijeme (koje možete odvojiti) za volontiranje
 - Adekvatna odjeća i oprema
 - Prijevoz do volonterskog prihvatnog centra
 - Specifične potrebe koje bi vaši voditelji trebali znati (WRHSAC, 2016.)

Istaknite važnost razmatranja ovih pitanja prije volontiranja. Potencijalni volonteri trebali bi odustati ako ne mogu odgovoriti na sva ova pitanja s „da”. Oni se mogu vratiti u kasnijoj fazi, u slučaju da se određene okolnosti promijene.

Objasnite da, ako nije drugačije dogovoreno, moguć je povrat troškova, ali općenito volonteri bi trebali biti spremni pokriti vlastite troškove (WRHSAC, 2016.).

Organizacijska struktura

Upute

Predstavite upravljačku strukturu i vrijednosti vaše organizacije.

Ako su spontani volonteri integrirani u odgovor organizacije, bitno je da volonteri znaju viziju, misiju i vrijednosti organizacije. Predstavite 7 načela djelovanja Crvenog križa i Crvenog polumjeseca i usluge koje pruža vaša organizacija. Objasnite područja djelovanja operativnih snaga Hrvatskog Crvenog križa.

a. Krizni stožeri HCK i DHCK

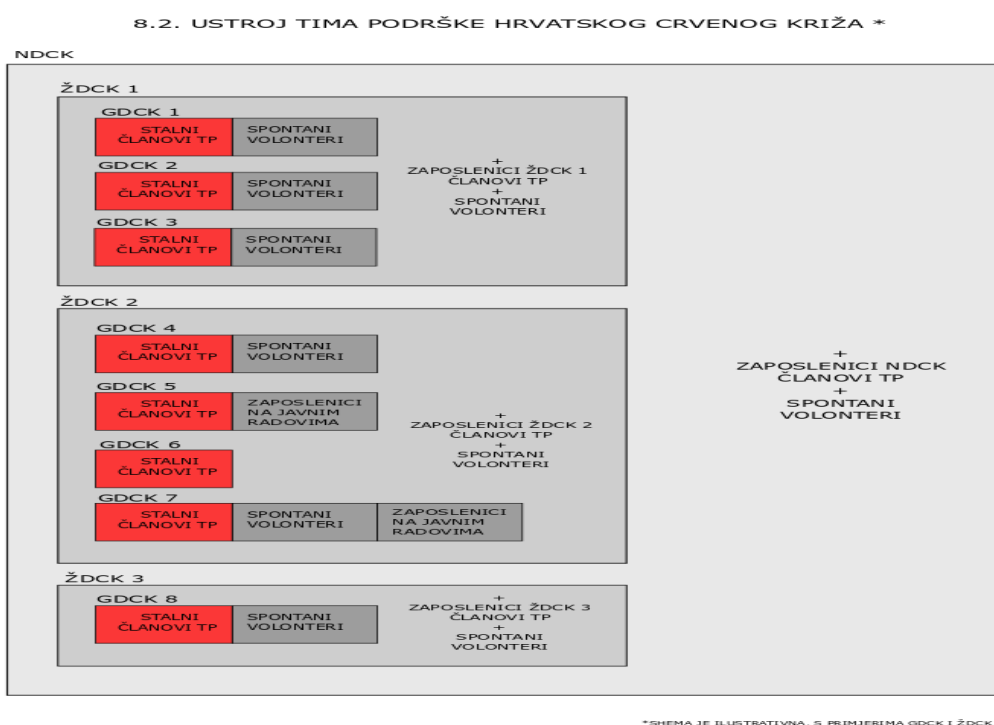
b. Interventni tim HCK:

- Osnovna jedinica – OJ

- Specijalističke jedinice - SJ: za prvu pomoć, za psihosocijalnu podršku, za službu traženja, za osiguranje pitke vode, poboljšanje sanitarnih uvjeta i promicanje higijene, za pripremu hrane u terenskim uvjetima, za spašavanje iz vode, za logistiku.
- Jedinica za prvi odgovor – JPO

c. Tim podrške HCK

Spontanim volonterima treba biti jasno kako je organizacija strukturirana. Predstavite strukture upravljanja koje su relevantne za situaciju. Svi spontani volonteri moraju znati u svakom trenutku tko koordinira volonterima i kako funkcionira sustav upravljanja za vrijeme kriznih situacija. Moraju zapamtiti da uvijek postoji netko tko je odgovoran - tko njima odgovara i kome oni odgovaraju.



SV-i bi trebali znati da je dobra komunikacija neophodna kako bi operacija tekla što je lakše moguće. Volonteri mogu provjeriti sljedeći popis (WRHSAC, 2016.):

- **Pokrivenost:** Provjerite mobitel i radio
- **Kontakti:** Razmjena brojeva mobitela i radija
- **Prijave:** Budite svjesni svojih „vremena za prijavu“ i mjesta kontakta ili osobe koju trebate nazvati.
- **Struktura upravljanja:** Saznajte kome odgovarate i tko odgovara vama.
- **Korištenje radija:** ako prvi put koristite radio, prvo se konzultirajte s iskusnim volonterom

Sigurnosna pravila

Upute

Provjerite jesu li spontani volonteri sigurni. Predstavite pravila sigurnosti i zdravlja na radnom mjestu.

Važno je da se spontani volonteri upoznaju sa sigurnosnim pravilima prije nego što budu raspoređeni na neko radno mjesto. Ključno je da shvate da je sigurnost svih uključenih glavni fokus svake operacije.

Potrebno je postaviti osnovna pravila koja treba imati na umu bez obzira što će biti zadatak pojedinog spontanog volontera. Ta pravila trebaju uključivati:

- Sigurnost je na prvom mjestu
- Odgovornost: Uvijek se prijavite/odjavite
- Mediji: nemojte razgovarati s medijima; uputite ih svom voditelju tima
- Slijedite zapovjedni lanac
- Poštujte preživjele; Povjerljivost; Ne fotografirajte preživjele i djelatnike
- Brinite se o sebi ili nećete moći pomoći drugima
- Sudjelujte u operativnim debriefinzima i ostalim aktivnostima za podršku pomagačima

(WRHSAC, 2016.; Points of Light Institute i CNCS, 2011.)

Kako bi se sigurnost svih pomagača bila moguća, spontani volonteri bi trebali znati što je dozvoljeno ponijeti na teren, a što bi trebalo izbjegavati pod svaku cijenu.

+ ponijeti	- nemojte ponijeti/povesti sa sobom
- <i>Voda i nešto suhe hrane</i>	- <i>Djeca</i>
- <i>Sredstvo za dezinfekciju ruku</i>	- <i>Kućni ljubimci</i>
- <i>Aдекватna odjeća</i>	- <i>Vrijedne stvari</i>
- <i>Čizme i rukavice</i>	- <i>Oružje</i>
- <i>Baterijska lampa</i>	- <i>Drogu/Alkohol</i>
- <i>Mobitel i punjač</i>	- <i>Nadmenost/negativan stav</i>
- <i>Lista kontakata, fotografija za iskaznicu</i>	- <i>Osobni motivi</i>
- <i>Ruksak</i>	
- <i>Spremnost na prihvaćanje drugih kultura</i>	<i>(WRHSAC, 2016.)</i>

Svi spontani volonteri moraju znati osnove za očuvanje zdravlja. To uključuje:

„Kako biste ostali zdravi:

- Pravilnu i redovitu prehranu
- Vježbanje
- Redovito spavanje (najmanje 6 sati)
- Pranje ruku i održavanje osobne higijene
- Ograničite unos kofeina, šećera, alkohola, lijekova

Psihološka prva pomoć

- Budite svjesni svojih ograničenja, krizni događaji su stresni
- Budite oprezni i suosjećajni
- Aktivno slušajte

(WRHSAC, 2016., VMS obrasci)

Svaki potencijalni volonter mora biti svjestan propisa o polici osiguranja, tako da zna što može ili što ne može očekivati od organizacije u slučaju da im se tijekom operacije nešto dogodi.

