



Josipa Mihić ■ Dora Dodig

VOLONTIRANJE S RANJIVIM SKUPINAMA



PRIRUČNIK ZA PRIPREMU VOLONTERA

Projekt su sufinancirali Europska unija iz Europskog socijalnog fonda i Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske



Hrvatski Crveni križ

Ulica Crvenog križa 14

10 000 Zagreb

tel: 01 4655 814

web: www.hck.hr

e-pošta: redcross@hck.hr

Nacionalna zaklada

za razvoj civilnoga društva

web: <http://zaklada.civilnodrustvo.hr>

e- pošta: zaklada@civilnodrustvo.hr

Ured za udruge

Vlade Republike Hrvatske

web: www.udruge.gov.hr

e-pošta: info@uzuvrh.hr



doc. dr. sc. **Josipa Mihic** i dr. sc. **Dora Dodig**

VOLONTIRANJE

S RANJIVIM SKUPINAMA

PRIRUČNIK ZA PRIPREMU VOLONTERA

Zagreb, 2015.

Nakladnik:

Hrvatski Crveni križ

Za nakladnika:

Robert Markt, dipl. oec.

Autorice:

doc. dr. sc. Josipa Mihić

dr. sc. Dora Dodig

Urednica:

Nives Vudrić, prof.

Recenzenti:

doc. dr. sc. Ivana Jeđud Borić

doc. dr. sc. Neven Ricijaš

Ilustrator:

Dubravko Kastrapeli, prof.

Lektura:

Editor.hr

Grafička priprema:

Urednik d.o.o., Zagreb

Tisak:

Uvez d.o.o., Zagreb

ISBN 978-953-7537-25-8

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 000911524.

© Sva prava pridržana. Niti jedan dio ove publikacije ne smije se kopirati, umnožavati ili koristiti na bilo koji drugi način bez prethodne dozvole nakladnika.

Iz recenzija

„Posebnost je ovog djela to što je riječ o priručniku nastalom temeljem projekta, tako da u jednu cjelinu spaja i pokazatelje istraživanja potreba i spremnosti za volontiranjem, korisne materijale za trening volontera te rezultate evaluacije programa. Svakako je riječ o zanimljivoj publikaciji, pisanoj jasnim i konkretnim jezikom i dobro opremljenoj za primjenu u praksi. Čitajući poglavlja u kojima se opisuje program ‘Moj prijatelj volonter’, potencijalnim čitateljima (i korisnicima jer će se ovaj Priručnik i radni materijali predstavljeni u njemu zasigurno često koristiti) otvorit će se novi aspekti razumijevanja vlastite uključenosti u svijet volontiranja. Izuzevši poglavlja u kojima se daju prikazi istraživanja, a koja imaju jasnu vrijednost s obzirom na sâm projekt ‘Vol.UP’, kada je riječ o poglavljima u kojima se daju konkretni materijali za rad s volonterima koji se odlučuju na volontiranje s tzv. ranjivim skupinama, mora se naglasiti da je riječ o jednom od rijetkih, ali potrebnih programa edukacije volontera ‘po mjeri’. Autorice su dobro prepoznale potrebe volontera koji se uključuju u volonterske programe sa socijalno isključenim osobama te ‘mjeru’ za ovaj trening volontera ‘uzimaju’ temeljem koncepta socijalno-emocionalnog učenja, bazirajući se na osvješćivanju i učenju nekih socijalnih vještina potrebnih za izravan rad s korisnicima. Najbolji dokaz da su u tome uspjele same prezentiraju u završnim poglavljima Priručnika temeljem prikaza evaluacija treninga i iskustva volontiranja.

Priručnik obiluje raznim radnim materijalima, grafičkim prikazima te fotografijama s treninga, što je sve posloženo u prilično motivirajuću cjelinu koja poziva na čitanje. S obzirom na svoju profesiju (obje su autorice socijalne pedagoginje i sveučilišne nastavnice), autorice ključnom (praktičnom) dijelu teksta pristupaju metodički, fokusirajući se na ciljeve i ishode učenja koji će budućim korisnicima ovog treninga (odnosno budućim voditeljima) olakšati daljnje ‘krojenje’ treninga potrebama konkretnih volontera, organizatora volontiranja i korisnika.

Zaključno, mišljenja sam da je navedeni priručnik vrijedno djelo, posebno imajući u vidu njegovu praktičnu primjenjivost. Vjerujem da će Priručnik naći svoje čitatelje i izvan kruga Hrvatskoga Crvenog križa te da će biti rado čitan i korišten.“

doc. dr. sc. Ivana Jeđud Borić

Odsjek za poremećaje u ponašanju

Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu

„Priručnik pod nazivom **Volontiranje s ranjivim skupinama – Priručnik za pripremu volontera** predstavlja vrlo konkretan ishod stručnog projekta ‘Vol. UP (Volume UP for Volunteering)’ kojim se osigurava kvaliteta budućih edukacija volontera za rad s ljudima u neposrednom kontaktu. Tekst je napisan vrlo jasnim i razumljivim jezikom, koji je istovremeno stručan i potkrijepljen referencijama. Sadržaj je logičan i sveobuhvatan, bogat materijalima, primjerima i predlošcima za buduće aktivnosti.

Struktura priručnika također oslikava kvalitetu projektnih aktivnosti i neposrednog angažmana autorica. Prema komponentama kvalitetnih stručnih projekata usmjerenih na intervencije, možemo zaključiti u prilog visokom standardu rada temeljem ovih obuhvaćenih kriterija:

- (1) Utemeljenost na istraživanju i procjeni potreba** – autorice su prije osmišljavanja edukacije i programa provele istraživanje procjene spremnosti te uopće potreba za volonterima kao *base-line*, odnosno početnu točku svih daljnjih projektnih aktivnosti.
- (2) Teorijska podloga** – autorice jasno polaze od socio-emocionalnog učenja kao teorijske podloge edukacije i drugih aktivnosti.
- (3) Sistematičnost i preglednost** – autorice na sistematičan i shematski način prikazuju sve ključne aktivnosti projekta te opise svih radionica, što osigurava visoku strukturu i snalaženje u materijalima.
- (4) Vlastito iskustvo provedbe** – autorice su same provele program edukacije volontera, čime je osigurana autentičnost u prikazivanju projektnih aktivnosti te pripremi svih materijala za buduće edukatore.
- (5) Evaluacija** – autorice su znanstveno evaluirale program i do bilo povratnu informaciju od korisnika i volontera, čime su dokazale korisnost i zadovoljstvo osiguravši tako podlogu za unaprjeđivanje pojedinih dijelova Programa.
- (6) Sadržajnost** – u svim radionicama autorice su ponudile brojne primjere, osigurale predloške za rad te u prilozima pripremile sve potrebne materijale za buduće edukatore.

Slijedom svega navedenog, ovaj je Priručnik izuzetno vrijedan tekst iz triju aspekata. Prvenstveno je koristan za buduće edukatore volontera, kao osobe kojima je primarno namijenjen, zato što je na jednome mjestu prikazan visokostrukturiran program edukacije, sa svim potrebnim sadržajem za primjenu. Nadalje, sadržajno

program ‘Moj prijatelj volonter’ osigurava edukaciju/trening i iz temeljnih komunikacijskih vještina korisnim svima, u najširem kontekstu, te ga se može koristiti i u radu s drugim populacijama (primjerice, opća populacija učenika, studenata i slično). I, zaključno, Priručnik po svojoj strukturi predstavlja model kako valja planirati i provoditi stručne projekte te može biti predložak drugim stručnjacima koji će se baviti sličnim aktivnostima.“

doc. dr. sc. Neven Ricijaš

Odsjek za poremećaje u ponašanju

Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu



VOL
UP

O projektu

Ovaj priručnik nastao je u okviru projekta **Vol.UP (Volume UP for Volunteering)** koji sufinanciraju Europska unija u sklopu natječaja „Podrška programima organizacija civilnog društva aktivnih u području volontiranja za jačanje gospodarske i socijalne kohezije iz IV. Komponente IPA-e Operativnoga programa Razvoj ljudskih potencijala“ i Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Projekt je provodio Hrvatski Crveni križ od ožujka 2014. do rujna 2015. godine u suradnji s partnerima: Gradskim društvima Crvenog križa Donji Miholjac, Knin i Županja, Društvom Crvenog križa Istarske županije, udrugom Cirkorama i Centrom za socijalnu skrb Županja na području Šibensko-kninske, Osječko-baranjske, Vukovarsko-srijemske i Istarske županije.

Ciljevi su projekta bili: podizanje javne svijesti o dobropiti volontiranja, poticanje aktivnog sudjelovanja svih građana u društvu, a posebno ranjivih i socijalno isključenih skupina te osnivanje struktura i programa koje omogućuju održiv razvoj volontiranja. Projektom Vol.UP nastojalo se pridonijeti naporima organizacija civilnog društva i javnih ustanova u promicanju volontiranja kao moćnog sredstva u procesu jačanja gospodarske i socijalne kohezije, posebice ranjivih skupina, promicati volontersko i razvoj volonterskih programa za skupine pod povećanim rizikom od socijalne isključenosti te jačati kapacitete i profesionalne vještine volontera i osoba koje rade s volontерima.

Projekt Vol.UP pokrenut od strane Hrvatskoga Crvenog križa, organizacije s dugogodišnjim iskustvom u promicanju volontiranja i razvoju kvalitetnih i inovativnih volonterskih programa izravan je odgovor na nedostatak mogućnosti volontiranja u Hrvatskoj, pogotovo volontiranja s pripadnicima ranjivih skupina korisnika. Ciljane skupine projekta bile su zajednice u kojima je projekt Vol. UP provođen, a osobito mladi – obično najbolji nositelji društvene promjene; zatim osobe s invaliditetom, mladi s problemima u ponašanju, mladi u sukobu sa zakonom, starije osobe, djelatnici koji rade u javnim ustanovama te organizacijama civilnog društva koje se bave pitanjima volontiranja.

Ciljane skupine bile su uključene u provedbu projekta nizom specifičnih i inovativnih aktivnosti prilagođenih njihovim potrebama i mogućnostima. Prije svega, projekt Vol.UP nastojao je sudionicima pružiti nova znanja i mogućnosti te dati priliku osobama koje pripadaju skupinama u nepovoljnem položaju da postanu proaktivniji članovi svoje lokalne zajednice. Provedbom projekta nastojao se povećati broj volontera, odnosno broj organizacija civilnoga društva

i javnih ustanova koje provode volonterske programe te pomažu volonterima da steknu kompetencije i osnaže potencijal za aktivno uključivanje u tržište rada.

Ovaj je priručnik je nastao na temelju šestomjesečne provedbe aktivnosti „Moj prijatelj volonter“, provedene u okviru Projekta. Autorice na sustavan i zanimljiv način omogućuju stjecanje novih i proširenje postojećih znanja iz područja volonterstva te metoda i tehnika usmjerenih na jačanje socijalno-emocionalnih i drugih vještina potrebnih za kvalitetno volontiranje s korisnicima iz ranjivih skupina. Priručnik će biti distribuiran svim društvima Crvenog križa kao i drugim relevantnim organizacijama i institucijama koje se bave provedbom volonterskih programa s ranjivim skupinama te će poslužiti kao neophodan „alat“ edukatorima koji provode treninge volontera za rad s korisnicima u potrebi. Namjera je Hrvatskoga Crvenog križa da program „Moj prijatelj volonter“ u budućnosti postane jedna od tradicionalnih volonterskih aktivnosti društava Crvenoga križa u cijeloj Hrvatskoj.

Hrvatski Crveni križ

Sadržaj

UVODNO O PRIRUČNIKU 13

1. ISTRAŽIVANJE PROCJENE SPREMNOSTI I POTREBA ZA VOLONTIRANJEM 15

1.1. Spremnost za volontiranje	16
1.2. Potrebe za volontiranjem	21
1.3. Što s rezultatima?	31

2 . O PROGRAMU „MOJ PRIJATELJ VOLONTER“ 33

2.1. Korisnici Programa	34
2.2. Teorijsko polazište Programa	35
2.3. Organizacija treninga i grupnih sastanaka s volonterima	36
2.4. Hodogram aktivnosti u Programu	40

3. TRENING ZA PRIPREMU VOLONTERA U PROGRAMU „MOJ PRIJATELJ VOLONTER“ 43

SADRŽAJ 1. DANA TRENINGA

3.1. Blok 1 – Upoznavanje, predstavljanje programa „Moj prijatelj volonter“ i uvod u trening	44
3.1.1. Aktivnost – Predstavljanje programa „Moj prijatelj volonter“ i treninga	45
3.1.2. Aktivnost – Upoznavanje volontera – Igra s imenima	47
3.1.3. Aktivnost – Zašto želim volontirati?	48
3.1.4. Poučavanje – O volonterstvu	49

3.2. Blok 2 – Socijalno-emocionalne vještine	52
3.2.1. Poučavanje – O socijalno-emocionalnim vještinama	53
3.2.2. Aktivnost – Ispunjavanje Radnog lista „Moje snage“	55
3.2.3. Aktivnost – Ispunjavanje Radnog lista „Brod volontera“	57

SADRŽAJ 2. DANA TRENINGA

3.3. Blok 3 – Aktivno slušanje	59
3.3.1. Poučavanje – O komunikaciji	60
3.3.2. Aktivnost – Vrste komunikacije	62
3.3.3. Aktivnost – Vještina upoznavanja i vođenja prvog razgovora	64
3.3.4. Aktivnost – Aktivno slušanje i davanje uputa	68
3.4. Blok 4 – Asertivnost i asertivna komunikacija	71
3.4.1. Uvodna aktivnost – Instrumenti	72
3.4.2. Aktivnost – Tipovi komunikacije	73
3.4.3. Poučavanje – Asertivna komunikacija i ponašanje	77
3.4.4. Aktivnost – Prepoznavanje asertivnog ponašanja	79
3.4.5. Aktivnost – Kako biti asertivan	81
3.4.6. Aktivnost – Završna rasprava	84

SADRŽAJ 3. DANA TRENINGA

3.5. Blok 5 – Predrasude	85
3.5.1. Aktivnost – Što misliš o meni?	86
3.5.2. Završna rasprava	88
3.6. Blok 6 – Rješavanje problema	89
3.6.1. Aktivnost – Čvorovi	90
3.6.2. Aktivnost – Imam problem!	91

3.7. Blok 7 – Materijali za volontere uključene u provođenje programa.....	96
3.7.1. Aktivnost – Upoznavanje volontera s Kodeksom volontera u programu „Moj prijatelj volonter“	97
3.7.2. Aktivnost – Upoznavanje volontera s Dogovorom između volontera i korisnika o sudjelovanju u programu „Moj prijatelj volonter“	99
3.7.3. Aktivnost – Upoznavanje volontera s Listom evidencije aktivnosti u sklopu programa „Moj prijatelj volonter“	101
3.8. Blok 8 – Evaluacija treninga i dodjela potvrda.....	103
3.8.1. Aktivnost – Evaluacija treninga „Moj prijatelj volonter“ ...	104
3.8.2. Aktivnost – Dodjela potvrda o sudjelovanju na treningu ...	106
3.9. Blok 9 – Materijali za koordinatora volontera uključene u provođenje programa.....	108
3.9.1. Poučavanje – O kvalitetnome menadžmentu volontera ...	109
3.9.2. Aktivnost – Protokol za koordinatora volontiranja u programu „Moj prijatelj volonter“	116
4. EVALUACIJA PROGRAMA „MOJ PRIJATELJ VOLONTER“	123
4.1. Što korisnici kažu o Programu?.....	124
4.2. Što volonteri kažu o Programu?	127
5. PRLOZOI.....	135
Prilog 1 – Upitnik za procjenu spremnosti na volontiranje	136
Prilog 2 – Upitnik procjene potreba za uključivanjem volontera u aktivnosti organizacije.....	141
Prilog 3 – Plan rada	144
6. LITERATURA.....	149



Uvodno o priručniku

Kako je nastao?

Priručnik je kreiran na temelju rezultata provedenog istraživanja spremnosti i potreba za volontiranjem, dok je sadržajno prilagođen samoprocjenjenim potrebama i mogućnostima potencijalnih volontera Hrvatskoga Crvenog križa. Završna verzija Programa prikazanog u Priručniku rezultat je direktnog iskustva provedbe i evaluacije treninga volontera u trima zajednicama.

Kome je namijenjen?

Ovaj je priručnik namijenjen stručnim djelatnicima Hrvatskoga Crvenog križa koji sudjeluju u pripremi i koordinaciji volontera uključenih u volonterski rad s ranjivim skupinama korisnika. Riječ je o publikaciji koja educiranim stručnim djelatnicima nudi konkretnе upute i materijale za provedbu trodnevnog treninga u trajanju od ukupno 12 sati aktivnog rada.

Iako je Priručnik primarno namijenjen djelatnicima Hrvatskoga Crvenog križa, njegova je primjena moguća i dobrodošla od strane i drugih organizacija usmjerenih na volontiranje s ranjivim skupinama korisnika.

Kako ga rabiti?

Priručnik je sadržajno podijeljen u tri cjeline: rezultati istraživanja, kurikulum treninga i rezultati evaluacije. Centralni dio Priručnika odnosi se na program pripreme volontera te je razrađen po daniма i tematskim blokovima. Usto, provoditeljima je treninga za svaki blok navedeno koji je cilj bloka te koji su očekivani ishodi učenja i potrebni materijali. Svaka je aktivnost detaljno opisana i razrađena je uputa za provedbu, a ponuđena su i teorijska pojašnjenja za svaku od vještina kako bi se provoditelji mogli adekvatno pripremiti.

Koji su dugoročni očekivani ishodi?

Namjera je ovog Priručnika da postane jedan od alata kojim će se u zainteresiranim organizacijama kontinuirano pripremati potencijalne volontere te time dugoročno pridonijeti uspješnosti volontiranja i, posredno, unaprjeđenju kvalitete života ranjivih članova zajednice.





