

SMJERNICE ZA VOLONTIRANJE

MEĐUNARODNE FEDERACIJE DRUŠTAVA CRVENOG KRIŽA I CRVENOG POLUMJESECA

***prijevod s engleskog jezika**

Volonterstvo odnosno dobrovoljnost je temeljno načelo Međunarodnog pokreta Crvenog križa i Crvenog polumjeseca. „Strategija 2030“ Međunarodne federacije društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca (dalje u tekstu: Međunarodna federacija) naglašava kako je u području volontiranja nužna jedna od ključnih transformacija potrebnih za odgovor na buduće izazove. Primjenom ovih Smjernica mreža društava Međunarodne federacije obvezuje se preispitati koncept volonterstva i provesti mjere za stvaranje zdravog i održivog okruženja koje potiče angažman, motivaciju i zadržavanje volontera u nacionalnim društvima, istovremeno vodeći računa o sigurnosti, zaštiti i dobrobiti volontera.

Iako kao mreža predano radimo na primjeni novih načina i forma volontiranja, svjesni smo da se volontiranje neprestano mijenja. Načini na koje ljudi žele volontirati brzo se mijenjaju, kao i mogućnosti uključivanja u volontiranje za socijalne i humanitarne svrhe. „Lojalnost brendu“ odnosno volontiranje u isključivo jednoj humanitarnoj organizaciji postaje manje važno. Obrasci sudjelovanja i motivacije za volontiranje vjerojatno će se nastaviti mijenjati, što je naročito povezano s tehnološkim razvojem i povezivanjem.

U nekim slučajevima ljudi volontiraju kraće vrijeme i teže bržem i učinkovitijem ostvarivanju ciljeva. Razvoj volonterstva, uključujući regrutiranje i upravljanje, treba biti proaktivan proces te se mreža treba prilagođavati vještinama i interesima volontera, umjesto da djeluje djelovati reaktivno. Činjenica je da se svijet brzo mijenja i stoga je još važnije ove probleme rješavati na inovativan način.

Vizija volonterstva Međunarodne federacije¹

Mreža Međunarodne federacije nastoji biti globalna mreža koja podržava dobrovoljne volonterske akcije usmjerene pružanju dinamičnih i brzo prilagodljivih humanitarnih usluga ljudima i zajednicama u potrebi, na lokalnoj, globalnoj i međugeneracijskoj razini, a u skladu s našim temeljnim načelima.

Volonterskom djelovanju podršku pruža vodstvo koje stvara i procjenjuje uvjete koji omogućuju inkluzivan, siguran i inovativan angažman, te pruža prilike za učenje i zajedničko djelovanje raznolikim skupinama volontera koji predstavljaju raznolikost svojih zemalja, lokalno i širom svijeta.

Svrha

Svrha ovog dokumenta je dati smjernice za volontiranje unutar mreže Međunarodne federacije i one se primjenjuju na sva nacionalna društva i Tajništvo Međunarodne federacije. Također bi trebale inspirirati i usmjeravati druge partnere koji surađuju s volonterima Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, a mogu poslužiti i kao model smjernica drugim organizacijama koje ih mogu

¹ Usvojio 43. saziv Glavnog odbora Međunarodne federacije

prilagoditi svojim potrebama. Smjernice zamjenjuju prethodne Smjernice za volontiranje Međunarodne federacije (2011). Smjernice se naslanjaju na Volontersku povelju koju su usvojili Glavna skupština Međunarodne federacije 2017. i Vijeće izaslanika Međunarodnog pokreta 2019. godine, analizu implementacije Smjernica za volontiranje iz 2011. u nacionalnim društvima, izvještaj „Globalni pregled volontiranja“ te su obuhvaćene i Strategijom 2030. Ove Smjernice treba sagledati u odnosu na Strategiju razvoja nacionalnog društva, Smjernice o rodu i raznolikosti, Smjernice za mlade i Smjernice za statute nacionalnih društava. Ključni pokazatelji uspješne implementacije priloženi su ovim Smjernicama kako bi se omogućilo praćenje i evaluacija napretka u provedbi istih na lokalnoj, nacionalnoj i globalnoj razini.