Points of Light Institute i CNCS (2011) preporučuju sljedeće sadržaje za edukaciju o sigurnosti:

- „Pažljivo slijedite sve upute koje ste dobili na mjestu na kojem radite.
- Ako ćete raditi vani, odjenite prikladnu odjeću. Čizme mogu biti korisne, jer krhotine/ostaci na tlu mogu biti oštri i opasni.
- Ponesite radne rukavice, kremu za sunčanje, šešir i svu odgovarajuću opremu koje imate. Vi ste odgovorni za svoju opremu.
- Voda može biti dostupna na vašem radnom mjestu, ali je dobro ponijeti svoju bocu s vodom. Važno je piti puno vode dok radite.
- Tijekom rada, izloženost bakterijama veća je od uobičajene. Kada napravite pauzu, temeljito operite ruke.
- Rad u kriznim situacijama može uzrokovati stres, tjeskobu, strah ili druge emocije. Imajte na umu da nećemo moći poništiti učinke ovog događaja. Samo smo ljudi. Sve što možemo učiniti je pomoći vlastitim doprinosom pogođenim osobama u procesu oporavka. Ako vam je stalo do jedne izgubljene životinje, pronađete izgubljenu omiljenu igračku nekom djeteta ili držite ruku neke starije osobe u skloništu, olakšati ćete im nošenje sa trenutnom situacijom. Nemojte se osjećati krivim jer ne možete pomoći svima. Odradite svoju smjenu, a zatim idite kući na odmor i dobro se najedite. To će vam pomoći u ublažavanju stresa. Pobrinite se da prisustvujete debriefingu koje se može odvijati na kraju vaše smjene.
- Preporučuje se da djeca ostanu u školi, ako je otvorena. Starija djeca mogu pomoći roditeljima vikendom.” (str. 21, materijali za polaznike) Druga mogućnost je da starija djece provode vršnjačku edukaciju u školi. Na taj će način biti uključeni i pridonijet će oporavku zajednice, ali će ostati na sigurnom mjestu.
- Molimo vas da prisustvujete aktivnostima debriefinga nakon vaše smjene.”

(Points of Light Institute i CNCS, 2011, p.21, materijali za polaznike)

Pravila ponašanja

Upute

Pobrinite se da svi spontani volonteri razumiju i slijede pravila ponašanja.

Svi spontani volonteri trebaju razumjeti i poštivati pravila ponašanja. Volonterski kodeks ponašanja treba uključivati:

- „Slijedite sve sigurnosne upute
- Odnosite se prema svima s poštovanjem
- Poštujte Ugovor o povjerljivosti koji ste potpisali
- Komunicirajte jasno i često
- Ako ste u nedoumici, pitajte ili se javite svom voditelju tima
- Radite u okviru vašeg zadatka, vještina i edukacija“ (WRHSAC, 2016., modul obuke, str. 15)

Spontani volonteri bi također trebali biti svjesni pravila o povjerljivosti i medijima:

- „Poštujte privatnost pogođenih osoba
- Potrebno je razumjeti pravila o društvenim medijima; općenito nije dopušteno objavljivanje na društvenim medijima.
- Nemojte razgovarati s medijima (...)“ (WRHSAC, 2016., modul obuke, str. 16)
- Kada dođete u kontakt s medijima, pošaljite ih voditelju tima

Obrazac o tome što uključiti u pravila ponašanja može se naći u Prilogu.

Registracija

Upute

Pobrinite se da su spontani volonteri upoznati s procesom registracije i da razumiju koji su dokumenti potrebni i zašto.

Svi spontani volonteri trebaju biti informirani o tome kako proces registracije funkcionira i što je potrebno za uspješnu registraciju.

WRHSAC-a (2016.) je uspostavio sustav upravljanja volonterima te je dolje naveden pregled onoga što spontani volonteri trebaju donijeti i o čemu trebaju biti informirani prije registracije.

„Postupak registracije:

- Ispunite obrasce za registraciju
- Ponesite sa sobom identifikacijski dokument i potvrde o profesionalnim kvalifikacijama
- Osnovna edukacija o sigurnosti volontera
- Zadaci, podrška, demobilizacija

Donesite službenu identifikacijsku ispravu s fotografijom

Popunite obrasce za registraciju

- Obrazac za registraciju volontera
- Obrazac za odricanje od odgovornosti
- Sporazum o pravilima ponašanja
- Ugovor o povjerljivosti podataka
- [...]

Provjere profesionalnih kvalifikacija: Tko ste vi?

- **Profesionalne kvalifikacije:** Moramo biti sigurni da imate kvalifikacije koje tvrdite da imate, stoga ćemo provjeriti vaše licence/potvrde.
- **Zadaci:** Sve dok ne završimo s tim provjerama, molimo imajte na umu da ćete biti dodijeljeni za rad na poslovima za koje nisu potrebne nikakve licence/potvrde.
- **Spontani volonteri:** mogu biti stavljeni na listu za čekanje ili raditi zajedno s barem jednim dugoročnim volonterom dok provjera ne završi."

Radni zadaci

Upute

Predstavite moguća radna mjesta i način rada.

Spontani volonteri trebaju znati kako funkcioniraju radni zadaci i svoju odgovornost. Objasnite kako se volonteri raspoređuju na radne zadatke u skladu sa svojim vještinama. Svaki volonter će biti dodijeljen jednom sektoru te odgovara svom voditelju sektora. Voditelji sektora će vam reći vaše radne zadatke. Uputite volontere o realnim ograničenjima svakog zadatka. Ako vam nešto nije jasno, pitajte!

Timski rad u terenskim uvjetima

Upute

Objasnite kako je u kriznim situacijama rad u timovima ključan za uspješno obavljanje posla, ali i međusobna podrška.

Naglasite da rad u terenskim uvjetima zna biti težak i događa se da ne preklapa s očekivanjima volontera. Ono što ih može dočekati na terenu je mnogo improvizacije (posebno tijekom prve faze odgovora), ponekad se dogodi da se duži period vremena ništa ne događa, odnosno nemaju što raditi te da uvjeti života i rada općenito na terenu nisu idealni. Naglasite kako je ključno da se oni sami brinu o sebi, ali i o drugim članovima tima.

Kada posao završi

Upute

Objasnite što spontani volonteri trebaju napraviti po završetku smjene.

Objasnite korake koji slijede nakon završetka smjene:

1. Volonteri se vraćaju u Volonterski prihvatni centar radi dodjele novih zadataka i/ili debriefinga i odlaska.
2. Volonteri će sudjelovati na debriefingu.
3. Volonteri se moraju odjaviti i vratiti bedževe i sve potrepštine/opremu.
4. Izrađeno je izvješće koje opisuje zadatke i sadrži odrađene volonterske sate (WRHSAC, 2016., VMS obrasci)

Završetak edukacije

Upute

Ostavite prostora za završna pitanja. Evaluirajte edukaciju. Zahvalite sudionicima.

Na kraju modula treba ostaviti prostora za otvorena pitanja i refleksiju na sadržaj radionice. Još jednom zahvalite sudionicima na vremenu i trudu.