Istraživanje procjene spremnosti i potreba za volontiranjem

Hrvatski Crveni križ je u ožujku 2014. godine započeo s provedbom projekta „**Vol.UP**“ (**Volume Up for Volunteering**) koji je u periodu od 18 mjeseci provođen u četirima zajednicama u Hrvatskoj (Istra, Knin, Donji Miholjac i Županja). Jedan od ključnih ciljeva projekta bio je usmjeren na pripremu i uključivanje educiranih volontera u rad s osobama iz ranjivih skupina, odnosno pružanje podrške pojedincima kojima je pomoć volontera potrebna.

Kako bi se stvorili preduvjeti za planiranje dalnjih aktivnosti u sklopu projekta, na sva četiri lokaliteta provedeno je istraživanje (1) spremnosti za volontiranjem i (2) procjene potreba za volonterima.

1.1. Spremnost za volontiranje

Opis uzorka

U procjeni **spremnosti za volontiranjem** sudjelovala su ukupno 322 sudionika iz četiriju zajednica: Istra (24,2%), Knin (23,0%), Donji Miholjac (30,7%) i Županja (22,0%). Uzorak čini 217 žena/djevojaka (67,4%) i 105 muškaraca/mladića (32,6%). Raspon dobi kreće se od 11 do 85 godina, a prosječna dob sudionika je 23,13 godina ($Sddob = 12,94$).

Tablica 1. Opis uzorka prema osnovnim sociodemografskim obilježjima ($N = 322$)

LOKALITET	Istra = 78 (24,2%)	Knin = 74 (23,0%)	Donji Miholjac = 99 (30,7%)	Županja = 71 (22,0%)		
SPOL	žene = 217 (67,4%)		muškarci = 105 (32,6%)			
DOB	$MIndob = 11; MAXdob = 85; Mdob = 23.13; SDdob = 12.94$					
OBRAZOVANJE	OŠ = 203 (63,8%)	SŠ = 67 (21,1%)	VŠS = 13 (4,1%)	VSS = 21 (6,5%)	DRUGO = 11 (3,4%)	
ZAPOSLENOST	ZAPOSLEN = 53 (17,2%)	NEZAPOSLEN = 22 (7,1%)	MIROVINA = 9 (2,9%)	UČENIK = 207 (67,0%)	STUDENT = 16 (5,2%)	DRUGO = 2 (0,6%)

Što se tiče obrazovnog statusa, u najvećoj su mjeri zastupljene osobe sa završenom osnovnom školom (63,8%), potom slijede oni sa završenom srednjom školom (21,1%) dok su viša i visoka stručna spremna zastupljene u znatno manjoj mjeri. Čak 67,0% uzorka čine učenici (što je u skladu i s podacima o obrazovnom statusu); zaposlenih je 17,2%, nezaposlenih 7,1%, studenata 5,2%, a umirovljenici su zastupljeni s 2,9%.

Instrumentarij

S obzirom na to da je cilj istraživanja bio stjecanje uvida u spremnost stanovnika četiriju zajednica za volontiranje, za provedbu ovog djela istraživanja konstruiran je anketni upitnik (Prilog 1) koji se sastojao od različitih pitanja i instrumenata. Prije svega, prikupili smo podatke o **osnovnim sociodemografskim obilježjima** sudionika kao što su spol, dob, obrazovanje, zaposlenost i zanimanje. Nadaљe, istražili smo stavove sudionika o volontiranju primjenivši **Upitnik općih stavova o volontiranju** (SMART, 2001., prema Forčić, 2007.) koji je sastavljen za potrebe istraživanja o uključenosti građana u civilne inicijative u zajednici, provedenog od strane Udruge za razvoj civilnog društva SMART iz Rijeke 2001. godine. Ispitanici na ljestvici od 5 stupnjeva (od 1 – *uopće se ne slažem* do 5 – *izrazito se slažem*) označavaju stupanj svojega slaganja s 11 tvrdnji koje se odnose na opće stavove o volontiranju (npr. „Volontiranje je dobar način za provođenje slobodnog vremena.“). Potom smo sudionike zamolili da ispune set pitanja koji se odnosi na njihovo **(ne)iskustvo volontiranja**. Drugim riječima, ovisno o tome jesu li prethodno volontirali, odgovarali su na pitanja o tom iskustvu ili, pak, o razlozima zbog kojih nisu imali iskustvo volonterskog angažmana. Sljedeći dio upitnika odnosio se na **volontiranje sudionika u sljedećemu vremenskom razdoblju** na način da su prvo označili žele li volontirati te potom pobliže definirali s kojom bi populacijom, kojim aktivnostima i u kojem vremenskom obimu bili spremni angažirati se. Na samom je kraju dio pitanja koji se odnosi na njihovu **procjenu potrebe dodatnog educiranja** u svrhu unaprjeđenja kompetencija za volontiranje. Usto, naveli su i potencijalne motive koji bi ih potaknuli na intenzivniji volonterski angažman.

Postupak provedbe istraživanja

Istraživanje je provođeno **od svibnja do lipnja 2014. godine** po principu **„papir olovka“** na način da su zaposlenici Crvenog križa u svojim lokalnim zajednicama u istraživanje uključili već postojeće volontere, kao i one koji dotada nisu volontirali. S obzirom na sâm cilj i svrhu istraživanja, ono nije bilo anonimno te su sudionici bili pozvani da navedu svoje osobne podatke (posebno u slučaju kada su zainteresirani za daljnju suradnju i sudjelovanje u edukaciji). Važno je napomenuti da su bili usmeno i pisano (u uvodnom dijelu anketnog upitnika) informirani kako ih njihovi odgovori ni na koji način ne obvezuju na volonterski angažman, nego služe kao izvor vrijednih informacija za planiranje dalnjih aktivnosti.

Ključni rezultati

Istraživanjem spremnosti na volontiranje u četirima zajednicama prikupljeni su sveobuhvatni podaci, a u nastavku ovog teksta bit će sumarno prikazani oni ključni – pri čemu će biti podijeljeni u potencijale, tj. resurse te u potencijalne izazove.

Tablica 2. Tablični prikaz resursa te potencijalnih izazova

POTENCIJALI	IZAZOVI
Pozitivni stavovi naspram volontiranja	Nizak interes umirovljenika, studenata i zaposlenih
Velik udio zainteresiranih volontera	Podzastupljenost muškaraca
Niska prosječna dob zainteresiranih volontera	Niska prosječna dob zainteresiranih volontera
Velik broj zainteresiranih učenika	
Interes za različite aktivnosti	
Interes za rad s različitim skupinama korisnika	
Interes za edukacijom i unaprjeđenjem vlastitih kompetencija	

Već prvim pogledom na tablični prikaz resursa te potencijalnih izazova u kontekstu spremnosti za volontiranjem, jasno je da je više pozitivnih strana.

Tako su stavovi naspram volontiranja u četirima zajednicama generalno vrlo pozitivni i gotovo sve tvrdnje na Upitniku stavova postižu vrlo visoke prosječne vrijednosti.

Tablica 3. Deskriptivan prikaz prosječnih vrijednosti odgovora na tvrdnjama Upitnika općih stavova o volontiranju

		Istra (N = 78)	Knin (N = 74)	Donji Miholjac (N = 99)	Županja (N = 71)	Ukupno (N = 322)
1.	Volonteri su zadovoljniji sobom od ljudi koji ne volontiraju.	4,04	3,99	4,00	3,96	3,99
2.	Volonteri mogu pomoći u rješavanju problema lokalne zajednice.	4,45	4,26	4,29	4,27	4,31
3.	Volontiranje može pomoći u rješavanju nekih osobnih problema.	3,87	4,01	3,74	4,10	3,93
4.	Volontiranje je dobar način za provođenje slobodnog vremena.	4,56	4,55	4,49	4,57	4,54
5.	Uključivanjem u volounterski rad mogu se upoznati zanimljivi ljudi.	4,76	4,57	4,69	4,72	4,68
6.	Volonteri su obično ljudi zaneseni nekom idejom.	3,62	3,47	3,48	3,48	3,51
7.	Volontiranju je potrebno dati više pozornosti.	4,33	3,93	4,17	4,20	4,15
8.	Volontirati mogu uglavnom oni koji imaju mnogo slobodnog vremena.	3,19	3,27	3,09	3,01	3,14
9.	Volontirati mogu uglavnom oni koji financijski dobro stoje.	1,93	1,79	1,64	1,59	1,73
10.	Volontiranje može pomoći u pronalaženju i dobivanju zaposlenja.	3,68	3,38	3,66	3,59	3,57
11.	Volonterima se može povjeriti ozbiljan posao.	4,11	4,03	4,00	4,00	4,03

Primjerice, sudionici se gotovo u potpunosti (4,68) slažu da se volontiranjem mogu upoznati zanimljivi ljudi te da je volontiranje dobar način provođenja slobodnog vremena (4,54). U velikoj mjeri (4,31) smatraju također da volonteri mogu pomoći u rješavanju problema u lokalnoj zajednici te da se volonterima može povjeriti ozbiljan posao (4,03). Ovdje smo se usmjerili na prosječne vrijednosti odgovora na pojedinim tvrdnjama na razini cijelog uzorka (sva četiri lokaliteta), no važno je napomenuti da, gledajući i zasebno, vrijednosti prate iste trendove. No također znamo da pozitivan stav ne znači nužno i ponašanje u skladu s njime. Ipak, to nije slučaj u uzorku sudionika ovog istraživanja, jer su se **sudionici u velikoj mjeri izjasnili da bi u budućnosti voljeli volontirati**: u Istri njih 83%, u Kninu 93,2%, u Donjem Miholjcu 83,2% i u Županji 77%. Nadalje, zainteresirane osobe za volontiranje u najvećoj mjeri čine učenici: Istra 44,3%, Knin 90,8%, Županja 69,1% te Donji Miholjac 65,3%. Stoga ne čudi i da je **prosječna dob** onih spremnih na volontiranje **relativno niska** (Istra – $M_{dob} = 28,09$,

Knin – M_{dob} = 17,75, Županja – M_{dob} = 23,48, Donji Miholjac – M_{dob} = 19,57). Ovakve su okolnosti nedvojbeno resurs jer Crvenom križu (ali i drugim dionicima u obuhvaćenim zajednicama) otvaraju prostor za dugoročno planiranje poslova i aktivnosti. No važno je u obzir uzeti to da ova prednost može biti i izazov, posebno u lokalnoj zajednici kao što je Knin gdje većinu zainteresiranih volontera čine učenici. Naime, iako je pozitivno to što je riječ o mladim i motiviranim ljudima, znamo i to da određene volonterske aktivnosti zahtijevaju zreliju dob, određeno životno iskustvo i, na kraju krajeva, punoljetnost. U tom smislu, bilo bi važno usmjeriti svoju djelatnost i na informiranje ostalih građana o mogućnostima volontiranja te pokušati u većoj mjeri uključiti i odrasle osobe.

Što se dalnjih resursa tiče, u zainteresiranih volontera postoji interes za različite aktivnosti volontiranja kao što su direktan rad s korisnicima, ekološke akcije, humanitarne akcije, tim za katastrofe, pomoći životinjama itd.. Potencijalni volonteri zainteresirani su i za rad s različitim skupinama korisnika i s obzirom na dob (djeca i mлади, odrasle i starije osobe) i s obzirom na specifična obilježja (osobe s invaliditetom, djeca s poteškoćama ili problemima u ponašanju, beskućnici...). Također, u potencijalnih volontera postoji i zanimanje za educiranjem i unaprjeđenjem vlastitih kompetencija. Tako se u Županji čak 75,5% potencijalnih volontera izjasnilo da bi voljelo pohađati edukaciju usmjerenu unaprjeđenju kompetencija za volontiranje, dok je u drugim zajednicama taj udio nešto niži, ali i dalje vrlo visok (Istra – 67,7%, Knin – 72,5%, Donji Miholjac – 54,9%).

Što se tiče izazova, oni se u prvom redu odnose na nedovoljan broj zainteresiranih volontera iz skupine umirovljenih osoba, studenata, ali (s izuzetkom Istre i Donjeg Miholjca) i zaposlenih osoba. Također, u svim je lokalitetima (s izuzetkom Donjeg Miholjca), u skupini zainteresiranih, tj. potencijalnih volontera, podzastupljena skupina muškaraca (Istra – 28,1%, Knin – 18,8%, Donji Miholjac – 46,6%, Županja – 23,6%). Naravno, ne smijemo zaboraviti niti činjenicu da je riječ o prigodnom uzorku, uslijed čega postoji mogućnost da su ovakvi nalazi rezultat metode uzorkovanja (i ukupno manjeg broj muškaraca u uzorku), a ne nužno realne situacije u lokalnoj zajednici. No nedvojbeno je važno resurse usmjeriti i prema tim skupinama, tj. pokušati ih u većoj mjeri uključiti u aktivnosti volontiranja. Naime, umirovljenici su zbog specifičnosti svojega životnog razdoblja vremenski prilično fleksibilni te u tom smislu često svoje slobodno vrijeme ispunjavaju i volonterskim aktivnostima. Smatramo kako bi bilo važno usmjeriti svoje djelovanje i prema njima na način da ih se informira o mogućnostima te eventualno uključi u aktivnosti koje im odgovaraju i kojima mogu pridonijeti kvaliteti života u lokalnoj zajednici.

Važno je napomenuti to da kao jedan od glavnih razloga dosadašnjeg neuključivanja u volonterske aktivnosti, građani svih zajednica navode nedostatak informacija. Stoga je važno pojačati aktivnosti usmjerenе upravo informiranju građana, s posebnim naglaskom na skupine koje su podzastupljene, u ovom slučaju umirovljenike, studente i muškarce, a kako bi se osigurala podjednaka zastupljenost svih dobnih i rodnih skupina, što bi nedvojbeno pridonijelo kvaliteti volontiranja. Jednako tako, u svim zajednicama sudionici navode kako bi ih na volontiranje dodatno motiviralo postojanje supervizije i edukacije usmjerenе unaprijeđenju kompetencija za volontiranje pa je tako izuzetno važno, s ciljem povećanja i broja i kvalitete volonterskog angažmana, i te aktivnosti nuditi postojećim i budućim volonterima.

Usljed svega navedenog, možemo zaključiti kako u svim četirima zajednicama postoji snažan potencijal koji se, uza sustavno i adekvatno usmjeravanje aktivnosti i usklađivanje spremnosti za volontiranje i potreba za volonterima, može značajno unaprijediti i iskoristiti u svrhu unaprijeđenja kvalitete života u zajednici.

1.2. Potrebe za volontiranjem

Opis uzorka

U procjeni potreba za volontiranjem sudjelovali su predstavnici različitih organizacija iz četiriju zajednica (Istarska županija, Knin, Donji Miholjac i Županija) kao što su: domovi zdravlja, domovi za starije i nemoćne osobe, predškolske ustanove, osnovne i srednje škole, centri za socijalnu skrb i druge jedinice lokalne vlasti, vladine organizacije i organizacije civilnog društva, za koje je procijenjeno da bi mogle biti zainteresirane za uključivanje volontera u aktivnosti koje provode.

Na području četiriju zajednica u procjeni potreba za uključivanjem volontera sudjelovalo je ukupno 56 organizacija (Tablica 4), pri čemu su Istra, Knin i Donji Miholjac podjednako zastupljeni, dok je iz Županje sudjelovalo tek 7 organizacija.

Tablica 4. Pregled organizacija uključenih u procjenu potreba za volontiranjem

ISTRA (N = 19)	KNIN (N = 16)	DONJI MIHOLJAC (N = 14)	ŽUPANJA (N = 7)
Centar za socijalnu skrb Pazin	Centar za socijalnu skrb Knin	RŠU Udica Donji Miholjac	Dom za starije i nemoćne osobe „Svetlost“ Gradište
Centar za socijalnu skrb Poreč	DV Cvrčak	Turistička zajednica Donji Miholjac	Dom za starije i nemoćne osobe „Apolon“
Dom za starije i nemoćne Poreč	Dom za starije i nemoćne Knin	DV Pinokio	Društvo za pomoć osobama s invaliditetom „Golubovi“
Dom za starije i nemoćne Buzet	Srednja strukovna škola „Kralj Zvonimir“	Dom zdravlja Donji Miholjac	DV Maslačak
Društvo invalida Poreč	Grad Knin	Društvo invalida Donji Miholjac	Nogometni klub Graničar
Društvo Naša djeca Pazin	Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje - ispostava Knin	Društvo uzgajatelja malih životinja Slavonija	OŠ Ivana Kozarca Županja
Društvo distrofičara Istre	Turistička zajednica Grada Knina	Grad Donji Miholjac	Udruga matice umirovljenika
Gradsko društvo Crvenog križa Pazin - Dnevni boravak i pomoć u kući	Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje - ispostava Knin	Sportsko-nautička udruga Dravski vir	
Gradsko društvo Crvenog križa Pazin	Srednja škola Lovre Montija	Likovni atelier Javorić	
Gradsko društvo Crvenog križa Poreč	Narodna knjižnica Knin	Srednja škola Donji Miholjac	
Gradsko društvo Crvenog križa Pula	Pučko otvoreno učilište Knin	Narodna knjižnica Donji Miholjac	
Gradsko društvo Crvenog križa Buzet	Opća bolnica „Hrvatski ponos“	OŠ Augustina Harambašića Donji Miholjac	
OŠ Vladimira Nazora, Pazin	Općinski sud u Kninu	Pučko otvoreno učilište Obris	
OŠ Vladimira Nazora, Potpićan	OŠ Domovinske zahvalnosti	Udruga Migra	
OŠ Vodnjan	OŠ dr. Franje Tuđmana		
Humanitarna Udruga Zlatna generacija	Veleučilište Marka Marulića		
Udruga cerebralne paralize Istarske županije			
Udruga za skrb o starijim i nemoćnim osobama Dodir nade			
Udruga slijepih Istarske županije			

Instrumentarij

U svrhu procjene potreba za uključivanjem volontera u aktivnosti različitih organizacija, u četirima je zajednicama bio primijenjen **Upitnik procjene potreba za uključivanjem volontera u aktivnosti organizacije** (Prilog 2).

Upitnik u najvećoj mjeri sadrži **pitanja otvorenog tipa** usmjereni na prikupljanje osnovnih informacija o organizaciji, prethodna iskustva organizacije s uključivanjem volontera u svoje aktivnosti (karakteristike korisnika volonterskih usluga te opis aktivnosti u kojima su sudjelovali volonteri), razloge uključivanja ili neuključivanja volontera u svoje aktivnosti kao i interes uključivanja volontera u skoroj budućnosti (opis potrebe za specifičnim karakteristikama volontera, opis aktivnosti u koje bi se volonteri mogli uključiti te opis korisnika kojima je potrebna pomoć volontera).