Definicije

Volonter Crvenog križa i Crvenog polumjeseca² je osoba koja obavlja volonterske aktivnosti ili usluge dobrovoljno, a ne zbog želje za stjecanjem materijalnog ili financijskog dobitka, u ime mreže Međunarodne federacije, i to povremeno ili redovito i uvijek u skladu s temeljnim načelima Međunarodnog pokreta Crvenog križa i Crvenog polumjeseca.

Menadžment volontera podrazumijeva proces upravljanja i razvoja ljudskih potencijala i to stvaranjem poticajnog okruženja u kojemu se radi na promicanju volonterstva, regrutiranju novih volontera, zadržavanju volontera, uvođenju inovacija i motiviranju za volontersko djelovanje u skladu s misijom Međunarodnog pokreta Crvenog križa i Crvenog polumjeseca. Menadžment volontera uključuje upravljanje volonterima koji sudjeluju u različitim programima, osmišljavanje volonterskih zadataka na temelju vještina volontera i osiguravanje osnovnih sredstava i edukacija potrebnih za sigurno obavljanje volonterskih zadataka.

Novi oblici volontiranja uključuju kreativne i inovativne oblike volontiranja, kao što su: digitalno volontiranje, spontano volontiranje, mikro volontiranje, online kampanje, volontiranje stručnjaka, korporativno volontiranje, masovno volontiranje, samoorganizirajuće volontiranje ili kombinacije svega navedenog.³

Opće smjernice

Pristup Međunarodne federacije volontiranju temelji se na sljedećim općim načelima rada. Sva nacionalna društva i Tajništvo Međunarodne federacije će primijeniti sljedeće:

- **Pridržavati se nacionalnog zakonodavstva**

Države reguliraju volontiranje izravno i neizravno kroz zakonodavstvo. Nacionalna društva moraju primjenjivati relevantne zakonske odredbe. Osim toga, Međunarodna federacija usmjerava volontiranje u nacionalnim društvima i kroz međunarodne rezolucije i politike koje se mogu prilagoditi za lokalno djelovanje, a nacionalna društva se trebaju pridržavati i ovih globalnih

² Nacionalna društva Crvenog križa i Crvenog polumjeseca na različite načine angažiraju volontere koji su:

- direktno angažirani u humanitarne aktivnosti i koji pružaju usluge, uživo i/ili na daljinu;
- članovi tijela;

- iskusni profesionalci koji besplatno rade različite poslove za nacionalno društvo;
- ponekad su samo članovi organizacije koji doprinose samo doniranjem novčanih sredstava.

³ Primjeri navedenoga dostupni su na internetskoj stranici: „Volunteering Alliance“

obveza. Nadalje, nacionalna društva, kao partneri javnih vlasti svojih zemalja u području humanitarnog djelovanja, surađuju s vladama u promicanju zakonodavstva koje stvara poticajno okruženje za volontiranje.

- **Osigurati da volonteri sudjeluju u razvoju programa i općenito u razvoju nacionalnog društva**

Neophodno je da volonteri budu uključeni u donošenje odluka te u osmišljavanje, razvoj i evaluaciju programa u koje su uključeni. Volonterima, kao ključnim dionicima nacionalnog društva, treba dati priliku za sudjelovanje u upravljačkim tijelima te članstvo u nacionalnom društvu, ako je to moguće. To će omogućiti jaču povezanost nacionalnog društva s lokalnim zajednicama i povećati odgovornost i transparentnost.

- **Promicati uključivo i kulturološki prikladno volontiranje**

U svakom kontekstu volontiranje je oblikovano određenim društvenim, kulturološkim, političkim, ekonomskim i vjerskim čimbenicima. Nacionalna društva odgovorna su za angažiranje volontera u skladu s lokalnom kulturom volontiranja te za zagovaranje volontiranja kod svojih partnera koji surađuju s volonterima.