Vježba

*Suočite spontane volontere s različitim scenarijima, npr. na terenu ste i prilaze vam novinari te vam postavljaju pitanje: Što radite ovdje?
Kako ćete reagirati?*

Prilog

Pravila ponašanja (Predložak)

- Nosit ću oznake organizacije za vrijeme rada na terenu.
- Sudjelovat ću na svim potrebnim edukacijama i sastancima podrške pomagačima.
- Poštivat ću prava i dostojanstvo svih pomagača i korisnika.
- Poštivat ću privatnost svih pomagača i korisnika.
- Neću fotografirati ili snimati video na mjestu događaja, niti ih objavljivati na društvenim mrežama.
- Razumijem da je dodijeljeni voditelj osoba kojoj se mogu obratiti ako imam poteškoće ili brige oko bilo čega.
- Neću razgovarati s medijima nego ih uputiti na dodijeljenog voditelja.
- Pridržavat ću se organizacijske strukture operativnih snaga Hrvatskog Crvenog križa i uspostavljenog načina komunikacije s drugim organizacijama i institucijama s kojima HCK surađuje u operaciji.
- Neću konzumirati alkohol ni druga opojna sredstva, osobito tijekom rada i za vrijeme nošenja službene uniforme.
- Ispunit ću sve potrebne obrasce, izvješća i ostalu potrebnu dokumentaciju.
- Razumijem da kao i svi pomagači podliježem disciplinskoj komisiji i prekidu angažmana.
- Radit ću sukladno svojim zadacima, vještinama i edukacijama.
- Poštivat ću sva sigurnosna pravila.

Izjavljujem da se slažem s navedenim te da ću poštivati ova Pravila ponašanja tijekom rada na terenu.

Potpis

Obrazac za prijavu (Predložak)

Hvala vam što ste odlučili volontirati. Ispunite obrazac za registraciju. Informacije u obrascu su potrebne radi vaše sigurnosti i sigurnosti pogođenih osoba. U slučaju potrebe, informacije će biti podijeljene drugim organizacijama uključenim u odgovor na kriznu situaciju.

Ime: _____ Prezime: _____

Kućna adresa: _____

Broj telefona: _____

Adresa e-pošte: _____

Spol: muško žensko drugo

Datum rođenja: _____

Kontakt u slučaju krizne situacije: _____

Ime: _____ Prezime: _____

Broj telefona: _____

Zdravstveni problemi: da ne

Ako da, molimo objasnite: _____

Zanimanje/profesionalne kvalifikacije (ako je potrebno, priložite potvrdu): _____

Navedite postojeća iskustva u odgovoru na kriznu situaciju ili pripadnost nekoj drugoj organizaciji: _____

Dostupnost: _____

Pon od (sati) do (sati)

Uto od (sati) do (sati)

Sri od (sati) do (sati)

Čet od (sati) do (sati)

Pet od (sati) do (sati)

Sub od (sati) do (sati)

Ned od (sati) do (sati)

Mjeseci: siječanj veljača ožujak travanj svibanj lipanj srpanj kolovoz rujanj listopad studeni prosinac

Vještine

<u>Jezik:</u> <input type="checkbox"/> arapski <input type="checkbox"/> engleski <input type="checkbox"/> francuski <input type="checkbox"/> njemački <input type="checkbox"/> ruski <input type="checkbox"/> španjolski <input type="checkbox"/> Međunarodni znakovni jezik <input type="checkbox"/> znakovni jezik države Ostalo:	<u>Administrativna podrška:</u> <input type="checkbox"/> Slaganje dokumenata, fotokopiranje <input type="checkbox"/> Unos podataka <input type="checkbox"/> Telefonska služba Ostalo:	<u>Usluge:</u> <input type="checkbox"/> Posluživanje hrane <input type="checkbox"/> Pomoć starijim osobama <input type="checkbox"/> Pomoć osobama s invaliditetom <input type="checkbox"/> Kvalificirana brigada o djeci <input type="checkbox"/> Traganje i spašavanje <input type="checkbox"/> Popravak <input type="checkbox"/> Kontrola prometa <input type="checkbox"/> Briga o životinjama <input type="checkbox"/> HR/Upravljanje ljudskim resursima <input type="checkbox"/> Socijalne usluge Ostalo:	<u>Okoliš:</u> <input type="checkbox"/> Voda <input type="checkbox"/> Otrovni otpad <input type="checkbox"/> Smanjenje otpada <input type="checkbox"/> Gospodarenje divljim životinjama/otpadom Ostalo:
--	---	--	--

<u>Struktura:</u> <input type="checkbox"/> Procjena štete <input type="checkbox"/> Metalna konstrukcija <input type="checkbox"/> Drvena gradnja <input type="checkbox"/> Izgradnja Ostalo:	<u>Prijevoz:</u> <input type="checkbox"/> Automobil <input type="checkbox"/> Karavan/manji kombi <input type="checkbox"/> maxi - kombi <input type="checkbox"/> ATV <input type="checkbox"/> terensko vozilo, 4wd <input type="checkbox"/> vlastiti kamion <input type="checkbox"/> vlastiti brod <input type="checkbox"/> komercijalni vozač <input type="checkbox"/> kamper <input type="checkbox"/> vozilo za snijeg <input type="checkbox"/> traktorska prikolica	<u>Rad</u> <input type="checkbox"/> Utovar/otprema <input type="checkbox"/> Sortiranje/pakiranje <input type="checkbox"/> čišćenje <input type="checkbox"/> upravljanje opremom <input type="checkbox"/> supervizorsko iskustvo	<u>Ostale vještine:</u>
---	--	--	-------------------------

Preferirani zadaci (npr. unos podataka, vožnja itd.):




Preferirani radni uvjeti:

unutra na otvorenom dan noć

Ostalo:

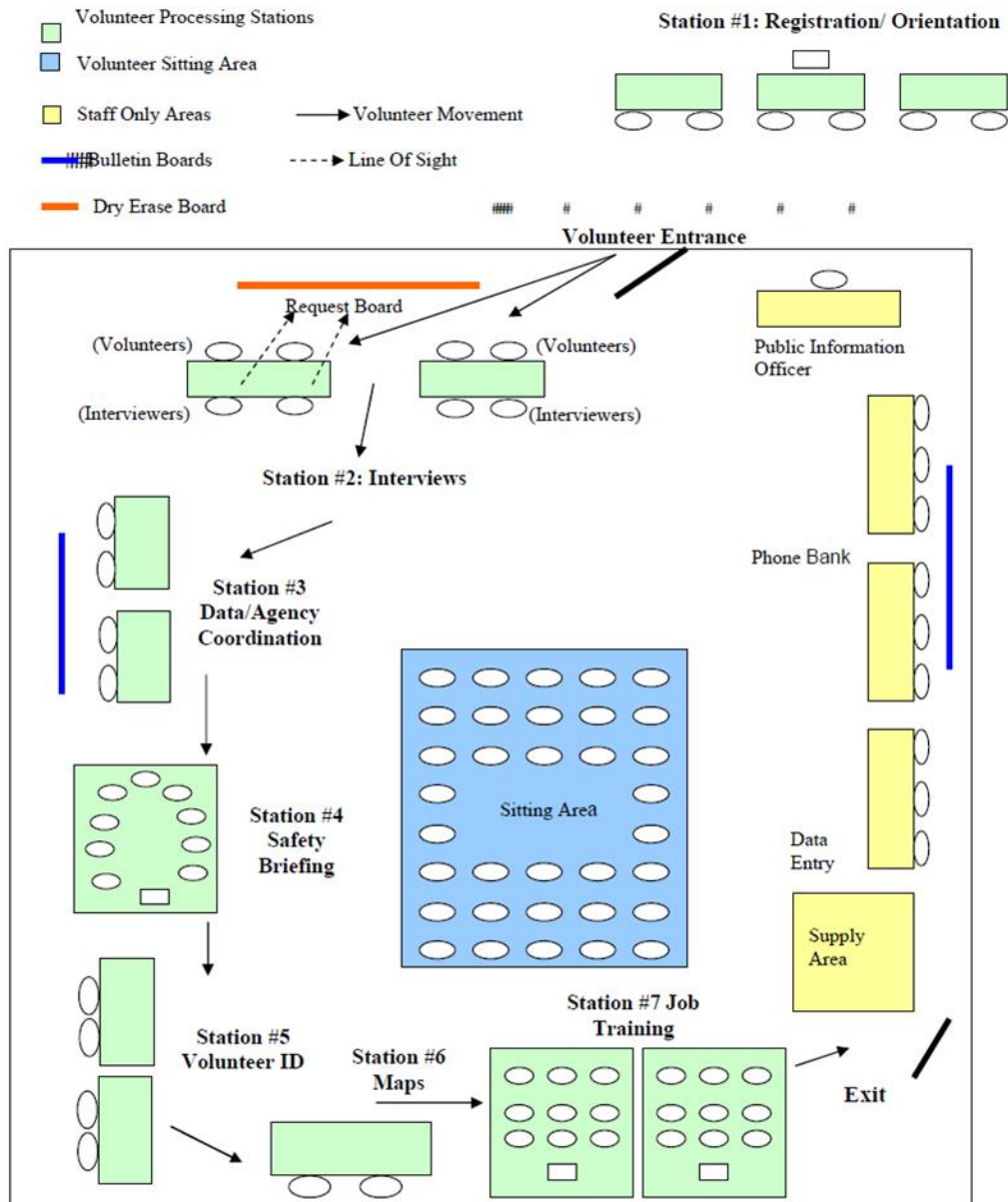
Preferirano geografsko područje:

Volonterska iskaznica (predložak)

Volonterska iskaznica		
Ime:	Prezime:	Fotografija
Adresa:		
Mjesto:	Država:	
Poštanski broj:	Broj telefona:	
Državljanstvo:		
Visina:	Dob:	
Boja očiju:	Boja kose:	
Zadatak:		
Dodijeljeni voditelj sektora:		
Datum izdavanja:		
Osoba koja je autorizirala:	Potpis:	  
Potpis volontera:		

Tloct Volonterskog prihvatanog centra

VOLUNTEER RECEPTION CENTER FLOOR PLAN



Pretpostavke daljnjeg planiranja (Tim Austrija)

Definiranje zahtjeva za volontiranje

Cilj: Prije obavještanja volontera, moraju se definirati relevantne informacije za operativni postupak kako bi se upozorili i rasporedili volonteri.

Proces brifinga operacije mora biti planiran i dobro pripremljen!

Općeniti podaci:		Napomene
<input type="checkbox"/>	Zadaci (što bi volonteri trebali učiniti?)	
<input type="checkbox"/>	Vjerojatni broj potrebnih volontera (ukupno)	
<input type="checkbox"/>	Predviđeno trajanje rada (ukupno)	
<input type="checkbox"/>	Mogući načini odgovora na obavijest	
<input type="checkbox"/>	Potvrda najkasnije - datum, vrijeme	

Informacije:		Napomene								
<input type="checkbox"/>	Specifikacija zadatka (koji su točno zadaci volontera?)									
<input type="checkbox"/>	Broj potrebnih volontera (po smjeni/ukupno - navedite ako je potrebno)									
Kriteriji odabira volontera Molimo označite samo ako je kriterij relevantan! Nemojte ispunjavati kriterije koji nisu relevantni!										
<input type="checkbox"/>	Spol	<input type="checkbox"/> muško <input type="checkbox"/> žensko <input type="checkbox"/> drugo								
<input type="checkbox"/>	<u>D</u> ob	od __ (najmanje 18) do __ (najviše 65) godina								
<input type="checkbox"/>	Dostupnost (okvirno)	od __ sati do __ sati / dana								
<input type="checkbox"/>	Potrebna neograničena fizička sposobnost	<input type="checkbox"/> Da <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Ograničena Napomene:								
<input type="checkbox"/>	Dostupna hrana na terenu	<input type="checkbox"/> standardna prehrana <input type="checkbox"/> vegetarijanska <input type="checkbox"/> drugo Napomene:								
<input type="checkbox"/>	Potrebno poznavanje jezika i razina [1 ... Osnovne vještine - 4 ... Odlično]	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="text-align: center;">Jezik</td> <td style="text-align: center;">Razina</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">_____</td> <td style="text-align: center;">_____</td> </tr> </table> Napomene:	Jezik	Razina	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Jezik	Razina									
_____	_____									
_____	_____									
_____	_____									
<input type="checkbox"/>	Vozačka dozvola	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F								

<input type="checkbox"/>	Državljanstvo (postoje li ograničenja?)	<input type="checkbox"/> država <input type="checkbox"/> EU <input type="checkbox"/> drugo Napomene:
<input type="checkbox"/>	Ostalo potrebno/zatraženo Kvalifikacije/licence (npr. dozvola za viličare...)	Kvalifikacije/licence Potrebno/zatraženo _____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Napomene:
<input type="checkbox"/>	Preferirano/potrebno obrazovanje/zanimanje	Obrazovanje/zanimanje Preferirano/potrebno _____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Napomene:
<input type="checkbox"/>	Odrađena vojna/civilna služba (postoje li ograničenja?)	<input type="checkbox"/> vojna služba <input type="checkbox"/> civilna služba Napomene:
<input type="checkbox"/>	Mjesto sastanka za briefing (mjesto, datum i vrijeme)	
<input type="checkbox"/>	Mjesto za briefing otvoreno od (vrijeme)	

<input type="checkbox"/>	<p>Odgovorna osoba na mjestu za briefing:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ime - pozicija - broj telefona 	
<input type="checkbox"/>	<p>Predviđeno trajanje rada na terenu (ukupno)</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>Trajanje smjene (ako se razlikuje od trajanja zadatka u cjelini)</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>Stvari koje treba donijeti (ako je primjenjivo, npr. identifikacijska isprava s fotografijom, posebna odjeća, alati...)</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>Dodijeljena oprema („Što se daje?“ - ako je primjenjivo, npr. specijalna odjeća, alati...)</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>Ako je potrebno, informacije o smještaju („Gdje i kako se smještaju volonteri?“)</p>	
<input type="checkbox"/>	<p>Dodatne reference (parkirališta, upute, "kako će se odvijati prijevoz od mjesta brifinga do operativnog područja?" ...)</p>	

Organiziranje brifinga za volontere

Prije organiziranja brifinga, mora biti jasno koliko bi volontera trebalo biti informirano o kojim uvjetima rada. Primjer mjesta za brifinge: uredi CK-a, vatrogasne postaje, dvorane, prostorije za djelatnike u tvrtkama, šatori.

Ako je uključeno više od jednog lokalnog društva, možda će biti potrebno da županijsko društvo odluči tko je odgovoran za provedbu brifinga te u kojem mjestu je brifing.