U slučaju organizacija koje su izrazile interes uključivanja volontera u razdoblju koje slijedi, predstavnici organizacija naveli su i broj volontera koji bi im bio potreban te željeni broj sati volontiranja tjedno koje bi mogli ponuditi volonterima.

Postupak provedbe istraživanja

Upitnik je organizacijama bio dostavljen poštom, a ispunjavao ga je po jedan predstavnik svake od organizacija, nakon čega su ispunjeni upitnici bili prikupljeni u organizacijama Hrvatskoga Crvenog križa na obuhvaćenim lokalitetima i dostavljeni istraživačkom timu. Istraživanje je provedeno u razdoblju od svibnja do lipnja 2014. godine. S obzirom na samu svrhu istraživanja, ono nije bilo anonimno te su sudionici bili pozvani da navedu svoje osobne podatke (posebice u slučaju kada su iskazali interes organizacije za daljnju suradnju i uključivanje volontera u svoje aktivnosti).

Ključni rezultati

U nastavku teksta prikazani su ključni rezultati ovog dijela istraživanja, a organizirani su s obzirom na sadržajno glavna područja istraživanja.

Ranije iskustvo uključivanja volontera

Prije detaljnijeg istraživanja potreba za volonterima, predstavnike obuhvaćenih ustanova i organizacija pitali smo jesu li u prošlosti uključivali volontere u svoje aktivnosti te, ako jesu, o kojim je aktivnostima i korisnicima bila riječ.

Što se tiče **prethodne suradnje s volonterima**, u Istri tek dvije organizacije (od njih ukupno 19) nisu imale to iskustvo. Situacija je nešto drugačija u Kninu, gdje 2 organizacije navode kako su u svoje djelatnosti uključivale volontere. Na području Donjeg Miholjca 8 organizacija navodi da ima iskustvo uključivanja volontera, dok je u Županji taj omjer 5 naspram tek dvije organizacije koje nisu surađivale s volonterima.

Kao **razloge neuključivanja** volontera u svoje aktivnosti navode kako djelatnicima nije bila potrebna pomoć, aktivnosti nisu adekvatne za uključivanje volontera, nije bilo zainteresiranih volontera te kako voditelji i djelatnici nisu bili dovoljno informirani o toj mogućnosti. Kao jedan od razloga ističu i problem povjerljivosti podataka, izostanak suradnje s organizacijama koje organiziraju volontere te činjenicu da studenti provode aktivnosti u okviru svojeg obrazovanja pa stoga nije postojala potreba za dodatnim volonterima.

Posredno možemo zaključiti kako u Istri evidentno postoji izraženija kultura uključivanja volontera u različite aktivnosti, od jednokratnih humanitarnih akcija do dugotrajnijega psihosocijalnog rada s korisnicima. Usto, ovi nalazi upućuju i na jasnu potrebu za aktivnostima usmjerenim senzibiliziranju i informiraju donositelja odluka u različitim organizacijama o važnosti uključivanja volontera i višestrukim koristima takve suradnje.

Što se tiče organizacija koje su surađivale s volonterima, posebno veseli činjenica da su oni bili **uključeni u raznovrsne aktivnosti** kao što jesu:

- provođenje vremena s djecom niskoga socioekonomskog statusa
- animiranje i skrb o skupinama djece tijekom ljetovanja ili zimovanja
- pomoć u učenju učenicima osnovnih škola
- organizacija obilježavanja važnih datuma (npr. Dan volontera, Majčin dan i sl.) i manifestacija
- podrška, pratišta i provođenje vremena s osobama s poteškoćama
- podrška, pratišta i provođenje vremena s nemoćnim i starijim osobama
- socijalizacijske radionice za učenike
- edukacije pružanja prve pomoći
- fizička pomoć – rad u skladištu, renoviranje prostora

- pomoć pri osmišljavanju ili provođenju projekata
- pomaganje i njega u kući korisnicima u potrebi
- pružanje usluge prijevoza osobama u potrebi
- frizerske i pedikerske usluge
- provođenje kreativnih i glazbenih radionica s različitim skupinama djece, mladih, odraslih i starijih
- sudjelovanje u ekološkim akcijama
- sudjelovanje u humanitarnim akcijama – prikupljanje humanitarne pomoći, dostavljanje hrane i potrepština korisnicima
- sudjelovanje u provođenju istraživanja – anketiranje
- rad u prihvatilištu za beskućnike
- akcije dobrovoljnog darivanja krvi
- humanitarni rad tijekom poplava.

Predstavnici organizacija koje su imale iskustvo uključivanja volontera u djelatnosti svojih organizacija bili su zamoljeni i da opišu **karakteristike korisnika (pojedinaca ili skupina) s kojima su volonteri provodili aktivnosti** te je iz njihovih odgovora vidljivo da su volonteri bili angažirani u aktivnostima s različitim skupinama korisnika: **(1)** osobe s invaliditetom; **(2)** djeca predškolske, osnovnoškolske i srednjoškolske dobi (opća populacija); **(3)** djeca i mladi s problemima u ponašanju ili iz obitelji niskoga socioekonomskog statusa; **(4)** osobe starije životne dobi, umirovljenici; **(5)** starije osobe iz samačkih domaćinstava; **(6)** osobe u terminalnim fazama bolesti te **(7)** samohrani roditelji.

Interes za uključivanje volontera u sljedećih godinu dana

S predstavnicima organizacija i ustanova provjerili smo i jesu li spremni u sljedećih godinu dana u svoje aktivnosti uključiti i volontere.

Na području Istarske županije 17 organizacija iskazuje taj interes, dok tek dvije nisu zainteresirane za uključivanje volontera u skoroj budućnosti. Na području grada Knina i u Donjem Miholjcu 10 organizacija iskazuje taj interes, dok bi u Županiji sve uključene organizacije, njih 7, voljele surađivati s volonterima. Organizacije koje nisu iskazale interes za uključivanje volontera kao glavni razlog navode kako razdoblje od godinu dana nije dovoljno za zadovoljavanje potreba njihovih korisnika.

Potom smo predstavnike organizacija zamolili da navedu **ključna obilježja i/ili kompetencije koje od volontera očekuju ili smatraju poželjnima** (Tablica 5). Iz podataka navedenih u Tablici 5 uočavamo kako navode različita obilježja, od onih usmjerenih na samu osobnost potencijalnih volontera do konkretnih kompetencija za psihosocijalni rad.

Tablica 5. Poželjne karakteristike volontera

KARAKTERISTIKE VOLONTERA	
OSOBNE KARAKTERISTIKE	STRUČNA ZNANJA I VJEŠTINE
Vještine organiziranja vremena	Stručnost u radu s djecom (vještine individualnog rada i vođenja radionica)
Vještine vođenja i usmjeravanja	Vještine iz područja fizioterapije i pružanja njegе osobama s invaliditetom, starijima i nemoćima
Motiviranost	Vještine vođenja glazbenih i sportsko-rekreativnih radionica
Empatičnost i senzibiliziranost za pomaganje	Stručnost iz područja psihologije
Sklonost sportskim i glazbenim aktivnostima	Znanja i vještine podučavanja pružanja prve pomoći
Strpljivost	Studenti društvenog usmjerjenja (socijalni pedagozi, psiholozi, socijalni radnici...)
Fleksibilnost	Poznavanje stranog jezika
Komunikacijske vještine	Stručna logopedska znanja
Kreativnost	Pedagoške vještine
Tolerantnost	Poznavanje rada na računalu
Spremnost na usvajanje novih znanja	
Vještine rada u timu i suradljivost	

Posebno ohrabruje i važno je u kontekstu planiranja edukacija i treninga volontera to što je u zadovoljavajućoj mjeri, uz osobnu motiviranost i sklonost radu s ljudima, riječ o kompetencijama koje je moguće značajno unaprijediti adekvatnom pripremom volontera te pružanjem kontinuirane podrške u radu (mentorstvom, supervizijama, intervizijama).

Organizacije koje su iskazale interes za uključivanjem volontera također su i opisale **karakteristike korisnika** kojima bi volonteri mogli pružati usluge (Tablica 6).

Tablica 6. Opis korisnika usluga volontera

KARAKTERISTIKE KORISNIKA
Osobe s invaliditetom - oštećenja vida i sluha, nepokretni ili teško pokretni pojedinci
Djeca s poteškoćama u razvoju
Djeca s govornim poteškoćama
Djeca i mlađi s problemima u ponašanju ili iz obitelji niskoga socioekonomskog statusa
Stariji iz samačkih domaćinstava
Osobe starije životne dobi, umirovljenici
Djeca predškolske, osnovnoškolske i srednjoškolske dobi (opća populacija djece i mlađih)
Osobe sa zdravstvenim problemima
Učenici s poteškoćama u učenju
Samohrani roditelji i djeca samohranih roditelja
Nezaposleni mlađi
Socijalno isključene osobe
Djelatnici osnovnih škola

Vidimo da je zaista riječ o različitim skupinama korisnika, kako u odnosu na dob tako i u odnosu na neka specifična obilježja. Osim karakteristika korisnika, organizacije zainteresirane za uključivanje volontera opisuju i aktivnosti u koje bi volonteri mogli biti uključeni, a koje su prikazane u Tablici 7. Što se tiče aktivnosti, predstavnici organizacija i ustanova vide također raznovrsne mogućnosti uključivanja volontera – od administrativnih poslova i pomaganja u kući do edukacija, radionica i direktnoga psihosocijalnog rada s korisnicima.

Tablica 7. Aktivnosti u koje bi organizacije/ustanove bile spremne uključiti volontere

OPIS AKTIVNOSTI
Edukacije korisnika - provođenje informatičkih radionica
Podrška i edukacija roditelja djece s invaliditetom
Fizička pomoć korisnicima - renoviranje prostora, održavanje čistoće, rad u skladištu organizacije
Obilazak korisnika i sudjelovanje u distribuciji humanitarne pomoći
Pomaganje i njega u kući korisnicima u potrebi
Fizioterapijska i rehabilitacijska njega korisnika
Organizacija sportskih natjecanja
Provodenje kreativnih i glazbenih radionica s različitim skupinama djece, mladih, odraslih i starijih
Organizacija kulturnih događaja
Provodenje vremena s djecom niskog socioekonomskog statusa
Podrška, pratnja i provođenje vremena s osobama s poteškoćama
Podrška, pratnja i provođenje vremena s nemoćnim i starijim osobama
Pomoć u učenju učenicima osnovnih škola
Administrativni poslovi
Provodenje različitih projekata u zajednici
Psihosocijalna podrška korisnicima
Socijalizacijske radionice za učenike
Aktivnosti organiziranja slobodnog vremena za djecu i mlade
Stručna predavanja i edukacija za djelatnike škola

Potom smo zamolili organizacije da iskažu interes s obzirom na broj volontera i tjedni broj sati koji su u mogućnosti organizirati za volontiranje (Tablica 8).

Tablica 8. Deskriptivan prikaz broja volontera i vremenskog udjela koji su organizatori volontiranja u mogućnosti organizirati

	Istra	Knin	Donji Miholjac	Županja
Broj volontera				
1 volonter	13,3%	11,1%	0,0%	0,0%
2 do 5 volontera	20,0%	77,8%	90,0%	86,0%
6 do 10 volontera	26,7%	11,1%	10,0%	14,0%
11 do 20 volontera	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%
više od 20 volontera	26,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Broj sati volontiranja tjedno				
1 h/tjedno	7,1%	10%	11%	17%
2 do 5 h/tjedno	71,4%	20%	33%	50%
6 do 10 h/tjedno	7,1%	40%	33%	0%
11 do 20 h/tjedno	14,3%	10%	22%	33%
više od 20 h/tjedno	0%	20%	0%	0%

Iz podataka prikazanih u Tablici 8 moguće je primijetiti kako bi najveći broj organizacija (u svim četirima zajednicama) želio uključiti 2 do 5 volontera. Interes za uključivanjem značajnog broja volontera (više od 20) postoji samo na području Istre. Zanimljivo, takav interes u toj zajednici iskazuje više od četvrtine ispitanih organizacija. No gledajući na razini svih četiri lokaliteta prevladava interes za manjim brojem volontera, što je očekivano i razumljivo s obzirom na to da je koordiniranje i kvalitetno vođenje volontera, uz kontinuirano osiguravanje dobrobiti korisnika, zahtjevan posao koji zahtijeva dobru organizaciju i značajne ljudske resurse.

Predstavnici organizacija bili su upitani i koliko sati tjedno bi im pomoći volontera bila potrebna (Tablica 8). Primjećujemo trend da najveći broj organizacija isakuje potrebu za uključivanjem volontera na 2 do 5 sati volonterskog angažmana tjedno. Potreba za volonterskim angažmanom većim od 20 sati tjedno zabilježena je samo u Kninu.

Potreba za pomoći i podrškom u koordiniranju i radu s volonterima

Predstavnici organizacija iz četiriju zajednica bili su upitani bi li im u slučaju uključivanja volontera u njihove aktivnosti bila potrebna određena podrška u koordiniranju i radu s volonterima te kakav bi im oblik podrške bio potreban. Odgovori su ispitanika prikazani u Tablici 9; vidimo da bi organizatorima pomoći i podrška bila potrebna na svim razinama, od tehničke podrške u organizaciji do specifičnih edukacija usmjerenih prema samim volonterima, ali i djelatnicima organizacije. Za prepostaviti je da bi, u okolnostima u kojima bi takva savjetodavna pomoć bila ponuđena različitim organizacijama, porastao i broj volontera te udio njihova volonterskog angažmana.

Tablica 9. Oblici potrebne pomoći i podrške u koordiniranju i radu s volonterima

POTREBNA POMOĆ I PODRŠKA
Edukacija djelatnika o organizaciji, koordinaciji i vođenju volontera
Supervizija organizacije i volontera
Umrežavanje organizacija, korisnika i volontera
Edukacija o zakonskim regulativama vezanim u volonterski rad
Praktična znanja – sastavljanje ugovora o volontiranju
Educiranje volontera o specifičnim potrebama korisnika
Pomoć u definiranju adekvatnih djelatnosti u koje bi bili uključeni volonteri
Pomoć u organizaciji prijevoza volontera
Edukacija o načinima evaluacije rada volontera

U tom je smislu moguće definirati područja u kojima bi organizatorima volontiranja trebala biti ponuđena podrška i pomoći: **(1)** umrežavanje/organizacijske aktivnosti, **(2)** edukacija organizatora volontera i osoba uključenih u volontiranje te **(3)** supervizija/savjetodavna pomoć organizatorima volontera.

1.3. Što s rezultatima?

Na temelju prikazanih rezultata možemo zaključiti kako nedvojbeno **postoji spremnost za volontiranje** u svim obuhvaćenim zajednicama, a **organizacije su u velikoj mjeri spremne uključiti volontere** u svoje aktivnosti i rad s različitim skupinama korisnika. No kako potencijalni volonteri, tako i organizacije iskazuju veliku potrebu za dodatnim edukacijama te podrškom u organizirajući provedbi volonterskih aktivnosti. Upravo su zato sve daljnje aktivnosti u sklopu projekta planirane na temelju rezultata ovog istraživanja. U tom su smislu različite aktivnosti usmjeravane na informiranje građana, senzibiliziranje organizacija te šire javnosti na potrebu za volontiranjem i višestrukim koristima od volontiranja. Kontinuirano je rađeno i na povezivanju zainteresiranih volontera s organizacijama u kojima mogu volontirati.

Nadalje, osmišljen je i proveden trening „**Moj prijatelj volonter**“ koji zainteresirane volontere priprema za volonterski angažman, tj. usmjeren je na unaprjeđenje njihovih kompetencija za direktan rad s različitim skupinama korisnika. Usto, dio treninga posvećen je i organizatorima volonterskih aktivnosti kako bi im se pružila potrebna znanja i vještine koordiniranja i vođenja volontera. Provedbom treninga utemeljenog na rezultatima istraživanja te na suvremenim znanstvenim spoznajama direktno je odgovoreno na potrebe samih volontera i organizacije te, vjerujemo, značajno i dugoročno pridonijelo unaprjeđenju volontiranja u obuhvaćenim četirima zajednicama.

Plan i program treninga zajedno s objašnjenjem teorijske podloge i prikazom evaluacije treninga, ponuđen je u nastavku ovog priručnika.



2

O programu „Moj
prijatelj volonter“

2.1. Korisnici Programa

Program „Moj prijatelj volonter“ podrazumijeva uključivanje pripremljenih volontera u individualan volonterski rad s korisnicima u potrebi (ranjive skupine korisnika) u trajanju od najmanje 6 mjeseci. Prema definiciji Rječnika socijalne zaštite i socijalne uključenosti¹, ranjive su skupine one koje su u povećanom riziku od siromaštva i socijalne isključenosti u odnosu na opću populaciju. Riječ je o skupinama koje se u većoj mjeri suočavaju s poteškoćama i okolnostima koje mogu dovesti do socijalne isključenosti (primjerice, niža razina obrazovanja i nezaposlenost), kao što su pripadnici nacionalnih manjina, migranti, osobe s invaliditetom, beskućnici, starije osobe i djeca.

Socijalna isključenost je višedimenzionalan proces koji slabi povezanost pojedinca i zajednice. Osobe mogu biti isključene iz pristupa dobrima (npr. pravo na novčanu naknadu) i uslugama (npr. pravo na obrazovanje) te sudjelovanja na tržištu rada, odnosno mogu biti isključene iz ostvarivanja ljudskih i socijalnih prava. Što je više obilježja po kojima je osoba isključena, to ona postaje ranjivija. Uzroci socijalne isključenosti u Hrvatskoj često su povezani s nedovoljnom zapošljivosti, niskom obrazovnom razinom, ograničenim mogućnostima zapošljavanja i/ili uskim, odnosno zastarjelim znanjima i sposobnostima. Česta je posljedica dugotrajna nezaposlenost i ovisnost o sustavu socijalne skrbi. S povećanim rizikom socijalne isključenosti posebice se suočavaju osobe s poteškoćama i/ili invaliditetom, beskućnici, starije osobe, žene, žrtve obiteljskog nasilja, Romi, bivši zatvorenici, liječeni ovisnici, izbjeglice i prognanici te dio stanovnika u područjima od posebne državne skrbi².