- **Stvoriti prilike za educiranje volontera**

Nacionalna društva trebaju osigurati kulturu učenja za i od volontera i članova. To se može učiniti kroz različite oblike učenja, kao što su posebni programi osposobljavanja (na primjer o primjeni temeljnih načela Pokreta), *think tankovi*, umrežavanje, analiza humanitarnih trendova i izazova te informiranja uoči i izvještavanja nakon (*briefing i debriefinga*) provedenih akcija i pruženih usluga. Nacionalna društva bi trebala stvoriti modele podučavanja i mentorstva u svrhu stjecanja vještina vođenja, pritom prepoznajući i jačajući profesionalne i osobne kompetencije volontera.

- **Pratiti i nagraditi volonterski doprinos**

Uspješan volonterski menadžment uključuje stvaranje jednostavnog sustava praćenja volontiranja koji omogućuje sustavno vrednovanje i iskazivanje zahvalnosti volonterima te mjerenje svakog oblika volonterskog doprinosa, uključujući pružanje usluga, administrativne volonterske aktivnosti, volontiranje u upravljačkim tijelima, kao i drugo specijalizirano volontiranje.

- **Osigurati pravedno angažiranje volontera**

Volonteri ne bi trebali niti ostvariti niti izgubiti materijalna i/ili financijska sredstva zbog volontiranja: to podrazumijeva jasno razlikovanje plaćenih zaposlenika koji primaju plaću i volontera kojima se nadoknađuju njihovi stvarni troškovi. Volonteri se ne smiju koristiti kao zamjena za plaćenu radnu snagu. Nacionalno društvo treba prepoznati prilike za promjenom statusa volontera kad postoji potreba ili mogućnost za jednokratno ili dugoročno zapošljavanje volontera sukladno zakonskom okviru. Obveze volontiranja trebaju biti međusobno dogovorene između nacionalnog društva i volontera. Cilj je osigurati da vrijeme koje volonteri utroše na provedbu volonterskih programa i aktivnosti ne utječe negativno na njihovu vlastitu dobrobit, posebno u izvanrednim situacijama.

- **Promicati volontiranje za izgradnju humanog društava**

Volontiranje bi trebalo prikazati kao doprinos nacionalnih društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca u njihovim zemljama u izgradnji društva koje se temelji na humanim vrijednostima. Izgradnjom kulture tolerancije, mira, međusobnog poštovanja, solidarnosti i brige kroz volontiranje, nacionalna društva mogu pokazati da volontiranje može potaknuti razvoj i otpornost.

Sljedeće obveze dodatno opisuju naš pristup i predanost specifičnim aspektima volontiranja koji naglašavaju promjenjive forme i oblike volontiranja.

Sva nacionalna društva i Tajništvo Međunarodne federacije će:

1. **Motiviranje volontera uključiti u menadžment volontera**

Nacionalna društva će redovito pratiti razinu angažmana, stupanj motivacije i dobrobit svojih volontera i razvijati metode upravljanja temeljene na dokazima te poduzimati sve što mogu za poboljšanje motivacije volontera.

2. **Osigurati sveobuhvatnu sigurnost i zaštitu volontera**

Briga o volonterima primarna je odgovornost nacionalnog društva. Sigurnost i zaštitu volontera potrebno je osigurati na sveobuhvatan način, uključujući:

- **Sigurnosne mreže:** nacionalna društva moraju za svoje volontere uspostaviti relevantne sigurnosne mreže, osigurati odgovarajuću obuku, mehanizme za sprječavanje i rješavanje problema kao što su uznemiravanje i iskorištavanje, osobnu zaštitnu opremu ovisno o naravi volonterskih aktivnosti i osiguranje.
- **Upravljanje rizikom:** nacionalna društva kontinuirano razmatraju potencijalne prijetnje svojim volonterima kako bi osigurala da planovi, programi i aktivnosti uključuju mjere za smanjenje i ublažavanje tih rizika. Identificiranjem, analiziranjem, procjenom i praćenjem čimbenika rizika nacionalna društva će provoditi kontinuirano upravljanje rizikom.