1. Kriteriji za odabir mjesta susreta		Napomene
Mjesto susreta treba biti blizu područja operacije, ali ipak izvan pogođenog područja! Što je mjesto susreta udaljenije od područja operacije, veći su troškovi prijevoza za organizacije.		
<input type="checkbox"/>	Mjesto susreta u blizini pogođenog područja	Mjesto za sastanke ili za početak smjene nalazi se u blizini područja rada (pješačka udaljenost)
<input type="checkbox"/>	Udaljenost mjesta susreta od pogođenog područja	Mjesto za sastanke ili za početak smjene udaljena su od područja raspoređivanja → prijevoz vozilima je nužan → vidi popis prijevoza vozila
<input type="checkbox"/>	Moguć pristup osobnim automobilom	
<input type="checkbox"/>	Dostupno je parkiralište u blizini	Kriterij: maks. 3-5 minuta hoda
<input type="checkbox"/>	Pristupačnost	
<input type="checkbox"/>	Preferirano mjesto susreta (npr. zgrada)	samo iznimno u šatorima/na otvorenom
<input type="checkbox"/>	Veličina (dovoljna za očekivane volontere i djelatnike u kriznoj situaciji)	kriterij: 2m ² /osoba
<input type="checkbox"/>	Stanje (toplo - svijetlo - suho)	
<input type="checkbox"/>	Dostupne ostale sobe (ako su podijeljene u podskupine)	

<input type="checkbox"/>	Dostupna infrastruktura za brifing/prilagodljivost	
<input type="checkbox"/>	Sanitarni čvorovi (zahodi, umivaonici)	
<input type="checkbox"/>	Upravitelj objekta/ključ dostupan	

2. Oprema lokacije		Napomene
<input type="checkbox"/>	Sjedala za sve polaznike	
<input type="checkbox"/>	Tablice zadataka za usluge (repcija, „pozornica“)	Registracija prilikom prijema (blizu ulaza)
<input type="checkbox"/>	Uredski pribor (olovke za volontere)	
<input type="checkbox"/>	Setovi prve pomoći	
<input type="checkbox"/>	Zabranjeno pušenje	
<input type="checkbox"/>	Moguće označavanje prostora	
<input type="checkbox"/>	Moguće flipchart, ploča, ...	
<input type="checkbox"/>	Moguće projektori i računalo/prijenosno računalo	
<input type="checkbox"/>	Mogući obroci (ako traje duže)	Hrana, piće i pribor za jelo itd.
<input type="checkbox"/>	Moguće dokumentacijski materijali za izvješće o situaciji	Karte područja odgovora na kriznu situaciju, pregled situacije...
<input type="checkbox"/>	Zvučni sustav/megafon (za veće brifinge)	

3. Oprema za volontere		Napomene
☐	Kartice s imenom (značke)	S datumom isteka na poleđini!
☐	Označavanje (sigurnosni prsluk)	
☐	Ostala oprema na terenu (npr. lopate ...) koju osiguravaju organizacije	
☐	Osobna zaštitna oprema	

4. Transportni prostor		Napomene
☐	Definirati vozila za prijevoz/odvoz osoblja i materijala za brifing	
☐	Vozila za prijevoz volontera u/iz operativnog područja (turistički autobusi, mini autobusi, automobili ...)	Od organizacija, tijela vlasti ili sponzora

5. Djelatnici i volonteri		Napomene
☐	Osoba zadužena za brifinge (osoba odgovorna za operaciju)	Brifing uz sudjelovanje predstavnika CK-a, čak i ako volonteri odgovaraju drugim organizacijama.
☐	Djelatnici i volonteri za dobrodošlicu, registraciju i informacije	CK ili druge organizacije, također volonteri. Kriterij: 1 zaposlenik na 25 osoba.
☐	Djelatnici i volonteri odgovorni za tim ili skupinu	CK ili druge organizacije

6. Ostalo		Napomene
☐	Pripremiti popis očekivanih volontera	

☒	Pripremiti (ispisati) liste podataka volontera	
☒	Pripremiti prazne obrasce	
☒	Odredite vrijeme trajanja brifinga	Kriterij: maks. 30 minuta
☒	Moguće: podijeliti pisane informacije o situaciji (podijelite ih nakon obavještanja)	Po mogućnosti nekoliko manjih skupina radije nego vrlo velikih (ograničenje: 50 osoba)
☒	Moguće: tijekom brifinga zadužiti djelatnika i volontera koji će se brinuti o djeci (sudionika brifinga)	
☒	Moguće: pripremite „debriefing“ (ako je isti dan)	Npr. zahvalnice, pokloni ...

Proces informiranja volontera

Prije izvođenja operacije, mora biti jasno tko će informirati koliko volontera i pod kojim uvjetima.

Cilj: Nakon brifinga, volonteri bi trebali znati kako će se raditi, kako se ponašati na terenu i kome se mogu obratiti.

Administracija		Napomene
☐	Prije početka brifinga: Podijeliti personalizirane obrasce s podacima (nakon provjere s identifikacijskom iskaznicom)	
☐	Tijekom brifinga: volonteri trebaju dopuniti podatke, Potpisivanje obrazaca	
☐	Nakon brifinga: Vraćanje obrazaca s podacima djelatnicima	Provjerite jesu li svi traženi podaci napisani
☐	Čuvajte prazne obrasce za spontane volontere i po potrebi im ih predajte	

Informacije		Napomene
☐	Dobrodošlica	Hvala vam na vašoj spremnosti za rad, vlastitim idejama
☐	Kratak opis situacije i zadataka djelatnika i volontera	Predstavnici organizacije koji šalju volontere na teren
☐	Uloga volontera ("važne karike u lancu pomoći")	Opća očekivanja pogođenih i pomagača u kriznim situacijama od volontera, ponašanje kao "pomagači", integracija u mrežu pomoći
☐	Osvrnite se na očekivanja volontera	Moguće: smanjiti previsoka očekivanja
☐	Definiranje i razgraničavanje zadataka volontera, predstavljanje voditelja timova	

?	Objasnite strukturu upravljanja	
?	Navedite radne detalje (ovisno o operaciji)	
?	Opasnosti u pogođenom području	
?	Sigurnosne informacije i upute, ponašanje prilikom evakuacije	
?	Navedite zdravstvena ograničenja (kronična ili akutna) ili druga ograničenja za odlazak na teren	Osobno nakon brifinga
?	Nositi oznake Crvenog križa (sigurnosni prsluci, značke...)	
?	Ponašanje u slučaju nesreća i prijavljivanje nesreća	
?	Trajanje zadatka/smjene	
?	Određivanje pauza i mjesta za odmor	Ukažite na posljedice mogućeg stresa
?	Dodjela točnog radnog mjesta (obilazak pogođenog područja)	
?	Odgovaranje na pitanja pogođenih osoba	Odgovoriti ili prosljediti nadređenoj osobi
?	Interakcija s medijima	Uputite na voditelje timova
?	Ostala važna pravila	Tajnost! Zabrana alkohola na dužnosti, možda zabrana pušenja. Ne nosite nikakve vrijedne predmete. U načelu, nema naknade za osobnu opremu koja se ošteti ili uništi.
?	Za sve detalje, probleme i pitanja kontaktirajte nadređenu osobu!	

<input type="checkbox"/>	Informacije o materijalima/opremi (isporuka/povrat, rukovanje opremom)	Uvijek nositi zaštitnu opremu
<input type="checkbox"/>	Informacije o obrocima, piću i eventualnom smještaju	
<input type="checkbox"/>	Sanitarni čvor	
<input type="checkbox"/>	Informacije o polici osiguranja	
<input type="checkbox"/>	Moguće: korištenje vozila i parkiralište	
<input type="checkbox"/>	Uvijek se prijavite i odjavite, pratite koliko ste vremena proveli na terenu	Istaknite listu za praćenje vremena (izdati nakon brifinga)
<input type="checkbox"/>	Dostupnost i lokacija voditelja tima na terenu	
<input type="checkbox"/>	U slučaju da ste spriječeni doći, molimo vas da nas obavijestite (nazovite)!	
<input type="checkbox"/>	Pitanja volontera	
<input type="checkbox"/>	Izrazite svoju zahvalnost za rad volontera!	
<input type="checkbox"/>	Podjela u timove	Dodijelite broj ili naziv nekoliko timova (na primjer, zabilježite ih na poledini znački s imenima)

Ostalo		Napomene
<input type="checkbox"/>	Nakon brifinga: Izdavanje materijala (popis vremena rada, oznake, oprema, zaštitna oprema ...)	
<input type="checkbox"/>	Moguće: upute na licu mjesta	S dodijeljenim voditeljem tima

Vodstvo volontera na terenu

Razina osposobljenosti volontera razlikuje se od „redovnih“ djelatnika i volontera CK-a, a te razlike također zahtijevaju promjene u ponašanju odgovornog voditelja tima.