Važnost socijalnog uključivanja prepoznala je i Evropska unija, koja u svojoj strategiji „Europa 2020“ stavlja naglasak na edukaciju, socijalnu uključenost i smanjivanje stope siromaštva. Nedvojbeno vrlo važnu ulogu imaju i organizacije civilnog društva koje svojim djelovanjem mogu pridonijeti boljoj kvaliteti života ranjivih skupina stanovništva. Upravo su zato sve aktivnosti Projekta, pa tako i aktivnost „Moj prijatelj volonter“ usmjeravane prema tim skupinama, a s dugo-ročnim ciljem unaprjeđenja njihove kvalitete života i bolje socijalne uključenosti.

1 Social Protection and Social Inclusion Glossary, DG Employment, Social Affairs and Inclusion, <http://www.eqavet.eu/qa/gns/glossary/v/vulnerable-group.aspx>

2 http://www.ijf.hr/socijalna_uklucenost/hr/o-projektu

2.2. Teorijsko polazište Programa

Na Slici 1 prikazan je logički model programa volontiranja s ranjivim skupinama korisnika „Moj prijatelj volonter“. Iz logičkog modela je vidljivo kako su osnovne komponente programa trening volontera i grupni sastanci s volonterima.

Program „Moj prijatelj volonter“ temelji se na teorijskom konceptu socijalno-emocionalnog učenja. Payton i sur. (2000.) su socijalno-emocionalno učenje definirali kao „sposobnost razumijevanja, izražavanja i kontroliranja socijalnih i emocionalnih aspekata života na način na koji omogućuje uspješno rješavanje životnih zadataka, kao što su učenje, ostvarivanje odnosa i veza, rješavanje svakodnevnih problema te prilagođavanje složenim zahtjevima rasta i razvoja. Uključuje samosvijest, kontrolu impulsa, suradnju i skrb o sebi i drugima. Socijalno-emocionalno učenje je proces kojim djeca i odrasli stječu vještine, stavove i vrijednosti nužne za postizanje socijalne i emocionalne kompetentnosti“.

Socijalno-emocionalno učenje jest proces stjecanja znanja, stavova i vještina koje uključuju prepoznavanje i regulaciju emocija, snalaženje u socijalnom svijetu, uspostavljanje i održavanje odnosa s drugima te učinkovito donošenje odluka. Zins i sur. (2004.) definiraju socijalno-emocionalno učenje kao proces kojim se u pojedinca povećava mogućnost integracije vlastitih misli, osjećaja i ponašanja s ciljem ispunjavanja važnih životnih aktivnosti i zadataka. Drugim riječima, socijalno i emocionalno učenje je proces razvitka temeljnih socijalnih i emocionalnih kompetencija te je upravo stoga određeno kao teorijsko polazište pripreme volontera za rad s ranjivim skupinama korisnika.

Udruženje za akademsko, socijalno i emocionalno učenje³ 2005. je godine identificiralo **5 skupina temeljnih**, međusobno povezanih, **socijalnih i emocionalnih kompetencija**:

- **svijest o sebi** – samosvijest, prepoznavanje vlastitih emocija i vrijednosti te vlastitih snaga i ograničenja;
- **upravljanje sobom** – samokontrola, izražavanje i regulacija emocija, ovlađavanje emocijama i ponašanjem u svrhu postizanja cilja;
- **socijalna svijest** – mogućnost zauzimanja perspektive drugih, pokazivanje razumijevanja i empatiziranje s drugima;
- **vještine važne za stvaranje i održavanje odnosa** – uspostavljanje i održavanje zdravih odnosa s drugima, odupiranje neželjenom socijalnom pritisku i efikasno rješavanje interpersonalnih konflikata te
- **odgovorno odlučivanje** – donošenje etičkih, konstruktivnih odluka o osobnome i socijalnom ponašanju.

³ The Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning, CASEL, <http://www.casel.org/>

Koncept socijalno-emocionalnog učenja korišten je kao teorijski temelj treninga volontera, no elementi koncepta su vidljivi i u ciljevima vezanima uz rad volontera s korisnicima programa. Kao što je prikazano u logičkom modelu programa, krajnji očekivani ishod programa jest to da će uključivanje volontera u rad s ranjivim skupinama korisnika pridonijeti unaprjeđenju kvalitete života i psihosocijalnog funkciranja korisnika podrškom razvoju njihovih socijalno-emocionalnih vještina.

2.3. Organizacija treninga i grupnih sastanaka s volonterima

Trening volontera traje tri dana te je namijenjen koordinatorima volontera i volonterima koji su zainteresirani za uključivanje u volonterske aktivnosti s ranjivim skupinama korisnika u svojim lokalnim zajednicama. Važno je napomenuti kako je sadržaj treninga prvenstveno osmišljen za **sudionike koji nisu educirani za psihosocijalni rad ili nemaju dugoročnije iskustvo neposrednog**, individualnoga rada s korisnicima u potrebi. U tom je smislu i sadržaj usmjeren na stjecanje temeljnih kompetencija na području volontiranja i psihosocijalnog rada s korisnicima u potrebi.

Sadržaj treninga koncipiran je u nekoliko tematskih blokova:

BLOK 1 – Upoznavanje, predstavljanje programa „Moj prijatelj volonter“ i uvod u trening

BLOK 2 – Socijalno-emocionalne vještine

BLOK 3 – Aktivno slušanje

BLOK 4 – Asertivnost i asertivna komunikacija

BLOK 5 – Predrasude

BLOK 6 – Rješavanje problema

BLOK 7 – Materijali za volontere uključene u provođenje programa

BLOK 8 – Evaluacija treninga i dodjela potvrda

BLOK 9 – Materijali za koordinatora volontera uključene u provođenje programa.

Tijekom treninga primjenjuju se razne metode i tehnike poput poučavanja, igranja uloga, raznih interaktivnih aktivnosti i samorefleksije.

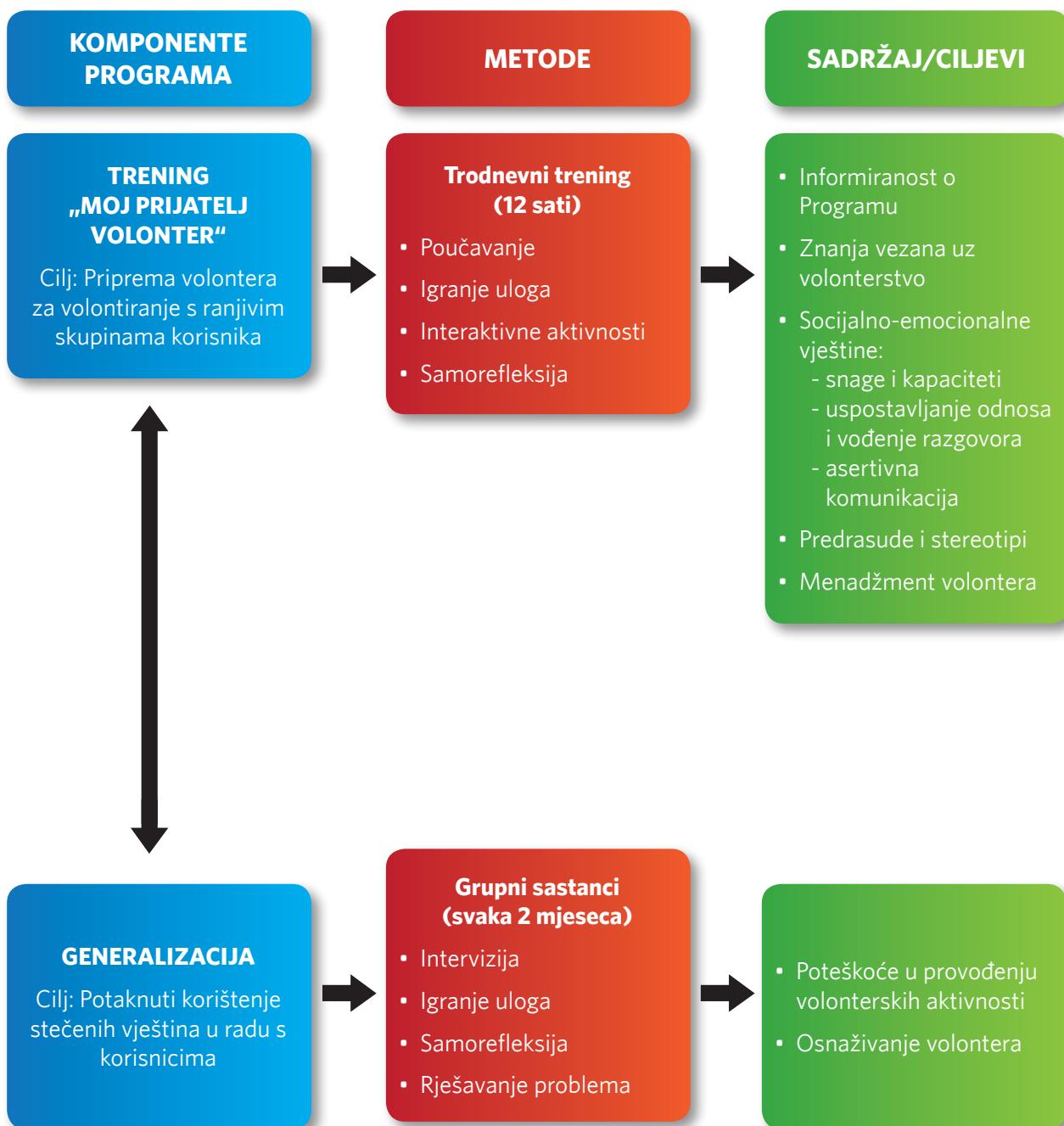
Očekivani ishodi treninga jesu:

- unaprijedena informiranost volontera o Programu
- unaprijedena informiranost i znanja o volonterstvu
- unaprijedene socijalno-emocionalne vještine volontera
- osvještenije osobne snage i kapaciteti
- unaprijedena vještina uspostavljanja odnosa i vođenja razgovora
- unaprijedena vještina asertivne komunikacije
- osvještenije predrasude i stereotipi kod volontera
- koordinatori volontera osvješteniji o elementima i važnosti kvalitetnoga volonterskog menadžmenta.



Osim treninga, volonteri tijekom provedbe Programa sudjeluju u grupnim sastancima svih volontera uključenih u program. Svrha grupnih sastanaka jest intervijom pružiti podršku volonterima u rješavanju potencijalnih poteškoća vezanih uz volontiranje s korisnicima te ih dodatno osnažiti za volonterski angažman.

Slika 1. Logički model programa „Moj prijatelj volonter“



KRATKOROČNI ISHODI

- Unaprijeđena informiranost volontera o Programu
- Unaprijeđena znanja o volontерству
- Socijalno-emocionalne vještine volontera:
 - osviještene snage i kapaciteti
 - unaprijeđena vještina uspostavljanja odnosa i vođenja razgovora
 - unaprijeđena vještina asertivne komunikacije
- Osvještenije predrasude i stereotipi
- Osvještenost koordinatora volontera o važnosti i elementima kvalitetnog menadžment volontera

DUGOROČNI ISHODI

Unaprjeđenje kvalitete života i psihosocijalnog funkcioniranja svih članova zajednice, posebice ranjivih članova

- Uspješno riješene poteškoće vezane uz volonterski rad
- Volonteri osnaženi za provođenje volonterskih aktivnosti

2.4. Hodogram aktivnosti u Programu

Tijekom dogovorenog razdoblja volonter i korisnik se susreću barem jednom tjedno, na način da volonter provodi kvalitetno vrijeme s korisnikom ili mu pomaže u unaprijed dogovorenim aktivnostima. Za provedbu Programa odgovoran je koordinator Programa u lokalnoj zajednici (stručni djelatnik iz Hrvatskoga Crvenog križa ili neke druge organizacije) u kojoj se Program provodi. Koordinator je odgovoran za provedbu procjene potreba korisnika te spremnosti volontera na volontiranje. Nakon uključivanja svih zainteresiranih volontera u trodnevni trening, koordinator Programa povezuje zainteresirane volontere i korisnike s obzirom na njihove mogućnosti, potrebe i interes. Također je odgovoran za organiziranje i provođenje grupnih susreta volontera te za praćenje volonterskih aktivnosti u Programu.



Hodogram aktivnosti u provedbi programa „Moj prijatelj volonter“:

- Koordinator Programa provodi procjenu potreba korisnika u lokalnoj zajednici.
- Koordinator Programa provodi procjenu spremnosti za volontiranje kod potencijalnih volontera u lokalnoj zajednici.
- Provedba trodnevnog treninga volontera u ukupnom trajanju od 12 sati aktivnog rada.
- Koordinator Programa povezuje zainteresirane volontere i korisnike te sudjeluje na inicijalnom susretu volontera i korisnika.
Tijekom prvog susreta volonter i korisnik su upoznati s ciljevima i svrhom Programa, dogovaraju se o aktivnostima u koje će volonter biti uključen te daju svoju pismenu suglasnost za sudjelovanje u Programu (Dogovor između volontera i korisnika o sudjelovanju u Programu).
- Volonteri na mjesečnoj bazi pisanim putem (odgovarajućim obrascima) izvještavaju koordinatora Programa o provedenim volonterskim aktivnostima.
- Koordinator Programa organizira grupne susrete svih volontera uključenih u Program na dvomjesečnoj bazi (po potrebi susreti mogu biti organizirani i češće).
- Po završetku volontiranja, koordinator Programa provodi evaluaciju kvalitete volontiranja u Programu te zadovoljstva Programom u volontera i korisnika.



3

**Trening za
pripremu volontera
u programu „Moj
prijatelj volonter“**

SADRŽAJ 1. DANA TRENINGA

3.1. BLOK 1

Upoznavanje, predstavljanje programa „Moj prijatelj volonter“ i uvod u trening

🕒 **Ciljevi:** Upoznavanje volontera i voditelja treninga te predstavljanje ciljeva programa volontiranja s ranjivim skupinama korisnika „Moj prijatelj volonter“ i treninga budućim volonterima. Tijekom uvodnog bloka volonteri će reflektirati svoje motive vezane uz volontiranje te će biti upoznati s temom volonterstva, kao i ključnim pojmovima vezanima uz volonterstvo.

🕒 **Ishodi:** Na kraju će ovog bloka, volonteri:

- se upoznati međusobno i s voditeljima;
- razumjeti ciljeve programa volontiranja s ranjivim skupinama korisnika, kao i ciljeve te sadržaj treninga;
- evocirati svoje motive vezane uz volontiranje te
- biti upoznati s osnovnim činjenicama vezanima uz volonterstvo – značenjem pojma volontiranja, Zakonom o volonterstvu, načinom organiziranja volontiranja u RH, istraživanjima provedenima na području volonterstva te važnim datumima.

⌚ **Vremenski okvir:** 90 minuta

✖ **Potreban materijal:**

- prezentacija koja uključuje informacije o programu „Moj prijatelj volonter“ te informacije o sadržaju i strukturi treninga (ciljevi, teme, vremenski okvir...)
- samoljepljivi papirići
- hamer-papir
- osobno ili prijenosno računalo, projektor, projekcijsko platno
- flomasteri, ljepljiva traka.

3.1.1. Aktivnost - Predstavljanje programa „Moj prijatelj volonter“ i treninga

- ⌚ **Ciljevi:** Upoznati volontere s ciljevima programa volontiranja s ranjivim skupinama korisnika „Moj prijatelj volonter“ te ciljevima, sadržajem i vremenskim okvirom treninga.
- 🔑 **Metodologija:** frontalni rad.
- ⌚ **Trajanje:** 20 minuta
- ✖ **Potreban materijal:** PPT-prezentacija, osobno ili prijenosno računalo, projektor, projekcijsko platno.
- ⚠ **Napomena:** Prijeđlog PPT-prezentacije nalazi se na CD-u. Vodite računa da sadržaj prezentacije prilagodite sudionicima aktivnosti.
- 💡 **Uputa:** Pripremite kratko predavanje s ključnim informacijama vezanima uz program „Moj prijatelj volonter“ te informacijama vezanima uz trening (ciljevi, sadržaj, vremenski okvir...).

! U prezentaciji je važno istaknuti ove informacije:

- Svaki volonter koji odluči sudjelovati u programu „Moj prijatelj volonter“ pristaje biti uključen u odnos s jednim korisnikom u potrebi u trajanju od najmanje 6 mjeseci.
- Volonter će se susretati sa svojim korisnikom najmanje jednom tjedno.
 - Tijekom razdoblja sudjelovanja u Programu, volonter će sudjelovati na koordinacijskim sastancima s voditeljima programa u svojim lokalnim zajednicama (najmanje 2 sastanka u razdoblju od 6 mjeseci).
- Ciljevi treninga volontera jesu:
 - predstaviti ciljeve programa volontiranja s ranjivim skupinama korisnika „Moj prijatelj volonter“;
 - evokacija motiva vezanih uz volontiranje;
 - upoznavanje s temom volonterstva i ključnim pojmovima vezanimi uz volonterstvo;
 - upoznavanje s konceptom socijalno-emocionalnih vještina te osvještavanje vlastitih snaga i kapaciteta volontera;
 - detektirati znanje, vještine i karakteristike volontera nužnih za uspješno volontiranje s ranjivim skupinama;
 - unaprijediti komunikacijske vještine volontera, s posebnim naglaskom na vještinu uspostavljanja odnosa i vođenja razgovora;
 - unaprijediti vještinu asertivne komunikacije kod volontera;
 - osvijestiti vlastite predrasude i stereotipe;
 - upoznati volontere koji će sudjelovati u programu „Moj prijatelj volonter“ s Kodeksom volontera, Dogовором између volontera i korisnika o sudjelovanju u Programu te Listom za evidentiranje volonterskih aktivnosti u Programu;
 - upoznati koordinatora volontera s načelima kvalitetne koordinacije volontera, odnosno menadžmenta volontera;
 - upoznati koordinatora volontera s alatima potrebnima za uspješnu koordinaciju volontera u projektu „Moj prijatelj volonter“;
- Prikaz sadržaja i vremenskog okvira treninga volontera.
- Informacije o voditeljima treninga.