Obuka iz sigurnosti i zaštite: nacionalna društva će svim volonterima pružiti potrebnu obuku vezanu uz sigurnost, počevši od pravilnog razumijevanja primjene temeljnih načela i etičkog kodeksa koje se očekuje u ponašanju volontera. Potrebno je organizirati obuku o mjerama sigurnosti i zaštite u svim aktivnostima i programima i procijeniti sposobnosti volontera za preuzimanje određenih funkcija i uloga. Također je potrebno osigurati nadogradnju obuke kako bi volonteri redovito obnavljali i proširivali svoja znanja i uvijek bili spremni za djelovanje.

- **Psihosocijalna podrška:** volonteri su često izloženi rizicima, traumatičnim događajima i rade u stresnim uvjetima koji utječu na njihovo mentalno zdravlje i psihosocijalnu dobrobit. Kao članovi lokalne zajednice i oni sami su često suočeni s istim izazovima i traumama kao i stanovništvo kojem pomažu. Nacionalna društva će svim volonterima sustavno osigurati

adekvatnu psihosocijalnu podršku i osnažiti ih potrebnim vještinama i alatima te osigurati superviziju.

3. Osigurati da baza volontera nacionalnog društva odražava raznolikost stanovništva države

Nacionalna društva će aktivno uključivati nove volontere u skladu s načelom jednakih mogućnosti bez obzira na spol, etničko podrijetlo, nacionalnost ili državljanstvo, zemljopisni položaj, dob, invaliditet, jezik, politička ili vjerska uvjerenja, socijalno podrijetlo, seksualnu orijentaciju, fizički izgled, boju kože ili bilo koje drugo obilježje identiteta. Volontere se angažira na temelju njihovog potencijala i kompetencija te ne postoje nikakve fizičke, ekonomske, društvene i kulturološke prepreke za sudjelovanje svih koji su u mogućnosti volontiranjem doprinijeti nacionalnom društvu.

Nacionalna društva se trebaju dodatno angažirati i poduzeti ciljne korake kako bi uključila manje zastupljene skupine volontera. To mogu učiniti učinkovito i kulturološki prikladnom komunikacijom s novim i raznolikim zajednicama, razvijanjem strategija za ljudske resurse koje podržavaju raznolikost, postavljanjem inkluzivnih ciljeva i uspostavljanjem ureda ili prostora unutar novih zajednica ili zajednica u nastajanju.

4. Ulagati u sustave za upravljanje podacima o volonterima

Nacionalna društva će osnažiti upravljanje podacima kako bi omogućila praćenje volontera i osigurala njihovo učinkovito uključivanje, upravljanje njihovim angažmanom, angažiranje, osposobljavanje, kao i primjereno osiguranje. Kako bi odgovarali svrsi, sustavi za upravljanje podacima o volonterima moraju biti strukturirani i usklađeni oko prikupljanja, obrade i internog dijeljenja podataka, bez obzira na vrstu sustava. Na taj će način nacionalna društva biti u mogućnosti donositi odluke utemeljene na dokazima, te podijeliti točne podatke s Međunarodnom federacijom. Sustavi upravljanja podacima trebali bi biti jednostavni, fleksibilni i agilni te uravnotežiti pristupe orijentirane na volontere i potrebu da se bave upravljanjem volonterima na standardizirani način. Nacionalna društva moraju osigurati prikladnu zaštitu osobnih podataka svih volontera.

5. Razviti pristupe koji su bolje prilagođeni novim i fleksibilnim oblicima volontiranja

Nacionalna društva trebaju prilagoditi različite oblike i razine volonterskog angažmana promjenama koje se događaju u području volontiranja. Nacionalna društva će stvoriti sustave i procese koji volonterima omogućavaju brže uključivanje njihovoj organizaciji i doprinos na različite načine.