Razlike između volontera i "redovnih" djelatnika i volontera CK-a	Napomene	
?	Ne postoje osnovna znanja o radu na terenu.	
?	Nisu naviknuti na intenzivne, emocionalno uznemirujuće slike.	
?	Visoka emocionalnost može izazvati sukobe.	
?	Rizik od opasnosti može biti pogrešno procijenjen - kao prenikak ili previsok.	
?	Moguće: nisu naviknuti na "vodstvo".	
?	Moguće: nisu naviknuti ostati dosljedni zadatku.	
?	Moguće: drugačiji pogled na prioritete!	
?	Moguće: nisu prikladni za zadatke koje žele preuzeti.	
?	Moguće: nisu naviknuti na protočnost informacija i povratne informacije.	
?	Nisu naviknuti na termine kriznih situacija.	

Ponašanje voditelja timova		Napomene
☒	Pojačana provjera rezultata	
☒	Smanjiti stručne termine (kratice)	
☒	Biti svjestan svoje uloge voditelja (uzor drugima)	

☒	Pratite moguće opasnosti	
☒	Opravdajte odluke što je više moguće	
☒	Budite otvoreni za pitanja i prijedloge	
☒	Tražite i implementirajte prijedloge i moguća rješenja	
☒	Prepoznajte i koristite talente i sposobnosti	
☒	Obavještavajte o promjeni situacije	Mogući uspjesi, novi izazovi, vremenska prognoza...
☒	Obratite pažnju na poštivanje pauza	
☒	Ponudite piće i hranu (kontinuirano)	
☒	Debriefing volontera koji završavaju prije kraja promjene zadatka/smjene	

Debriefing volontera

Cilj: Potrebno je zahvaliti volonterima za njihovu predanost i osigurati im priliku za davanje i dobivanje povratnih informacija.

Sadržaj debriefinga		Napomene
<input type="checkbox"/>	Odrediti mjesto, uvjete i vrijeme te volontere koji će sudjelovati	
<input type="checkbox"/>	Odrediti je li riječ o demobilizaciji (potrebno napraviti sastanak psihološkog rasterećenja) ili o deaktivaciji (potrebno napraviti operativni debriefing)?	
	Provjerite ukupan broj volontera	
<input type="checkbox"/>	Izrazite zahvalnost za obavljeni posao	Informacije o postignutim ciljevima i uspjesima
<input type="checkbox"/>	Povratne informacije od volontera	Jesu li ispunili očekivanja organizacije? Upute jasne i izvedive? Sigurnost (subjektivna i objektivna)? Povratne informacije o dodijeljenom voditelju tima i ponašanju vodstva? Vrijeme i trajanje pauza? Oprema, označavanje? Ostalo?
<input type="checkbox"/>	Povratna informacija volonterima	Moguće individualno
<input type="checkbox"/>	Uskladite i arhivirajte vrijeme rada (volonteri i voditelji timova)	Zabilježite vrijeme rada u elektroničku datoteku
<input type="checkbox"/>	Uzmite oznake nacionalnog Crvenog križa (sigurnosni prsluci) i materijal	Mogu sačuvati značke s imenom i slično.
<input type="checkbox"/>	Informirati kontakte o daljnjem praćenju i mogućnosti psihosocijalne podrške	
<input type="checkbox"/>	Mogućnost pitanja	

☐	Zahvalite se volonterima na njihovoj predanosti - ako je potrebno podijelite zahvalnice ili poklone	
☐	Zaključite sastanak	

Primjer Tim Austrija

Posljednjih godina u Austriji se sve češće događaju veće nesreće i krizne situacije kao što su poplave, oluje. Mediji su naučili svoje lekcije - prije dvadeset godina su nas informirali o kriznim situacijama - danas smo pod emotivnim dojmom zbog njih.

Ljudi spontano nude pomoć organizacijama koje djeluju u kriznim situacijama kao što su Crveni križ, vatrogasci itd. Mnogi koji žele pomoći doniraju novac ili donacije u naturi; drugi žele ponuditi sebe kao volontere. Međutim, u takvoj situaciji, organizacijama koje djeluju na terenu teško se nositi s tim pomagačima uz svoje uobičajene aktivnosti.

Tijekom ljeta 2007. Austrijski Crveni križ, u suradnji s Hitradio Ö3 (najvećom austrijskom radio postajom), pokrenuo je kampanju pod nazivom "Team Österreich". Zamolili su Austrijance da se registriraju u internetsku bazu podataka ako tijekom krizne situacije žele pomoći kao volonteri. Odgovor na ovu kampanju bio je odličan: do sada se registriralo više od 20.000 ljudi. Ove nove pomagače sada je moguće aktivirati temeljem njihovih kvalifikacija i udaljenosti od mjesta događaja uz brzo obavještanje (putem SMS poruke i e-maila) u slučaju krizne situacije.

Njihova područja djelovanja su, između ostalog: jednostavan fizički rad kao što je sortiranje/pakiranje humanitarne pomoći, čišćenje snijega, punjenje vreća s pijeskom, podjela humanitarne pomoći, briga o djeci, pomoć u administraciji itd. Osim toga, pomagači mogu raditi i ono za što imaju posebne vještine kao što su: poznavanje jezika ili neke druge profesionalne vještine.

Budući da svi prijavljeni moraju sudjelovati u edukaciji o upravljanju kriznom situacijom, dobro su informirani o procesu moguće operacije. Zbog tih pozadinskih informacija, rukovođenje ovakvim volonterima bi trebalo biti lakše u slučaju krizne situacije.

PRIJE KRIZNE SITUACIJE

Registracija

Zainteresirani volonteri se registriraju putem interneta, gdje ispunjavaju upitnik s ciljem izrade profila volontera, kako bi dobili mogućnost uskladiti svoje vještine i dostupnost s potencijalnim potrebama krizne situacije.

Kriteriji za Tim Austrija su da:

- Osoba živi u Austriji
- Starija je od 14 godina
- Ima mobilni telefon s brojem iz Austrije koji podržava tekstualne poruke (za dobivanje tekstualnih poruka u slučaju uzbune)
- Ima aktivan račun e-pošte za primanje pojedinosti o mogućim kriznim situacijama
- Unijela je sve podatke koje su potrebni za registraciju i za primanje obavijesti
- Sudjeluje u uvodnoj edukaciji Crvenog križa o kriznim situacijama (dobivaju poziv nekoliko tjedana nakon registracije)

Postupak registracije je sljedeći:

- Volonteri unose svoje osobne podatke kao što su ime, kontaktni brojevi i adresa e-pošte.
- Volonteri moraju prihvatiti sljedeće uvjete:
 1. Suglasni su s pomaganjem u kriznim situacijama dobrovoljno i besplatno
 2. Ažuriranje unesenih podataka
 3. Neće se obvezivati na druge aktivnosti s Crvenim križem
 4. Sami odlučuju imaju li vremena i žele li pružiti podršku
 5. Sudjelovanje u brifingu gdje će biti objašnjeno sve što trebaju znati za odlazak na teren
 6. Ako su spremni rade - dobrovoljno i besplatno
 7. Imaju dovoljno vremena za volontiranje
 8. Imaju potrebne vještine (ili nikakve posebne vještine)
 9. Spremni su i dostupni i ne odgovaraju sa "ne" na tekstualnu poruku uzbune
 10. Imaju između 18 i 65 godina (17 uz roditeljski pristanak)
 11. Fizički i mentalno su spremni za teren
 12. Imaju službenu identifikacijsku iskaznicu s fotografijom