3.1.2. Aktivnost – Upoznavanje volontera – Igra s imenima

⌚ **Ciljevi:** Upoznavanje volontera i voditelja treninga te stvaranje grupne kohezije.

🔑 **Metodologija:** rad u paru.

⌚ **Trajanje:** 30 minuta

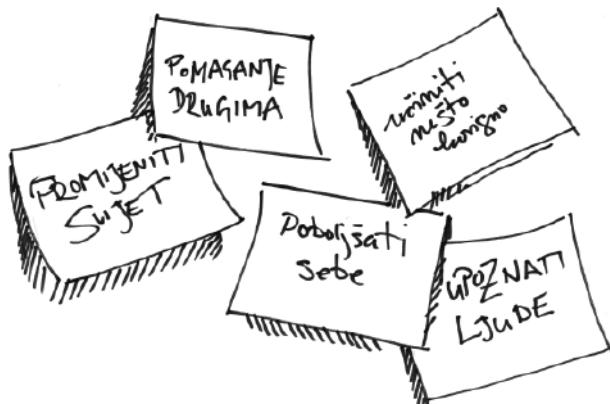
💬 **Uputa:** Volontere se podijeli u parove, s time da ih se uputi da svog para odaberu na način da to bude osoba koju ne poznaju ili je poznaju u manjoj mjeri. Potom se međusobno predstavljaju (što vole/ne vole, što ih veseli ili ne veseli, čime se bave u svoje slobodno vrijeme i sl.) nakon čega im se zada zadatak neka predstave jedan drugoga/drugu ostatku skupine.

No kaže im se također neka to učine tako da onaj tko predstavlja stane iza onoga kojeg predstavlja, svoje ruke provuče ispod ruku osobe koju predstavlja te neverbalno demonstrira i gestikulira ono što govori.



3.1.3. Aktivnost – Zašto želim volontirati?

- ⌚ **Ciljevi:** Evocirati motive vezane uz volontiranje kao i pronalaženje nekih novih motiva s obzirom na one iznesene od strane ostalih sudionika treninga.
- 🔑 **Metodologija:** individualni rad, rasprava.
- 🕒 **Trajanje:** 20 minuta
- ✖ **Potreban materijal:** samoljepljivi papirići, flomasteri, hamer-papir, ljepljiva traka.
- ⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj potrebnih materijala za svakog sudionika vježbe.
- 💡 **Uputa:** Volonterima se podjele samoljepljivi papirići (svakom volonteru nekoliko papira, ovisno o potrebi) te ih se uputi da razmisle o svojim motivima vezanima uz volontiranje i sudjelovanje u programu „Moj prijatelj volonter“ te da na svaki papirčić upišu jedan motiv. Nakon što svi zapišu svoje motive, voditelj aktivnosti prikupi sve papiriće te zajedničkom raspravom s volonterima papiriće grupira u skupine prema prirodi motiva i lijepi na veliki hamer-papir. Iznad svake skupine motiva flomasterom se napiše nadređeni pojam koji povezuje motive u toj skupini. Motivi vezani uz volontiranje najčešće se mogu grupirati u skupine kao što su primjerice: unaprjeđenje vlastitih kompetencija, proširivanje socijalne mreže, osjećaj unutarnjeg zadovoljstva i slično. Preporučljivo je da hamer-papir sa svim motivima bude na vidljivu mjestu tijekom cijelog treninga.



3.1.4. Poučavanje – O volonterstvu

⌚ **Ciljevi:** Upoznati volontere s osnovnim činjenicama vezanima uz volonterstvo – značenjem pojma volontiranja, Zakonom o volonterstvu, načinom organiziranja volontiranja u RH, istraživanjima provedenima na području volonterstva te važnim datumima vezanima uz volonterstvo.

🔑 **Metodologija:** frontalni rad.

⌚ **Trajanje:** 20 minuta

✖ **Potreban materijal:** PPT-prezentacija, osobno ili prijenosno računalo, projektor, projekcijsko platno.

⚠ **Napomena:** Prijedlog PPT-prezentacije nalazi se na CD-u. Vodite računa da sadržaj prezentacije prilagodite sudionicima treninga.

⌚ **Uputa:** Pripremite prezentaciju s temama relevantnima za volontiranje: značenjem pojma volontiranja, Zakonom o volonterstvu, načinom organiziranja volontiranja u RH, istraživanjima provedenima na području volonterstva te važnim datumima vezanima uz volonterstvo.

! U prezentaciji je važno istaknuti ove informacije:

- Korijen riječi volonter dolazi iz lat. *Voluntarius* – dobrovoljan.
- Volontiranje se odnosi na različite aktivnosti u koje pojedinac, bez novčane naknade, dobrovoljno ulaze svoje slobodno vrijeme, trud, znanje i vještine za dobrobit drugoga.
- Glavna su obilježja volontiranja: usredotočenost na zajedničko dobro, intrinzična motivacija i aktivno sudjelovanje korištenjem svojih vještina, znanja i slobodnog vremena (Begović, 2006.).
- Organizacije civilnog društva bave se organiziranim volonterskim aktivnostima, projektima i programima u kojima se prepoznaće interes za opće dobro.
- Hrvatska mreža volonterskih centara potiče razvoj volonterstva u Hrvatskoj putem utjecaja na javnu politiku, uspostavljanjem standarda za edukaciju na području volonterstva i volonterskog menadžmenta te informiranjem i osiguravanjem standarda kvalitete usluga volonterskih centara.

- Trenutačno postoji nekoliko regionalnih volonterskih centara u RH koji vode baze podataka o volonterima i organizatorima volontiranja u lokalnim zajednicama: Rijeka, Zagreb, Osijek i Split.
- Zakon o volonterstvu donesen je 2007. godine (NN 58/07, 22/13) kako bi se osiguralo društveno okruženje povoljno za razvoj volonterstva, spriječile moguće zlouporabe, zaštitilo volontere i organizatore volontiranja te kako bi se na zakonskoj razini uredio položaj svih pravnih i fizičkih osoba uključenih u organizirano volontiranje.
- U Zakonu su definirana: temeljna načela volontiranja, uvjeti volontiranja, prava i dužnosti volontera i organizatora volontiranja, sklapanje ugovora i izdavanje potvrde o volontiranju, donošenje Etičkog kodeksa volontera, dodjeljivanje državne nagrade za volontiranje te nadzor nad izvršenjem Zakona.
- Prema Zakonu o volonterstvu, volonter može biti fizička osoba starija od 15 godina.
- Prema 3. Članku Zakona o volonterstvu, volontiranje se definira kao dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, bez postojanja isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje.
- Prema Zakonu o volonterstvu, Potvrda o volontiranju je jedan od alata za evidentiranje volonterskog doprinosa pojedinca (često se u tu svrhu koristi volonterska knjižica koju svaki volonter može zatražiti od organizatora svojeg volontiranja ili u regionalnom/lokalmome volonterskom centru).
- Na volonterov zahtjev, organizator volontiranja dužan je izdati Potvrdu o kompetencijama stečenima volontiranjem ako je bila riječ o dugotrajnom volontiranju. Potvrda se izdaje u svrhu osobnoga i profesionalnog razvoja, u svrhu dobivanja dodatka diplomi i/ili u svrhu nastavka obrazovanja ili nastavka volonterskog angažmana.
- Etički kodeks volontera usvojen je 2008. godine, a propisuje pravila ponašanja volontera, organizatora volontiranja i njihovih korisnika sukladno načelima volontiranja.

- Istraživanja iz 2011. (European Commision, 2012.) pokazuju kako je u prosjeku jedan od četiriju mladih Europljana bio uključen u volonterske aktivnosti. U usporedbi s podacima iz 2007. godine, broj mladih volontera se povećava. U istom je istraživanju utvrđeno kako se sudjelovanje mladih u volonterskim aktivnostima razlikuje po zemljama – najviše mladi volontiraju u Danskoj, Irskoj, Nizozemskoj i Sloveniji, a najmanje u Grčkoj, Italiji, Mađarskoj, Poljskoj i Švedskoj.
- Clary i Snyder (1999.) na temelju su rezultata provedenog istraživanja izdvojili šest osobnih i društvenih motiva zbog kojih ljudi volontiraju:
 - *Vrijednosti* – volontiranje u skladu s osobnim uvjerenjem o važnosti pomaganja drugima i vrijednosti brige za druge.
 - *Razumijevanje* – volonter želi bolje razumjeti sebe i druge, učiti i razvijati svoje vještine.
 - *Poštovanje* – pojedinac se može psihološki razvijati volontiranjem i na taj način povećati svoje samopoštovanje.
 - *Karijera* – volonteru je cilj steći iskustva vezana uz karijeru, učiti nove vještine koje mu mogu pomoći u traženju posla ili razvoju karijere.
 - *Društvo* – volontiranje zbog jačanja društvenih veza, upoznavanja novih ljudi ili društvenog pritiska i prilagodbe.
 - *Zaštita* – volontiranje može poslužiti pojedincima da ublaže neugodne osjećaje poput usamljenosti ili krivnje.
- Osobnost volontera najčešće se veže uz dimenzije ekstraverzije i ugodnosti. Smatra se da je to kombinacija osobnosti koja generalno predstavlja „pomažuću predispoziciju“ (Omoto i Snyder, 1995.) obilježenu pozitivnom i altruističnom orijentacijom prema drugima. Visoki rezultati na dimenziji ugodnosti također su vezani uz volontiranje (Elshaug i Metzer, 2001.). Ugodnost obuhvaća osobine kao što su suosjećajnost, suradljivost, iskrenost i spremnost za pomaganje.
- Međunarodni dan volontera obilježava se 5. prosinca.
- Hrvatska volontira (svibanj) – višednevna, godišnja manifestacija koja uključuje velik broj pojedinaca, organizacija civilnog društva, institucija i tvrtki koje različitim javnim akcijama u svojim zajednicama promoviraju volontiranje.

3.2. BLOK 2 SOCIJALNO-EMOCIONALNE VJEŠTINE

⌚ **Ciljevi:** Upoznavati volontere s konceptom socijalno-emocionalnih vještina te osvješćivanje vlastitih snaga i kapaciteta volontera. Cilj je ovog bloka treninga i detektiranje znanja, vještina i obilježja volontera nužnih za kvalitetno volontiranje s ranjivim skupinama.

🕒 **Ishodi:** Na kraju će ovog bloka volonteri:

- razumjeti koncept socijalno-emocionalnih vještina (svijest o sebi, socijalna svijest, odgovorno odlučivanje, samokontrola te vještine stvaranja i održavanja odnosa);
- osvijestiti svoje snage i kapacitete u svrhu ostvarivanja podržavajućih odnosa s korisnicima volontiranja te
- prepoznati znanja, vještine i karakteristike volontera nužne za kvalitetno volontiranje s ranjivim skupinama.

⌚ **Vremenski okvir:** 80 minuta

✖ **Potreban materijal:**

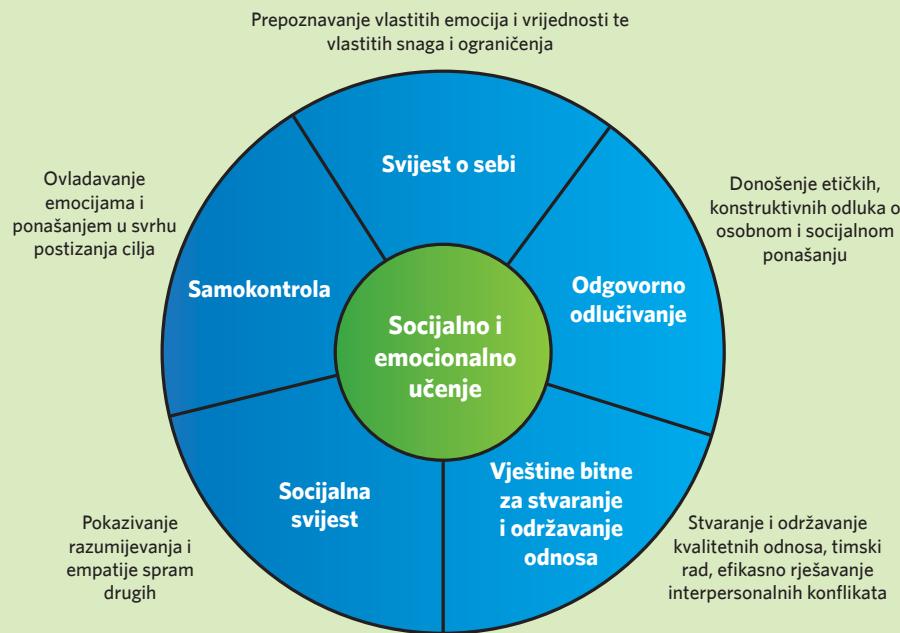
- Prezentacija o socijalno-emocionalnim vještinama
- Radni list „Moje snage“
- Radni list „Brod volontera“ (*prilagođeno prema Jeđud i Ustić, 2009.*)
- Osobno ili prijenosno računalo, projektor, projekcijsko platno
- Samoljepljivi papirići, olovke.

3.2.1. Poučavanje - O socijalno-emocionalnim vještinama

- ⌚ **Cilj:** Upoznati volontere s konceptom socijalno-emocionalnih vještina.
- 🔑 **Metodologija:** frontalni rad, rasprava.
- 🕒 **Trajanje:** 20 minuta
- ✖ **Potreban materijal:** PPT-prezentacija, osobno ili prijenosno računalo, projektor, projekcijsko platno.
- ⚠ **Napomena:** Prijedlog PPT-prezentacije nalazi se na CD-u. Vodite računa da sadržaj prezentacije prilagodite sudionicima.
- 💡 **Uputa:** Pripremite prezentaciju o socijalno-emocionalnim vještinama te interaktivnim predavanjem potaknite volontere na raspravu i refleksiju o važnosti socijalno-emocionalnih vještina.

- ! U prezentaciji je važno istaknuti ove informacije:

Socijalno-emocionalne vještine uključuju 5 skupina temeljnih, međusobno povezanih socijalnih i emocionalnih kompetencija (The Collaborative for Academic, Social, and Emotional Learning, CASEL, <http://www.casel.org/>): svijest o sebi, socijalna svijest, odgovorno odlučivanje, samokontrola te vještine stvaranja i održavanja odnosa.



Socijalno-emocionalne je vještine tijekom života moguće razvijati i nadograđivati.

Dobro razvijene socijalno-emocionalne vještine pridonose akademskom uspjehu, pozitivnome rastu i razvoju, mentalnom zdravlju i kvaliteti života pojedinca (Elias i Zins, 2006.; Matthews, Zeidner i Roberts, 2002.).

3.2.2. Aktivnost – Ispunjavanje Radnog lista „Moje snage“

⌚ **Cilj:** Osvješćivanje vlastitih snaga i kapaciteta volontera.

🔑 **Metodologija:** individualni rad, rad u paru, rasprava.

🕒 **Trajanje:** 30 minuta

✖ **Potreban materijal:** Radni list „Moje snage“, olovka.

⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan materijala za svakog sudionika vježbe i trenere.

💡 **Uputa:** Volonteri, svaki za sebe, ispunjavaju Radni list „Moje snage“ kojemu je cilj osvješćivanje vlastitih snaga i kapaciteta volontera. Radni list obuhvaća ova područja: prednosti s kojima sam rođen/rođena, moja dva uspjeha, dva problema koja sam uspješno riješio/riješila, dva cilja koja želim ostvariti, dvije vještine koje imam te tri osobine na koje sam ponosan/ponosna. Nakon ispunjavanja Radnog lista uputite volontere neka u paru razmijene barem dio sadržaja sa svojih Radnih listova. Također potaknite raspravu o poteškoćama prepoznavanja vlastitih snaga i kompetencija te važnosti razumijevanja istih za ostvarivanje podržavajućih odnosa s korisnicima volontiranja.



RADNI LIST

MOJE SNAGE

MOJE IME:

MOJA DVA USPJEHA:

TRI PREDNOSTI
S KOJIMA SAM
ROĐEN/ROĐENA:

DVA PROBLEMA
KOJA SAM USPJEŠNO
RIJEŠIO/RIJEŠILA:

DVIJE VJEŠTINE
KOJE IMAM:

TRI OSOBINE
NA KOJE SAM
PONOSAN/PONOSNA:

DVA CILJA KOJA
ŽELIM OSTVARITI:

3.2.3. Aktivnost – Ispunjavanje Radnog lista „Brod volontera“

⌚ **Cilj:** Osvješćivanje znanja, vještina i obilježja volontera nužnih za kvalitetno volontiranje s ranjivim skupinama.

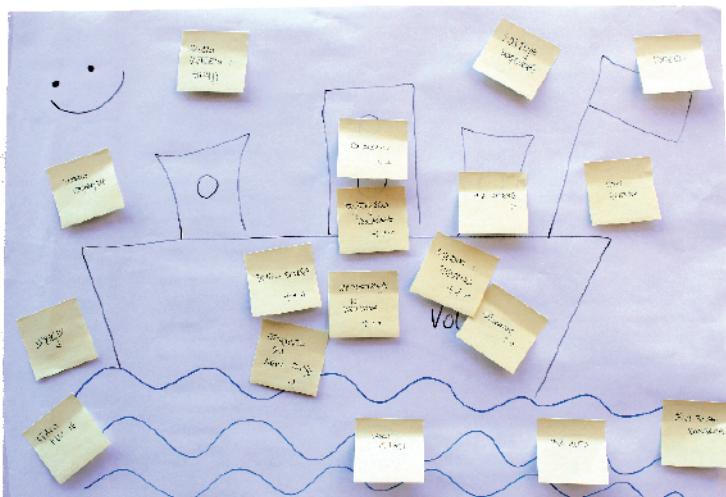
🔑 **Metodologija:** grupni rad, rasprava.

⌚ **Trajanje:** 30 minuta

✖ **Potreban materijal:** Radni list „Brod volontera“, samoljepljivi papirići, olovka.

⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj materijala za svakog sudionika vježbe i trenere.