Nacionalna društva će se u području volontiranja fokusirati na poticanje, mobiliziranje i promoviranje aktivnosti koje iniciraju sami volonteri i njima upravljaju. Ona bi trebala razvijati otvorenije modele rada koji omogućuju lakši angažman, manje kontrole i više aktivnosti usmjerenih na osiguravanje resursa, alata, vještina, stručnosti, kao i više platformi i prostora koji će volonterima omogućiti pokretanje i implementaciju promjena koje žele vidjeti u svijetu. Nacionalna društva trebaju pružiti različite kreativne oblike potpore koji će pomoći ljudima u preuzimanju kontrole nad djelovanjem usredotočujući se na uzroke i posljedice. Nacionalna društva se trebaju

proaktivno prilagođavati vještinama i interesima volontera razvijanjem novih pristupa u smjernicama, uključivanju i menadžmentu volontera.

Nacionalna društva trebala bi proširiti modele nacionalnog volonterstva kako bi oni uključili široku mrežu međunarodnih volontera koji zajedno stvaraju i učinkovito djeluju. Volonteri, lokalna društva i inicijative trebaju se povezivati i izvan granica država u kojima djeluju pojedina nacionalna društva i razvijati zajedničke kampanje, inovativne projekte i surađivati na rješavanju zajedničkih problema. Nacionalna društva trebaju istražiti mogućnosti suradnje s drugim organizacijama i privatnim sektorom.

Odgovornosti

Vodstvo nacionalnih društava i Međunarodna federacija, uključujući njezin Glavni odbor, osigurat će provedbu ovih Smjernica. Nacionalna društva će uskladiti svoje načine rada s volonterima s ovim Smjernicama, uzimajući u obzir svoj lokalni kontekst.

Nacionalna društva se potiču na ostvarivanje suradnje sa sestrinskim nacionalnim društvima i drugim organizacijama u razmjeni znanja, iskustava i resursa usmjerenih na razvoj volonterstva.

Nacionalna društva trebaju osigurati odgovarajuće financijske i ljudske resurse kako bi osigurala da se volontiranje ne uzima zdravo za gotovo, već da njeguju duh volonterstva u svojim zajednicama.

Tajništvo Međunarodne federacije podržat će nacionalna društva u provedbi navedenoga razvijanjem različitih alata i smjernica, te poticanjem na razmjenu znanja i iskustava (*engl. peer-to-peer*) koristeći odgovarajuće mehanizme.

Ove Smjernice za volontiranje usvojene su na 23. sjednici Glavne skupštine Međunarodne federacije društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca 2022. godine, a revidirat će se na 27. sjednici Glavne skupštine koja će se održati 2029. godine.

Pokazatelji uspješne implementacije

Načela rada

- Broj nacionalnih društava s razvijenim Smjernicama za volontiranje ili sličnim dokumentom usklađenim s ovim Smjernicama.
- Broj nacionalnih društava koja su unutar svojih statuta, pravila i propisa jasno definirala razliku između volontera i članova, uključujući njihove uloge i odgovornosti.
- Broj nacionalnih društava koja imaju razvijene mehanizme koji osiguravaju sudjelovanje volontera u procesima donošenja odluka.
- Broj nacionalnih društava koja imaju osobu zaduženu za razvoj volonterstva zaposlenu na puno radno vrijeme.

Motivacija volontera

- Poboljšanje razine sudjelovanja i razine motivacije volontera mjereno alatima za procjenu razine motivacije volontera.

Zaštita volontera

- Nacionalna društva na standardizirani način brinu o sigurnosti, zaštiti i dobrobiti volontera.
- Nacionalna društva koriste mehanizam volonterskog osiguranja za svoje volontere.
- Nacionalna društva izvješćuju Međunarodnu federaciju o događajima povezanim uz sigurnost i zaštitu volontera.

Inkluzivnost

- Volonterska baza nacionalnih društava odražava kulturološku raznolikost stanovništva.

Sustavi za upravljanje podacima o volonterima

- Broj nacionalnih društava koja imaju neku vrstu ujednačenog sustava za upravljanje podacima o volonterima, a koji se primjenjuje na razini cijele organizacije.
- Broj nacionalnih društava koja podnose izvješća o volontiranju Međunarodnoj federaciji kroz objedinjeni sustav za izvješćivanje.

Novi oblici volontiranja

- Broj nacionalnih društava koja zajednički razvijaju inicijative sa sestrinskim nacionalnim društvima.
- Nove inicijative razvijene zajedno s volonterima.