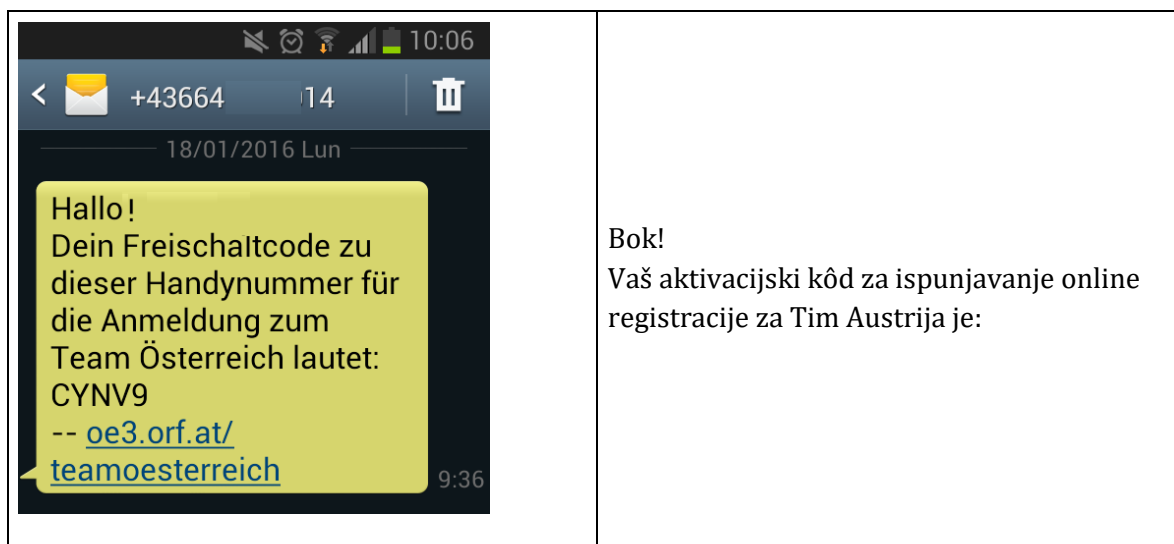
Tijekom rada na terenu ...

13. Djelatnici Crvenog križa ih pripremaju, usmjeravaju i nadziru.
 14. Crveni križ im je omogućio adekvatnu policu osiguranja
 15. Izlažu se - kao i svi drugi djelatnici i volonteri Crvenog križa - radu u sustavu upravljanja na mjestu događaja
 16. Suraduju s drugim članovima tima, djelatnicima i volonterima Austrijskog Crvenog križa i pomažu drugim operativnim snagama kako bi se pomoglo onima koji su izravno ili neizravno pogođeni
 17. Rade u timu, pružaju humanitarnu pomoć i usmjeravani su načelima Crvenog križa
- Volonteri izvješćuju što mogu učiniti tijekom krizne situacije
 - Također, navode veličinu svoje odjeće i posebne potrebe (vegetarijanska ili halal prehrana)
 - Zdravstveno stanje
 - Kvalifikacije i kompetencije

- Odobrenje privatnosti podataka

Provjera valjanosti

Tijekom procesa prijave volontera, šalje se SMS na broj mobilnog telefona koji je naveden, s kodom za provjeru podataka kako bi se nastavio proces prijave.



Uvod u Tim Austrija i Crveni križ

Volonteri su pozvani u lokalno društvo Austrijskog Crvenog križa za uvodnu edukaciju, na kojoj se upoznaju s Crvenim križem i glavnim ciljevima Tima Austrija, načinom rada, kako se obavještavaju u slučaju krizne situacije, samozaštiti i tako dalje.

Također, educiraju se o načelima pomoći u kriznim situacijama. Ova edukacija je obvezna.

Struktura

Svaki član je dodijeljen najbližem lokalnom društvu Crvenog križa prema unesenoj kućnoj adresi (poštanski broj). U svrhu upravljanja i edukacije Tima Austrija koristi se savezni ustroj Crvenog križa, koji se sastoji od lokalnih društava na regionalnoj, okružnoj i lokalnoj razini.

TIJEKOM KRIZNE SITUACIJE

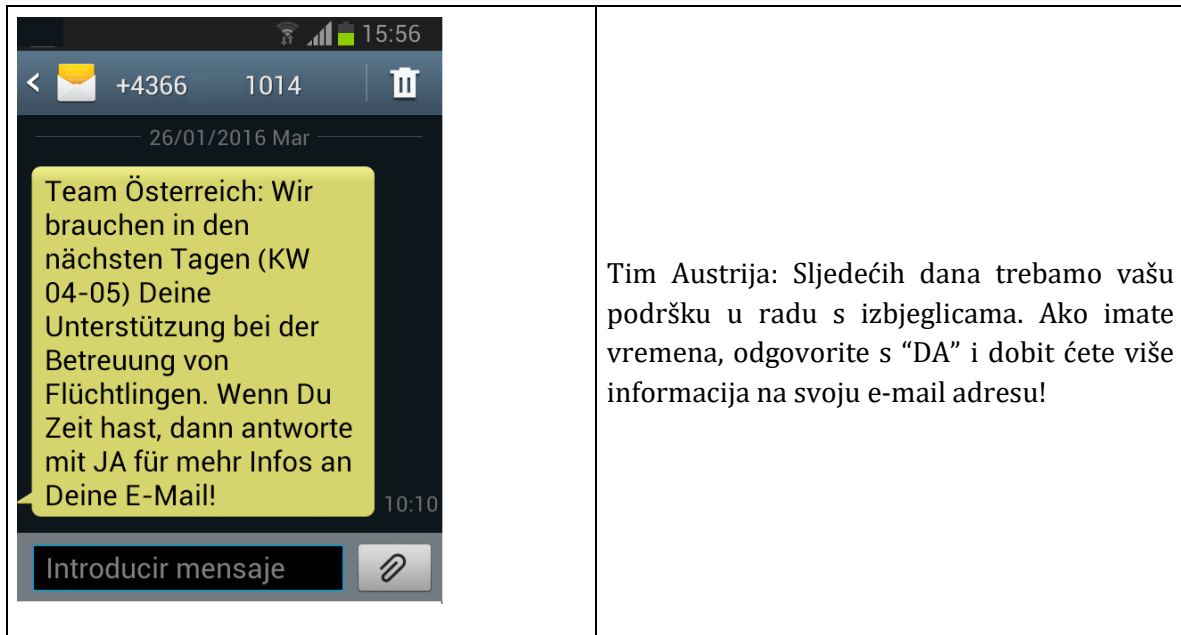
Procjena potreba

Kada dođe do krizne situacije, provodi se procjena potreba na mjestu događaja koja potvrđuje jesu li volonteri potrebni.

Zahtjev za volonterima

Primjenjuje se načelo supsidijarnosti: u slučaju lokalnih kriznih situacija – aktiviraju se lokalni pomagači. Ako je potrebna dodatna pomoć, kontaktiraju se susjedi ili sljedeća regionalna razina.

Nakon procjene, oni volonteri čije vještine zadovoljavaju potrebe krizne situacije kontaktiraju se putem SMS-a.