💡 **Uputa:** Sudionike treninga se podijeli u skupine od po 5 članova. Svaki član skupine dobije Radni list „Brod volontera“ (preuzeto iz Jeđud i Ustić, 2009.) te dobije uputu da samostalno označi one osobine za koje smatra da su ključne karakteristike kvalitetnog volontera, pri čemu svaka karakteristika teži određeni broj kilograma. Volonter ne smije imati više od 65 kg. Nakon što članovi skupina samostalno odaberu osobine koje smatraju poželjnima, cijela skupina zajednički raspravom „kreira“ svog idealnoga volontera (također treba težiti točno 65 kg). Kada sve skupine učine isto, voditelj aktivnosti na samoljepljive papiriće bilježi sve karakteristike koje su skupine označile poželjnima i ističe one koje se najčešće ponavljaju. Samoljepljivi se papirići lijepe na neko vidljivo mjesto na zidu u prostoriji. Slijedi rasprava o osobinama prepoznatim kao važne za stvaranje kvalitetnog odnosa volonter-korisnik te se volontere potiče na refleksiju o vlastitim karakteristikama.



R A D N I L I S T

BROD VOLONTERA

BROD NA KOJEM MOŽE PUTOVATI SAMO 1 VOLONTER
KOJI SMIJE TEŽITI TOČNO SAMO 65 KG!

<p>Svaka od ovih karakteristika teži 10 kg:</p> <p>dobro sluša ima smisla za humor priateljski i otvoreno se ponaša korisnik se s njim osjeća ugodno i sigurno voli se baviti zabavnim stvarima stalo mu je do korisnika s kojim volontira drugo _____</p>	<p>Svaka od ovih karakteristika teži 7 kg:</p> <p>na njega/nju se možeš osloniti iskren/iskrena je pametan/pametna je obazriv/obazriva je entuzijastičan/entuzijastična je drugo _____</p>
<p>Svaka od ovih karakteristika teži 5 kg:</p> <p>pomaže korisniku ima slične interese i hobije kao korisnik otvoren/otvorena je za nove ideje dobro objašnjava stvari ne prosuđuje/ne kritizira vodi korisnika na mjesta koja su korisniku zanimljiva drugo _____</p>	<p>Svaka od ovih karakteristika teži 3 kg:</p> <p>voli sport voli glazbu voli ići u kino voli videoigrice misli da je vjera važna voli čitati drugo _____</p>
<p>Svaka od ovih karakteristika teži 2 kg:</p> <p>ima automobil ima dosta novca živi blizu korisnika dober je sportaš/sportašica privlačnog je izgleda ima lijepu odjeću drugo _____</p>	<p>Svaka od ovih karakteristika teži 1 kg:</p> <p>zna pričati viceve voli ići u kupnju voli pizzu ima tetovažu voli crtice drugo _____</p>

SADRŽAJ 2. DANA TRENINGA

3.3. BLOK 3 AKTIVNO SLUŠANJE

⌚ **Cilj:** Unaprjeđenje komunikacijskih vještina potencijalnih volontera s posebnim naglaskom na vještinu uspostavljanja odnosa i vodenja razgovora.

☒ **Ishodi:** Na kraju ovog bloka, volonteri će moći:

- razumjeti i prepoznati aktivno slušanje te
- koristiti vještinu u svakodnevnome životu i volonterskom angažmanu.

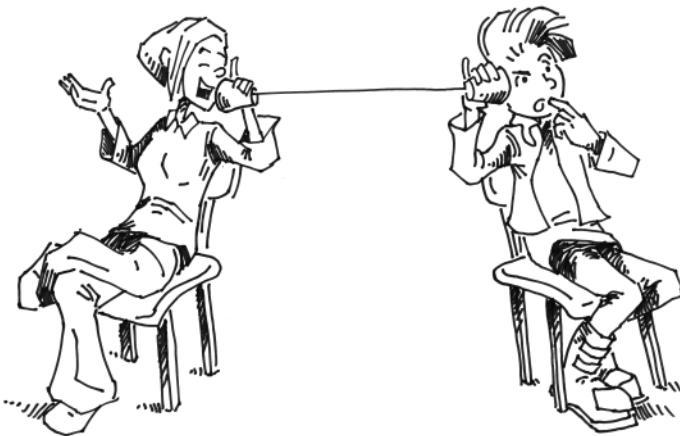
⌚ **Vremenski okvir:** 155 minuta

✗ **Potreban materijal:**

- papiri (A4)
- flomasteri i olovke različitih boja
- Prezentacija o komunikaciji
- Radni list „Komunikacija“
- Radni list „Crtanje po uputi 1“
- Radni list „Crtanje po uputi 2“.

3.3.1. Poučavanje – O komunikaciji...

- ⌚ **Cilj:** Predstavljanje ključnih načela komunikacije, predrasuda o komunikaciji te važnosti kvalitetne komunikacije za uspostavljanje i održavanje odnosa interaktivnim predavanjem.
 - 🔑 **Metodologija:** frontalni rad.
 - ⌚ **Trajanje:** 25 minuta
 - ✗ **Potreban materijal:** PPT-prezentacija, osobno ili prijenosno računalo, projektor, projekcijsko platno.
 - ⚠ **Napomena:** Prijedlog PPT-prezentacije nalazi se na CD-u.
-
- 💡 **Uputa:** Pripremite prezentaciju sadržajno usmjerenu na osnovne informacije o komunikaciji. Sadržaj prilagodite dobi, obrazovanju i iskustvu volontera, pri čemu obuhvatite ove važne informacije:



▪ **Komunikacija:**

- Prenošenje i razumijevanje značenja.
- Lat. *Communicatio* (priopćiti).
- Pojam u društvenim znanostima koji općenito označava sveukupnost različitih oblika veza i dodira između pripadnika društva, a posebice prenošenje poruka s jedne osobe ili skupine na drugu.
- Funkcije komunikacije unutar grupe jesu: kontrola, motivacija, emocionalno izražavanje i informacije.

▪ **Watzlawickova pravila komunikacije (1964.):**

- Kada se dvije osobe vide, **nemoguće je ne komunicirati**.
- Svaka komunikacija ima **sadržajni i odnosni aspekt** (sadržajni – predmet razgovora; odnosni – očekivanja i stav prema sugovorniku).
- Održavanje komunikacije temelji se na **dvosmernosti**, odnosno na uspostavi povratne veze između sugovornika.
- Komunikacija sadrži **verbalnu i neverbalnu komponentu**.
(prema Sorta-Bilajac i Sorta, 2013.).

▪ **Mitovi o komunikaciji:**

- Komunikacija je kad jedna osoba pošalje poruku drugoj osobi.
- Po prirodi stvari komunikacija je dobra.
- Interpersonalna komunikacija je komunikacija između bilo kojih dviju osoba.
- Povećanje komunikacije dovest će do smanjenja sukoba.
- Uspjeh ili neuspjeh interpersonalne komunikacije ovisi o djelovanjima jedne od osoba u interakciji.
- Ako osoba razumije značenje poruke druge osobe, bit će u stanju s njom uspješno/dobro komunicirati.
- Komunikacijske vještine su naslijedene – s njima se rodiš ili ne.
(King, 1979., Novosel, 1991., Orbe i Bruess, 2007., prema Žižak, 2012.).

3.3.2. Aktivnost – Vrste komunikacije

⌚ **Cilj:** Upoznati volontere s vrstama komunikacije.

🔑 **Metodologija:** individualni rad, rasprava.

⌚ **Trajanje:** 20 minuta

✗ **Potreban materijal:** Radni list „Komunikacija“, olovka.

⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj materijala za svakog sudionika vježbe i trenere.

💡 **Uputa:** Volonterima se podijeli Radni list „Komunikacija“ i potom ga svatko za sebe ispuni, zajednički prokomentiramo točne odgovore, eventualne nedoumice i sl., a u svrhu stjecanja uvida u važnost i zastupljenost različitih vrsta komunikacije kao što su neverbalna i paraverbalna.

Rješenje za Radni list „Komunikacija“

„Psihološka istraživanja govore nam da samo __7%__ posto emocionalnog značenja komuniciramo riječima. Oko __38%__ posto komuniciramo korištenjem tona glasa, a __55%__ posto emocionalne poruke komuniciramo neverbalnim znakovima, odnosno govorom tijela, gestama i izrazom lica.“

Završna rasprava:

Završnu raspravu usmjeravamo ovim pitanjima:

- Što vas je iznenadilo?
- Što ste novo naučili?
- Jeste li bili svjesni tako velikog značaja neverbalne i paraverbalne komunikacije?

Predlažemo voditelje da se, što je više moguće, koriste konkretnim primjerima.

RADNI LIST

KOMUNIKACIJA



„Psihološka istraživanja govore nam da samo _____ posto emocionalnog značenja komuniciramo **riječima**. Oko _____ posto komuniciramo korištenjem **tona glasa**, a _____ posto emocionalne poruke komuniciramo **neverbalnim znakovima**, odnosno govorom tijela, gestama i izrazom lica.“



„Psihološka istraživanja govore nam da samo _____ posto emocionalnog značenja komuniciramo **riječima**. Oko _____ posto komuniciramo korištenjem **tona glasa**, a _____ posto emocionalne poruke komuniciramo **neverbalnim znakovima**, odnosno govorom tijela, gestama i izrazom lica.“



„Psihološka istraživanja govore nam da samo _____ posto emocionalnog značenja komuniciramo **riječima**. Oko _____ posto komuniciramo korištenjem **tona glasa**, a _____ posto emocionalne poruke komuniciramo **neverbalnim znakovima**, odnosno govorom tijela, gestama i izrazom lica.“



„Psihološka istraživanja govore nam da samo _____ posto emocionalnog značenja komuniciramo **riječima**. Oko _____ posto komuniciramo korištenjem **tona glasa**, a _____ posto emocionalne poruke komuniciramo **neverbalnim znakovima**, odnosno govorom tijela, gestama i izrazom lica.“



3.3.3. Aktivnost - Vještina upoznavanja i vođenja prvog razgovora

⌚ **Cilj:** Unaprijediti u volontera vještinu upoznavanja i vođenja prvog razgovora.

🔑 **Metodologija:** Igre uloga, grupni rad, frontalni rad, rasprava.

🕒 **Trajanje:** 70 minuta

✗ **Potreban materijal:** PPT-prezentacija, osobno ili prijenosno računalo, projektor, projekcijsko platno.

⚠ **Napomena:** Prijedlog PPT-prezentacije nalazi se na CD-u. Vodite računa da sadržaj prezentacije prilagodite sudionicima treninga.

👤 **Uputa:** Među sudionicima odaberemo dvoje volontera (A i B) te im se da ova uputa:

- **Osoba A** – korisnik, starija gospođa kojoj je potrebna pomoć i koja se prvi put susreće s volonterom
- **Osoba B** – volonter koji se prvi put susreće s korisnicom i koji ne sluša, nije zainteresiran, postavlja neumjesna pitanja i sl.. Voditi računa o tome da drugi volonteri (osoba A i osobe C ne čuju uputu koju dajemo osobi B)
- **Osobe C** – ostatak grupe koji promatra proces te po završetku igranja uloga daje povratnu informaciju.

Rasprava: Voditelji vode raspravu i usmjeravaju je pitanjima:

- Što se dogodilo?
- Kako je tekao razgovor?
- Kakav je ovo bio primjer prvog susreta?
- Je li riječ o primjerenoj susretu?
- Što nije bilo dobro?
- Što biste vi drugačije?
- Kako se osjećao „korisnik“? itd..

Potom interaktivnom prezentacijom poučavamo volontere o vještini aktivnog slušanja. Nakon predavanja ponovimo igranje uloga, s time da osoba B sada ima uputu aktivno slušati korisnika. Nakon toga slijedi rasprava u kojoj volonteri daju povratnu informaciju:

- Što je sada bilo drugačije?
- Kako je tekao razgovor?
- Kako ste se osjećali? (posebno korisnik, tj. osoba B)
-



Napomena: U pripremi predavanja, važno je obuhvatiti sljedeći sadržaj (po potrebi ga prilagoditi dobi, obrazovanju i potrebama volontera, a za produbljivanje znanja i vještina predlažemo udžbenik „Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu“ autorica Žižak, Vizek Vidović i Ajduković 2012.):

Kada ne slušamo:

- Čujemo riječi, ali mislimo svoje.
- Slušamo iz zasjede.
- Otimamo riječi/prekidamo.
- Slušamo obrambeno.
- Slušamo jednoslojno.
- Slušamo selektivno.

Aktivno slušanje = složena aktivnost kojom nastojimo što bolje razumjeti (su)govornika i pomoći mu da što jasnije izrazi svoje potrebe, probleme i brige. Temelj aktivnog slušanja je aktivan odnos onoga tko sluša i tko potpitanjima prati ono što sugovornik govori, parafrazira i reflektira ono što je čuo, video i doživio te sažima, odnosno rezimira. Pritom je prisutno:

- **Davanje podrške i ohrabrvanje**
 - Neverbalni i paralingvalni znakovi (kontakt očima, kimanje glavom, rječice „Oh“, „Ah“, „Hmm“)
 - Verbalni znakovi (npr. „I tada...“, „Zanimljivo“)
 - Ponavljanje ključnih riječi.
- **Postavljanje (pot) pitanja (tzv. slušajuća pitanja)**
 - Pokazivanje interesa i ohrabrvanje („I što se onda dogodilo?“)
 - Dobivanje novih informacija („Možeš li mi dati primjer?“)
 - Upoznavanje osjećaja („Kako si se osjećao kada se to dogodilo?“).
- **Parafraziranje, sažimanje i reflektiranje**
 - **Parafraziranje**
 - Usmjereno na sadržaj
 - „Dakle, Vi kažete...“; „Drugim riječima...“

– **Sažimanje**

- Slično parafraziranju, ali s više informacija kako bi se stvorila jasnija slika, zaokružio razgovor, prešlo na novu temu i sl..

– **Reflektiranje**

- Pokazujemo da „slušamo između redova“ i koje osjećaje smo opazili
- “Izgleda mi da ste danas nekako zbumjeni.“

(Ajduković, 2012., str. 103 – 107.)

Volonterima je bitno napomenuti kako je kod ovih komunikacijskih vještina izuzetno važno da osoba (slušač) naglasi **svoje viđenje**, odnosno **svoju perspektivu**. To je vrlo bitna komunikacijska pretpostavka kod aktivnog slušanja. Stoga je uvijek potrebno **započeti s davanjem osobnog elementa**, primjerice:

- „Iz ovog što ste rekli, ja shvaćam da Vi kažete...“
- „Meni se čini da Vi kažete...“
- „Ako sam Vas dobro razumio/razumjela, Vi kažete...“

Kako bismo aktivno slušali važne su nam sve opisane vještine, no riječ je o kompleksnim vještinama koje razvijamo tijekom cijelog života, a od kojih ćemo se u ovom treningu usmjeriti na **vještinu postavljanja pitanja**.

Pitanjima možemo:

- Smanjiti sugovornikovu želju za pričanjem, ohrabriti sugovornika na pričanje, ograničiti razgovor i usmjeriti ga, saznati važne informacije, pokazati da nas sugovornik zanima.

10 savjeta za dobro slušanje (Stanton, 2004., prema Ajduković, 2012., str. 112 – 113):

- 1. Budite spremni slušati.** Slušanje nije pasivna vještina, nego podrazumijeva aktivan i težak rad. Spremnost podrazumijeva i mentalni stav usmjerjen na održavanje pažnje na ono što se sluša, svjesnost o tome što se čuje.
- 2. Budite istinski zainteresirani i pokažite to.** Vodite računa o tome da nije samo na sugovorniku zainteresirati vas za sadržaj, nego je bitan i vaš stav prema slušanju i onome tko govori.

- 3. Budite misaono otvoreni.** Ovaj „savjet“ je poziv na svjesnost o vlastitim predrasudama. Razmislite koje poruke vas čine zastrašenima, uvrijeđenima ili potiču vaš otpor? Što se zbiva s vama kao slušačem kada je ono što čujete u suprotnosti s vašim uvjerenjima, stavovima, idejama i vrijednostima? Stoga je važno ne „skakati“ prebrzo na zaključak o osobnosti sugovornika, njegovoj glavnoj poruci i vašoj reakciji.
- 4. Slušajući tražite glavni ideju/misao.** Slabi slušači su usmjereni samo na doslovni sadržaj. Naučite razlikovati činjenice i načela, ideje i primjere, dokaze i argumente. Gledajte dok sluštate.
- 5. Slušajte kritično.** Preispitujte prepostavke i argumente koje koristi sugovornik, ali na nepristran način.
- 6. Budite svjesni ometajućih okolnosti.** Pozornost je selektivna i fluktuirala. Ako vas ometaju neki drugi ljudi ili događaji, poduzmite nešto da to otklonite. Ako vas ometa odjeća, rječnik ili način prezentacije sugovornika, pokušajte dokučiti što vas smeta te koju poruku sugovornik tako šalje.
- 7. Vodite bilješke** ako vam je nešto važno, no imajte na umu da i vođenje bilježaka može biti ometajući čimbenik.
- 8. Pomognite sugovorniku.** Ohrabrite ga neverbalno (kimanjem glave, pažljivim gledanjem), komentarima (npr. vidim, zaista i sl.), ponavljanjem zadnjih riječi ili dijelova rečenica, reflektiranjem onoga što ste upravo čuli.
- 9. Reflektirajte.** Reflektirajte natrag sugovornikovu ideju ili emociju. To pokazuje kako ste slušali, ali i dajte mogućnost sugovorniku da provjeri jeste li ga zaista čuli na način koji je on/ona želio, odnosno željela.
- 10. Suzdržite se.** To je možda najteži dio ako želite biti dobar slušatelj, ne prekidati. Čak i kad napravi stanku, to ne znači da je sugovornik završio pa budite strpljivi.

Tijekom cijelog predavanja izuzetno je važno sadržaj potkrjepljivati primjerima, poticati volontere na davanje vlastitih primjera i na aktivno sudjelovanje u predavanju!

3.3.4. Aktivnost – Aktivno slušanje i davanje uputa

⌚ **Cilj:** Unaprijediti vještinu aktivnog slušanja volontera.

🔑 **Metodologija:** rad u paru.

⌚ **Trajanje:** 40 minuta

✖ **Potreban materijal:** Radni listovi „Crtanje po uputi 1“, „Crtanje po uputi 2“, prazni A4 papir, olovka.

⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija radnog lista te po dva prazna papira za svakog sudionika vježbe.

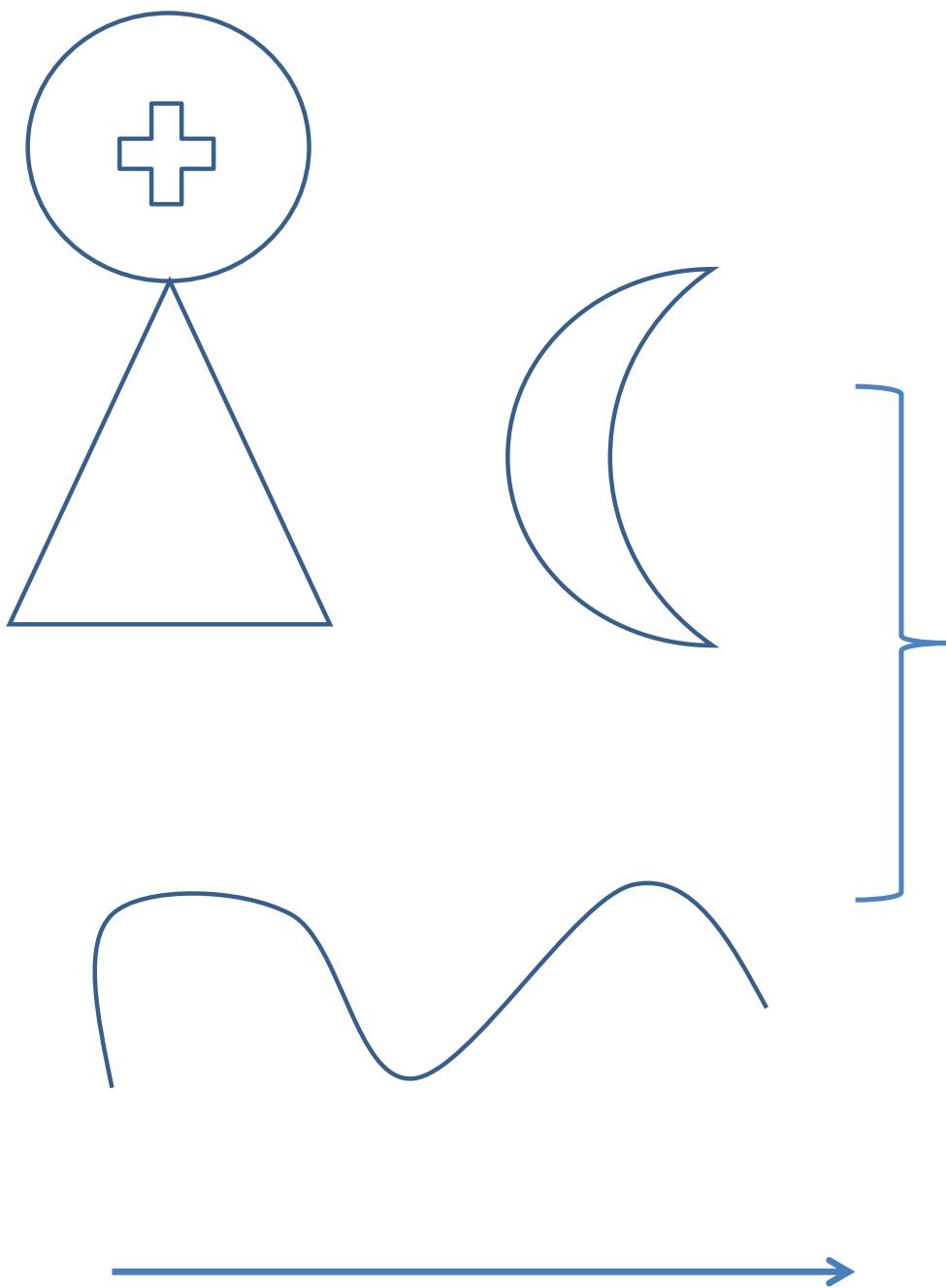
⌚ **Uputa:** Sudionike se podijeli u parove na način da sjede okrenuti leđima jedan drugome. Jedan dobije papir s crtežom na kojem su geometrijski likovi (Radni listovi „Crtanje po uputi 1 i 2“), a drugi prazan papir. Po potrebi, Radne listove doraditi (maknuti ili dodati likove) u skladu s obilježjima grupe volontera.

Aktivnost se ponavlja dva puta s dvama različitim crtežima i izmjenom uloga. Prvi put je zadatak da jedan daje upute, drugi crta i ne smije postavljati potpitana. U drugom navratu, uloge se mijenjaju i osoba koja crta smije postavljati pitanja. Očekivani krajnji rezultat ovih dvaju ponavljanja jest to da, kada se daju upute, crtež ispadne puno vjerniji izvorniku. Po završetku aktivnosti, povlači se paralela s aktivnim slušanjem u različitim životnim situacijama i važnosti provjeravanja informacija.



RADNI LIST

CRTANJE PO UPUTI 1



RADNI LIST

CRTANJE PO UPUTI 2



3.4. BLOK 4

ASERTIVNOST I ASERTIVNA KOMUNIKACIJA

 **Cilj:** Unaprjeđenje asertivne komunikacije volontera.

 **Ishodi:** Na kraju ovog bloka, volonteri će moći:

- definirati i objasniti asertivnost;
- procijeniti vlastitu razinu asertivnosti;
- razlikovati asertivno, pasivno i agresivno ponašanje te
- oblikovati asertivnu poruku.

 **Vremenski okvir:** 145 minuta

 **Potreban materijal:**

- flip-chart papiri
- papiri (A4)
- flomasteri i olovke različitih boja
- Radni list „Pasivno ponašanje“
- Radni list „Agresivno ponašanje“
- Radni list „Asertivno ponašanje“
- Radni list „Što je asertivnost?“
- Radni list „Situacije“
- Radni list „Asertivnost u 3 koraka“.

3.4.1. Uvodna aktivnost – Instrumenti

⌚ **Cilj:** Podijeliti volontere u 3 grupe, u kojima će timski raditi na sljedećim aktivnostima i sadržajima.

🔑 **Metodologija:** grupni rad.

🕒 **Trajanje:** 5 minuta

✗ **Potreban materijal:** papirići s ispisanim glazbenim instrumentima.

💡 **Uputa:** Na dovoljan broj papirića, vodeći računa o broju volontera, napišemo tri tipa glazbenih instrumenta (primjerice: bubanj, gitara i violina). Volonterima damo uputu da, krećući se po prostoriji i koristeći samo neverbalnu komunikaciju, prikažu što im piše na papiriću i povežu se sa sebi sličnima.



3.4.2. Aktivnost – Tipovi komunikacije

⌚ **Cilj:** Upoznati volontere s različitim tipovima komunikacije i ponašanja.

🔑 **Metodologija:** individualni rad, rasprava, grupni rad.

🕒 **Trajanje:** 35 minuta

✗ **Potreban materijal:** Radni listovi „Pasivno ponašanje“, „Asertivno ponašanje“ i „Agresivno ponašanje“, flip-chart, papiri u boji, časopisi, bojice, flomasteri, škare, ljeplilo za papir...

⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija radnih listova i drugih materijala.

⌚ **Uputa:** Volonterima podijelimo radne listove sadržajno usmjerene na različite tipove komunikacije, odnosno ponašanja (Radni listovi „Pasivno ponašanje“, „Asertivno ponašanje“ i „Agresivno ponašanje“), pri čemu svaka grupa dobije po jedan tip komunikacije. Prvo ga svaki volonter prouči za sebe, a potom zajednički prokomentiraju sadržaj radnih listova. Nakon toga svaka grupa napravi plakat kojim predstavi određeni tip ponašanja ostalim volonterima. Važno je u uputi pozvati volontere na kreativnost i slobodu u izražavanju pri izradi plakata (korištenje crteža, stripova i sl.), ali i pozvati ih da se koriste i drugim načinima izražavanja poput, primjerice, dramatizacije. Na kraju, zajednički (kao grupa i uz moderiranje voditelja) komentiramo i razjasnimo eventualne nejasnoće.

Završna rasprava: Sumiramo naučeno i razjasnimo nejasno rukovodeći se ovim pitanjima:

- *Jeste li naučili nešto novo?*
- *Što vas je iznenadilo?*
- ...

R A D N I L I S T

PASIVNO PONAŠANJE

Pasivno ponašanje uključuje udovoljavanje drugima; te se želje, osjećaji i misli ne izražavaju ili se pak izražavaju samopodcjenjivački. Osoba rijetko zadovolji vlastite potrebe i posljedično gubi samopoštovanje. Tipična ponašanja su izbjegavanje neugodnih situacija, konflikata i suočavanja.

Kada se pasivno ponašamo, mi:

- očekujemo od drugih da znaju što želimo
- nadamo se da ćemo dobiti ono što želimo, ali nismo aktivni u postizanju cilja
- izbjegavamo suočavanja
- nezadovoljni smo, ne tražimo ono što želimo
- ne izražavamo vlastite osjećaje
- ne zadovoljavamo uspješno vlastite potrebe
- ne osjećamo se dobro.

Pasivna osoba:

- teško donosi odluke
- sputana je
- sklona je ispričavanju
- sklona je samookrivljivanju
- nezadovoljna je.

ASERTIVNO PONAŠANJE

Asertivno ponašanje omogućuje ljudima da se ponašaju u skladu sa svojim interesima, željama i potrebama te da se zauzmu za sebe, poštujući pritom prava i osjećaje drugih. Omogućuje nam izražavati ugodne i neugodne emocije bez nepotrebne nelagode i anksioznosti.

Kada se agresivno ponašamo, mi:

- jasno izražavamo svoje želje i potrebe
- otvoreni smo i direktni
- vjerujemo u sebe
- znamo svoja prava
- samouvjereni i bez nepotrebne anksioznosti zalažemo se za sebe
- tražimo način da svi uključeni budu zadovoljni
- ne ugrožavamo prava drugih
- ne očekujemo da drugi pogadaju što želimo.

Asertivna osoba:

- direktna je, jasna i iskrena
- poštjuje druge
- preuzima odgovornost za svoje ponašanje i izbore
- puna je samopouzdanja
- spontana
- može oprostiti i sebi i drugima.

AGRESIVNO PONAŠANJE

Agresivno ponašanje uključuje pokušaj osobe da dobije ono što želi bez obzira na potrebe i osjećaje drugih. Namjera je dominiranje te se želje, osjećaji i misli izražavaju na štetu drugih. Osoba koja se tako ponaša vrijeda druge, koristi sarkazam ili čak prijeti. Agresivno ponašanje može biti i manje direktno, poput manipulacija i ogovaranja.

Kada se agresivno ponašamo, mi:

- pokušavamo dobiti ono što želimo na bilo koji mogući način
- izazivamo neugodne osjećaje u drugih te se oni osjećaju poniženo i povrijedeno, a na nas su ljuti
- vrijedamo, deremo se, prijetimo, neugodni smo
- ne poštujemo druge ni njihova prava i osjećaje
- ne tražimo način da obje strane uspješno zadovolje svoje potrebe.

Agresivna osoba:

- dominira
- želi promijeniti druge
- postavlja se superiorno
- ne uzima u obzir potrebe i želje drugih
- okrutna je, bezobrazna, nasilna
- kažnjava riječima ili šutnjom.

3.4.3. Poučavanje - Asertivna komunikacija i ponašanje

⌚ **Cilj:** Upoznati volontere s glavnim obilježjima asertivne komunikacije i koristima asertivnog ponašanja.

🔑 **Metodologija:** individualni rad, rasprava, grupni rad.

🕒 **Trajanje:** 20 minuta

✖ **Potreban materijal:** Radni list „Što je asertivnost“.

⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija Radnog lista za svakog sudionika vježbe i trenere.

💡 **Uputa:** Volonterima podijelimo Radni list „Što je asertivnost“. Voditelji mogu, uz Radni list, koristiti i interaktivne prezentacije sadržajno usmjerenе na osnovna obilježja asertivnog ponašanja, tj. sadržaj ponuđen na radnom listu mogu (ovisno o obilježjima i potrebama grupe volontera) proširiti i produbiti. Važno je prilikom prorađivanja sadržaja Radnog lista „Što je asertivnost“ poticati raspravu i davanje primjera te kontinuirano provjeravati razumijevanje volontera.

Volonterima se mogu postaviti pitanja poput ovih:

- U kojoj mjeri smatrate da postavljate jasne granice?
- Koliko često si dopuštate promjenu mišljenja?
- U kojoj mjeri odluke donosite na temelju vlastitih želja i potreba, a ne kako biste ispunili očekivanja drugih?

Pitanja za raspravu:

- Možete li uvidjeti razliku između Ja i Ti poruka?
- Na koji način vam ova vježba može pomoći u svakodnevnom ili profesionalnom životu?
- Koliko je važno asertivno komuniciranje u vašem svakodnevnom ili profesionalnom životu?
- Smatrate li da ovakvo komuniciranje pridonosi kvalitetnijoj komunikaciji?
- Prisjetite se primjera u kojem ste koristili ovaj oblik komunikacije i kakav je to imalo utjecaj na raspravu/sukob/rješavanje problema?

RADNI LIST

ŠTO JE ASERTIVNOST?

Asertivnost znači....

Poštovanje samoga sebe...	... odnosno onoga tko si i što radiš.
Preuzimanje odgovornosti...	... kako se osjećaš, što misliš i radiš. Primjerice, „Osjećam se ljuto kada kasniš...“ asertivnije je od „Ti me razljutiš kada kasniš...“.
Komuniciranje jasnim „Ja“ porukama...	... o tome kako se osjećaš i što misliš. Primjerice: „Nisam zadovoljan/zadovoljna ovom odlukom.“.
Prepoznavanje vlastitih želja i potreba, neovisno o drugima...	... odnosno neovisno o onome što se od nas očekuje u određenim ulogama (djevojka, kćer, sin...).
Dopuštanje samome sebi da pogriješimo...	... odnosno osvješćivanje da ćemo ponekad pogriješiti i da je to u redu.
Dopuštanje samome sebi da uživamo u uspjehu...	... odnosno vrednovanje samoga sebe i svojeg uspjeha te dijeljenje uspjeha s drugima.
Dozvoliti si da promijenimo mišljenje...	... ako i kada tako odaberemo.
Zamoliti za određeno vrijeme da razmislimo...	... primjerice, ako nas netko zamoli da nešto učinimo, u redu je zamoliti da odluku donešemo nakon promišljanja
Tražiti ono što želimo...	... a ne nadati se i očekivati da će drugi primijetiti i/ili znati što mi želimo.
Postavljanje jasnih granica...	... a ne raditi ono što ne želimo i potom biti nesretni zbog toga.
Osvješćivanje da imamo odgovornost naspram drugih...	... ali i da nismo odgovorni za druge.
Poštovanje drugih...	... i njihova prava da budu asertivni.

3.4.4. Aktivnost – Prepoznavanje asertivnog ponašanja

⌚ **Cilj:** Naučiti prepoznavati i razlikovati asertivnu, pasivnu i agresivnu komunikaciju.

🔑 **Metodologija:** individualni rad, rasprava, grupni rad.

🕒 **Trajanje:** 35 minuta

✖ **Potreban materijal:** Radni list „Situacije“.

⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija Radnog lista za svakog sudionika vježbe i trenere.

💡 **Uputa:** Nakon što su, u prethodnim dvjema aktivnostima, volonteri naučili što je asertivnost, njihove kompetencije unaprjeđujemo radom na konkretnim primjerima. Za to će nam poslužiti Radni list „Situacije“, na kojem su navedene različite situacije/ponašanja. Zadatak svakog od volontera jest procijeniti je li riječ o asertivnom, agresivnom ili pasivnom ponašanju. Potom zajednički čitamo situacije i odlučujemo se za točan odgovor.

Zadatak voditelja jest razjasniti eventualne nejasnoće te posebnu pozornost posvetiti onim primjerima i situacijama za čije odgovore volonteri nisu bili sigurni. Važno je objasniti volonterima i da ponekad nije lako točno procijeniti te da nam neke situacije mogu djelovati primjerice asertivno, a zapravo je riječ o agresivnome ili pasivnom odgovoru. U obzir je važno uzeti i neverbalnu komunikaciju te kontekst u kojem se situacija događa. Važno je napomenuti i to da je u asertivnoj komunikaciji izuzetno važno razlikovati samo ponašanje od cijelokupne osobnosti. Primjerice: „smeta mi što nisi napravio svoj dio posla“ (usmjereni smo na konkretno ponašanje) umjesto: „ti si neodgovoran i nikada ništa ne napraviš kako spada“ (generaliziranje i opisivanje osobe kao općenito takve).

Voditelji, ukoliko procijene da za to postoji potreba, mogu sami osmisliti još situacija za ovu vježbu.

R A D N I L I S T

SITUACIJE

Pročitaj tvrdnje u nastavku i za svaku označi o kakvom je ponašanju/odgovoru riječ: Asertivnom (As), Agresivnom (Ag) ili Pasivnom (P).

1. Roditelj kori djecu jer nisu pospremila svoju sobu i kaže:

Najgora ste djeca u cijelome gradu. Da sam znao da će se toliko s vama mučiti, uopće ne bih imao djecu!

2. Dok vi razgovarate s prijateljem, vaš vas brat prekida nečim što baš i nije hitno. Već ste ga zamolili da to ne čini. Nakon što vas je prekinuo četvrti put, kažete:

Ne mogu slušati tebe i istodobno razgovarati s Filipom. Za koju minutu će završiti i onda ćemo razgovarati.

3. Vaš je red da prema dogovoru počistite kupaonicu, što ste nekoliko puta prošli mjesec propustili učiniti. Vrlo smirenim tonom vaš vam cimer kaže da to napravite. Vi kažete:

Joj pusti me na miru, dosadan si.

4. Vaš kolega iz razreda uvijek nastoji vama ostaviti da obavite zajednički posao (seminar, referat...). Nakon što to ponovno pokuša, vi kažete (iako ne želite napraviti taj posao):

Pa... dobro neka ti bude, iako se raspadam od zadaće i svih obveza.