Oni volonteri koji su zainteresirani i dostupni na traženi datum trebaju odgovoriti na SMS. Njihovi odgovori se automatski obrađuju i koordinator Crvenog križa odmah vidi pozitivne odgovore.

Brifing

Nakon što volonteri odgovore, putem e-maila se pozivaju na sastanak u lokalno društvo ACK-a izvan pogođenog područja, gdje dobivaju više informacija o trenutnoj situaciji i u kojim je zadacima potrebna pomoć.

Odlazak na teren

Kada su volonteri brifirani, dobivaju istu policu osiguranja kao i redovni djelatnici Crvenog križa; osiguranje pokriva volontersku odgovornost kao i osobne ozljede. Nakon toga su spremni za rad.

Budući da je na pogođenom području potrebno identificirati tko je volonter, a tko nije, primaju identifikacijsku odjeću koju trebaju nositi za vrijeme operacije.



Foto: Austrijski Crveni križ



Foto: Austrijski Crveni križ

Tijekom rada, članovi Tima Austrija su uvijek pod nadzorom djelatnika. U radu s ranjivim skupinama može se tražiti dokazivanje njihovih kvalifikacija; to osigurava da kontrolu volontera i pripadanje strukturi upravljanja.

Izvršeni zadaci

Zadaci koje izvršavaju volonteri su oni za koje su se prijavili u procesu registracije; ti se zadaci mogu klasificirati kao jednostavni i kvalificirani.

Primjer jednostavnih zadataka je:

- Čišćenje
- Punjenje vreća pijeskom
- Čišćenje snijega
- Razvrstavanje/pakiranje, distribucija humanitarne pomoći

Primjer kvalificiranog zadatka je:

- Prevođenje
- Zdravstvene usluge (medicinske sestre, liječnici)
- Inženjerstvo (arhitekture, građevinarstvo)

NAKON KRIZNE SITUACIJE

Nakon dogovorenog vremena rada, volonteri sudjeluju na debriefingu i, ako je potrebno, dobivaju psihosocijalnu podršku. Kada je operacija službeno završena, spremni su za sljedeću.

NEKA USPJEŠNA ISKUSTVA

- Siječanj 2008.: Europsko nogometno prvenstvo
- Ožujak 2008.: Oluja Emma
- Ožujak 2008.: Nesreća na autocesti
- Lipanj 2013.: Poplave
- Izbjeglička kriza: 2015.

Literatura

Australian Government (2010). Spontaneous Volunteer Management Resource Kit: Helping to Manage Spontaneous Volunteers in Emergencies. Commonwealth of Australia, Canberra. Preuzeto s: <https://www.dss.gov.au/our-responsibilities/communities-and-vulnerable-people/publications-articles/spontaneous-volunteer-management-resource-kit>

Centre for Voluntary Sector Research and Development (Canada) & Public Health Agency of Canada (2007). MAINTAINING THE PASSION – Sustaining the Emergency Response Episodic Volunteer. Preuzeto s: http://www.redcross.ca/cmslib/general/crc_disastermanagement_maintaining_e.pdf

Cone, D. C., Weir, S. D., Bogucki, S. (2003). Convergent volunteerism. *ANNALS OF EMERGENCY MEDICINE* 41(4). pp.457- 462. Preuzeto s: [http://www.annemergmed.com/article/S0196-0644\(03\)00003-9/fulltext](http://www.annemergmed.com/article/S0196-0644(03)00003-9/fulltext)

Dyregrov, A., Kristoffersen, J. I., Gjestad, R. (1996). Voluntary and Professional Disaster-Workers: Similarities and Differences in Reactions. *Journal of Traumatic Stress*, 9(3), pp.541-555.

Federal Emergency Management Agency & Emergency Management Institute (n.k.). Management of Spontaneous Volunteers in Disasters. *Student Manual*. Preuzeto s: <https://www.volunteerflorida.org/wp-content/uploads/2013/04/G489-Mgt-of-Spontaneous-Volunteers-in-Disaster.pdf>

Hagh-Shenas, H.; Goodarzi, M. A.; Dehbozorgi, G.; Farashbandi, H. (2005). Psychological Consequences of the Bam Earthquake on Professional and Nonprofessional Helpers. *Journal of Traumatic Stress*, 18(5), pp.477-483.

Hrvatski Crveni križ (2015). Pravilnik o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu. Preuzeto s: <https://www.hck.hr/UserDocsImages/dokumenti/Volonteri/pravilnik-o-volontiranju-u-hrvatskom-crvenom-krizu.pdf>

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. (2009). Managing Stress in the field. Preuzeto s: [at http://www.ifrc.org/Global/Publications/Health/managing-stress-en.pdf](http://www.ifrc.org/Global/Publications/Health/managing-stress-en.pdf)

Narodne novine (2013). *Zakon o volonterstvu*. Zagreb: Narodne novine, br. 58, str. 361. Preuzeto s http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_02_22_361.html

Points of Light Foundation, NVOAD, and UPS Foundation (2005). Managing Spontaneous Volunteers in Times of Disaster: The Synergy of Structure and Good Intentions. Preuzeto s: <https://www.fema.gov/pdf/donations/ManagingSpontaneousvolunteers.pdf>

Points of Light Institute & CNCS (2011). Managing Spontaneous Volunteers in Times of Disaster (eCourse). Preuzeto s: <https://www.nationalservice.gov/resources/disaster-services/managing-spontaneous-volunteers-times-disaster-0>

Shaw D., Smith C. M., Hieke G., Harris M., Scully J. (2015). *Spontaneous volunteers: Involving citizens in the response and recovery to emergencies* (Final report, Project: FD2666). London, England: Department for Environment, Food & Rural Affairs. Preuzeto s: <https://disasterlit.nlm.nih.gov/record/12873>

Thormar, S. B., Gersons, B.P.R., Juen, B., Marschang, A., Djakababa, M.N., Olf, M. (2010) Mental health in volunteers: a review (2010) *The Journal of Nervous and Mental Disease*, Volume 198, Number 8, August 2010, www.jonmd.com

Thormar SB, Gersons B.P.R., Juen, B., Djakababa, M.N., Karlsson, T., Olf, M. (2012) The impact of disaster work on community volunteers: A longitudinal study on the role of resource loss, peri-traumatic distress and sleep quality on post-traumatic stress disorder symptoms and subjective health after the Yogyakarta earthquake. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 2012

Thormar SB, Gersons B.P.R., Juen, B., Djakababa, M.N., Karlsson, T., Olf, M. (2014) Organisational factors and mental health in community volunteers: The role of exposure, preparation, training and tasks assigned, and support. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*. 2013; 26: 624-642.

Thormar S, Sijbrandij, M, Gersons, B, Van de Schoot, R, Juen, B., Karlsson, T. & Olf, M. (2015). PTSD symptom trajectories in disaster volunteers: The role of self-efficacy, social acknowledgement and tasks carried out. *Journal of Traumatic Stress*, 29(1), 17-25. doi: 10.1002/jts.22073

Volunteer Florida (2002). Unaffiliated Volunteers in Response and Recovery. Preuzeto s: <https://www.volunteerflorida.org/wp-content/uploads/2013/03/UnaffiliatedVolunteers.pdf>.

Western Region Homeland Security (2016). Spontaneous Unaffiliated Volunteers Training Series. Preuzeto s: <http://wrhsac.org/projects-and-initiatives/spontaneous-unaffiliated-volunteers-training-series/>

Western Region Homeland Security (2016). Spontaneous Volunteer Management System Plan Template. Preuzeto s: <http://wrhsac.org/projects-and-initiatives/spontaneous-unaffiliated-volunteers-training-series/>