5. Jedan poznanik od vas traži da mu posudite svoje računalo. Kažete mu:

Ma dobro jesu ti normalan?! Računalo ne posuđujem nikome!

6. (Pre)glasna glazba iz susjednog stana vas živcira. Nazivate susjeda i kažete mu:

Dobar dan, ovdje vaš susjed. Smeta mi glasna glazba iz vašeg stana. Biste li je stišali?

7. Autobus je pun učenika koji galame. Starija osoba želi izići, no nitko ne obraća pažnju na njegov pokušaj da se probije do vrata. Napokon kaže:

Što je s vama mladima, užasni ste!?! Moram van na idućoj stanici!

8. Jedan učenik već treći put kasni na sat. Nastavnik mu kaže:

Kad te nema na početku sata, moram zbog tebe ponoviti ono što smo prošli. Tvoje kašnjenje mi smeta.

9. Zovu vas iz knjižnice i traže da vratite knjigu koju uopće niste posudili. Odgovarate:

O čemu vi to pričate? Bilo bi dobro da malo točnije vodite svoju evidenciju, a ne da ovako napadate ljudi.

3.4.5. Aktivnost – Kako biti asertivan

- ⌚ **Cilj:** Igranjem uloga vježbati vještina asertivne komunikacije.
- 🔑 **Metodologija:** individualni rad, grupni rad, rasprava.
- 🕒 **Trajanje:** 35 minuta
- ✖ **Potreban materijal:** Radni list „Asertivnost u 3 koraka“, Prijedlozi situacija za igranje uloga.
- ⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija Radnog lista „Asertivnost u 3 koraka“ za svakog sudionika aktivnosti te Radnog lista „Prijedlozi situacija za igranje uloga“ za svaku grupu.

💡 **Uputa:** Volonterima se podijeli Radni list „Asertivnost u 3 koraka“, kako bi, sada kada su naučili prepoznati asertivnu komunikaciju, i sami dobili temelje za uvježbavanje ove vještine.

Potom se volonteri ponovno podijele u tri radne grupe te svaka dobije prijedlog jedne situacije koju demonstrira igranjem uloga. Svaki je prijedlog koncipiran na način da su situacije bliske sudionicima te je zadatak najprije demonstrirati pasivni ili agresivni, a zatim asertivni odgovor.

Nakon toga slijede povratna informacija i grupna rasprava.

Pitanja za raspravu:

1. Kako ste se osjećali kada su vaši sugovornici bili agresivni/pasivni prema vama?
2. Što ste vi napravili? Mislite li da je to dobra reakcija? Jeste li mogli drugčije reagirati?
3. Jeste li imali poteškoća u izvedbi zadatka?
4. Smatraste li da agresivna/pasivna komunikacija pridonosi uspješnjem rješavanju problema?
5. Koliko je važno asertivno ponašanje u svakodnevnom životu? Možete li objasniti na nekom primjeru?

R A D N I L I S T

ASERTIVNOST U 3 KORAKA

1. KORAK – AKTIVNO SLUŠAJ!

Usmjeri se na ono što druga osoba govori ili u kojoj je poziciji. Često, umjesto da slušamo, vrijeme provedeno razmišljajući o vlastitom odgovoru. Na taj način osiguravamo to da su naš napad ili obrana spremni čim naš sugovornik prestane pričati. No ako aktivno slušamo, otvaramo prostor za razumijevanje druge osobe ili njegovih/njezinih argumenata čak i kada se s njima u potpunosti ne slažemo.

2. KORAK – RECI ŠTO MISLIŠ I OSJEĆAŠ!

Jedino tako možemo jasno izraziti svoje misli i osjećaje, a pritom je važno koristiti „Ja poruke“. Nekada to nije u potpunosti lako, ali češćim korištenjem „Ja poruka“ one nam postaju lakše i prirodnije te ih izgovaramo spontano i sa samopouzdanjem.

3. KORAK – RECI ŠTO ŽELIŠ!

Jasno izrazi svoje želje i potrebe ili drugačiji pogled na stvari. Pazi da komuniciraš na direktni način bez oklijevanja ili pak pretjeranog inzistiranja. Usmjeri svoj odgovor na pronalaženje najboljeg rješenja, a ne samo na vlastitu obranu.

PRIMJER IZ STVARNOGA ŽIVOTA ☺ ...

Voziš poznanika u autu i on kaže: „Smeta li ti da zapalim cigaretu tu pokraj tebe?“ Tebi to smeta i ne želiš da se puši u tako malome, zatvorenom prostoru.

- **Agresivan odgovor** bio bi: „Ma naravno da mi smeta. Što ti uopće pada napamet!?!“
- **Pasivan odgovor** bio bi: „Pa... ne smeta mi.“
- **Asertivan odgovor** bio bi: „Znam da se dugo vozimo i da ti je vjerojatno kriza i cijenim to što si pitao, no bilo bi mi draže kada ne bi pušio.“

Korak 1. – Aktivno slušaj!

Znam da se dugo vozimo i da ti je vjerojatno kriza...

Korak 2. – Jasno reci što misliš i osjećaš!

... i cijenim to što si pitao...

Korak 3. – Jasno izrazi svoje želje i potrebe!

...no bilo bi mi draže kada ne bi pušio.

RADNI LIST

PRIJEDLOZI SITUACIJA ZA IGRANJE ULOGA

-
- 1.** Počeo/Počela si volontirati s korisnikom u svojoj lokalnoj zajednici. Iako su, na početku volontiranja, dogovorena međusobna očekivanja, nakon nekoliko tjedana primjećuješ kako korisnik od tebe očekuje previše. Zove te kasno navečer i vikendom bez nekog posebnog razloga, očekuje od tebe da kontinuirano obavljaš teške poslove u kući i oko nje i slično.
-
- 2.** Volontiraš s korisnikom koji ima invaliditet te se kreće pomoću kolica. Odlučili ste otići u kino te si ti prethodno provjerio/provjerila je li kino pristupačno za osobe s invaliditetom i saznao/saznala si da postoji rampa. Kupili ste ulaznice te dolazite pred kino da biste shvatili kako je rampa pod ključem, a domara nema. Prodavačica karata ti bezobrazno odgovori da ona nema ništa s tim i da to nije njezin problem.
-
- 3.** Volontiraš s djetetom s poteškoćama u učenju i jednom tjedno mu po nekoliko sati u njegovu stanu pomažeš u svladavanju gradiva. Dijete se teže koncentrira pa su mu potrebni mir i tišina. No redovito vas ometa njegov stariji brat. Ulazi vam u sobu, pjeva, igra igrice pokraj vas i tako vam otežava učenje. Roditelji ništa ne poduzimaju i ti si sada odlučio/odlučila reći im da ti to smeta.
-

3.4.6. Aktivnost – Završna rasprava

 **Cilj:** Potaknuti volontere na raspravu i refleksiju o proteklim aktivnostima.

 **Metodologija:** rasprava.

 **Trajanje:** 15 minuta

 **Uputa:** Na kraju cijelog bloka važno je posvetiti određeno vrijeme završnoj raspravi i refleksiji volontera te se osvrnuti na naučeno, eventualne nejasnoće, pitanja volontera. Važno je volontere ohrabriti da u svakodnevnim životnim situacijama „vježbaju“ vještina asertivnosti te tako provjeravaju kratkoročnu i dugoročnu korist takve komunikacije. Napomenite im i da se sve socijalno-emocionalne vještine – pa tako i asertivna komunikacija – unaprjeđuju tijekom cijeloga života i kontinuiranim radom na sebi i odnosima s drugima.

U završnoj raspravi predlažemo da se rukovodite ovim pitanjima:

- *Jeste li i ranije bili upoznati s različitim tipovima komunikacije?*
- *Što ste naučili o sebi?*
- *Smatrate li da će vam ova vještina biti korisna u svakodnevnom životu? A u volontiranju?*
- *Mislite li da je „lako“ biti asertivan?*
- *...*

SADRŽAJ 3. DANA TRENINGA

3.5. BLOK 5 PREDRASUDE

⌚ **Cilj:** Osvijestiti vlastite predrasude i stereotipe.

㉑ **Ishodi:** Na kraju ovog bloka, volonteri će moći:

- prepoznati vlastite predrasude te
- osvijestiti značaj rada na vlastitim predrasudama u kontekstu direktnoga psihosocijalnog rada i volontiranja.

⌚ **Vremenski okvir:** 60 minuta

✗ **Potreban materijal:**

- fotografije osoba (u skladu s uputama za 1. aktivnost)
- papiri i olovke
- samoljepljivi papirčići
- ljepljiva traka.

3.5.1. Aktivnost – Što misliš o meni?

⌚ **Cilj:** Osvijestiti vlastite predrasude i doživljavaj ljudi iz svoje okoline na temelju njihova fizičkog izgleda ili pripadnosti određenoj skupini.

🔑 **Metodologija:** individualni rad, rasprava, grupni rad.

🕒 **Trajanje:** 25 minuta

✖ **Potreban materijal:** fotografije osoba, ljepljiva traka, samoljepljivi papirići, olovka.

⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija materijala za sudionike vježbe.

💡 **Uputa:** Za provedbu aktivnosti potrebno nam je nekoliko fotografija osoba čiji vanjski izgled značajno odudara od (očekivanog) doživljaja većine ljudi te je za očekivati da će procjena sudionika značajno odstupati od stvarnih obilježja prikazanih osoba.

Na temelju dosadašnjih iskustava prilikom provedbe ovog treninga, kao primjere dobre za postizanje cilja ove aktivnosti predlažemo:

- *Joseph Mengele* – njemački nacistički liječnik poznat po vrlo okrutnim eksperimentima na ljudima za vrijeme Drugoga svjetskog rata, koji svojim izgledom odaje dojam mirnog obiteljskoga čovjeka i kao takvog su ga sudionici u velikoj mjeri procijenili.
- *Vladimir Franz* – češki kompozitor, slikar i sveučilišni profesor vrlo neobičnog izgleda s mnoštvom naušnica i većine tijela prekrivenog tetovažama, koji je bio i jedan od kandidata na češkim predsjedničkim izborima 2013. godine.
- *Mara Carfagna* – pravnica i svojedobno talijanska ministrica vrlo atraktivnog izgleda kojim podsjeća na glumicu ili manekenku.

Volonterima se pokazuje jedna po jedna slika te im se zada uputa da, za svaku od osoba na fotografiji, napišu što misle koja su njihova obilježja.

Vodi ih se potpitanjima:

- *Što radi?*
- *Koliko ima godina?*
- *Ima li obitelj?*
- *Je li obrazovan/obrazovana?*
- *Kakva su mu/joj obilježja osobnosti? i sl.*
-

Drugi način provedbe jest to da se fotografije osoba zaliže na vidljiva mjesta u prostoriji te da sudionici na samoljepljive papiriće zapisuju svoje dojmove te ih stave pokraj određene fotografije.

Naravno, voditelji su slobodni odabrat i neke druge osobe kao primjere, no važno je voditi računa da to budu primjeri za koje pretpostavljamo kako će se prvi dojam i prosudba u velikoj mjeri razlikovati od stvarnih obilježja tih pojedinaca.

U nastavku su osnovne informacije o predrasudama i stereotipima koje bi mogle biti korisne voditeljima te s kojima valja upoznati i volontere (izuzetno je važno kontinuirano davati primjere i poticati volontere na davanje primjera):

STEREOTIPI

- Skup osobina ili vjerovanja o tipičnim osobinama grupe ljudi, čine naše „znanje“ o pripadnicima različitih grupa; mogu biti pozitivni i negativni (npr. žene su nježne, Švicarci točni, Talijani veseli...).
- Ignoriraju raznolikost unutar skupine – iste osobine pripisujemo svim ljudima koji pripadaju određenoj grupi.
- Vrlo su otporni na promjene.
- Olakšavaju nam snalaženje u socijalnom svijetu, no kada postanu isključiv način mišljenja o pripadnicima drugih grupa, prestaju biti korisni.

PREDRASUDE

- Negativan stav prema pripadnicima drugih grupa, zasnovan isključivo na grupnoj pripadnosti (Brown, 2000.).
- Imaju vrlo snažnu emotivnu komponentu, a taj stav prate osjećaji poput nezadovoljstva, nelagode, straha, gađenja pa čak i mržnje.
- Mogu postati vodič u ponašanju – prema pripadnicima nekih grupa ponaša se nepravedno ili s namjerom nanošenja štete i tada je riječ o diskriminaciji.

(Čorkalo Biruški, 2009.)

3.5.2. Završna rasprava

⌚ **Cilj:** Potaknuti volontere na raspravu i refleksiju o proteklim aktivnostima.

🔑 **Metodologija:** rasprava.

⌚ **Trajanje:** 15 minuta

⌚ **Uputa:** Prethodnom aktivnošću stvorili smo podlogu za raspravu o našim osobnim predrasudama i promatranju osoba iz naše okoline u skladu s našim prethodnim iskustvom i očekivanjima te je u nastavku važno volontere poticati na otvoreni razgovor, davanje primjera vlastitih predrasuda i stereotipa te životnih iskustava. S obzirom na sâm cilj treninga, izuzetno je važno otvoriti i temu mogućeg utjecaja predrasuda na volonterske aktivnosti, s posebnim naglaskom na predrasude naspram ranjivih skupina poput osoba s invaliditetom, osoba s problemima u ponašanju, manjina i sl..

Predlažemo rukovođenje ovim pitanjima:

- *Smatraste li da i sami ponekad imamo predrasude?*
- *Prema kojim skupinama u većoj mjeri imamo predrasude? Zašto?*
- *Što je s ranjivim skupinama? Kakve predrasude društvo prema njima često ima (primjerice, prema osobama s invaliditetom, osobama s intelektualnim poteškoćama ili starijim osobama)? Zašto?*
- *Mislite li da neke vaše predrasude mogu biti prepreka u volonterskom angažmanu?*
- *Kako se „nositi“ s vlastitim predrasudama?*

Tijekom moderiranja rasprave važno je poslati jasnu poruku kako je „normalno“ da imamo predrasude, no važno ih je osvijestiti i prorađivati.

3.6. BLOK 6

RJEŠAVANJE PROBLEMA

⌚ **Cilj:** Unaprjeđenje vještine rješavanja problema s naglaskom na rješavanje problema specifičnih za volonterski odnos.

㉑ **Ishodi učenja:** Na kraju ovog bloka, volonteri će moći:

- demonstrirati vještinu rješavanja problema te
- koristiti vještinu rješavanja problema po koracima.

⌚ **Vremenski okvir:** 60 minuta

✖ **Potreban materijal:**

- Radni list „Problemske situacije“
- Radni list „Koraci za rješavanje problema“
- papiri i olovke.

3.6.1. Aktivnost – Čvorovi

⌚ **Cilj:** Podizanje energije, povezivanje grupe i uvod u temu rješavanja problema.

🔑 **Metodologija:** grupni rad.

🕒 **Trajanje:** 20 minuta

💡 **Uputa:** Sudionike podijelimo u manje grupe od 6 do 8 članova. Svaka grupa oformi krug. Zamolimo volontere neka ispuže svoju desnu ruku preko kruga i uhvate lijevu ruku člana grupe koji stoji nasuprot njima. Zatim ispuže lijevu ruku preko kruga i uhvate lijevu ruku nekoga drugog člana grupe. Zadatak je otpetljati čvor bez puštanja ruku. Za otpetljavanje volonteri imaju 3 minute.

Rasprrava: Nakon ove zabavne i dinamične aktivnosti, povezujemo je s temom ovog bloka rukovodeći se ovim pitanjima:

- *Kako vam je bilo igrati ovu igru? Što ste sve pokušavali kako biste riješili zadatak? Što vam je bilo lakše, a što teže?*
- *Što mislite koja je svrha ove igre? Ima li ona ikakve veze s vještinom rješavanja problema kojom ćemo se sada baviti? Kako vidite tu povezanost?*



3.6.2. Aktivnost - Imam problem!

⌚ **Cilj:** Unaprijediti vještina rješavanja problema.

🔑 **Metodologija:** rasprava, grupni rad.

🕒 **Trajanje:** 40 minuta

✖ **Potreban materijal:** Radni listovi „Problemske situacije“, „Koraci u rješavanju problema“, olovka.

⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija radnog lista „Problemske situacije“ za svaku grupu te olovke i kopije radnog lista „Koraci u rješavanju problema“ za svakog sudionika vježbe.

💡 **Uputa:** Vježbu započnite uvodnom raspravom o prethodnoj aktivnosti „Čvorovi“.

Uvodna rasprava: Sada smo kao ekipa vidjeli kako surađujemo u rješavanju problema zapetljanih ruku. Voditelj potiče volontere da evociraju kako oni rješavaju svoje probleme rukovodeći se ovim pitanjima:

- *Jeste li vi ikada imali problem?*
- *Kako ste ga riješili? Kako se nosite s problemima?*
- *Imate li neke svoje strategije za rješavanje problema? Ako da, koje?*
-

Kažemo im da ćemo sada razrađivati vještina rješavanja problema na primjerima i situacijama koje nam se mogu dogoditi prilikom volontiranja i direktnog rada s korisnicima.

Volontere zatim podijelimo u 3 grupe i svaka dobije po jednu problemsku situaciju (Radni list „Problemske situacije“) o kojoj se raspravlja u grupi te se zajednički osmišljava moguća rješenja.

Svaka grupa kratko izloži kako je osmisnila rješenje prikazanog problema, a potom volonterima podijelimo Radni list „Koraci u rješavanju problema“ te im damo uputu da pročitaju korake, razmisle koji su od tih koraka bili zastupljeni u njihovu rješenju. Model rješavanja problema u 6 koraka naizgled djeluje vrlo jednostavno, no vrlo je važno da voditelji, zajedno s volonterima, prođu radni materijal i dodatno razjasne korake rješavanja problema. Također je važno naglasiti i da su koraci vizualno organizirani u krug kako bi se naglasila ciklička, kontinuirana priroda procesa rješavanja problema

(predlažemo i da se vizualni prikaz modela rješavanja problema stavi na vidljivo mjesto u prostoriji).

Napomenemo volonterima i to kako je važno i da svi koraci budu zastupljeni te da prethodni bude završen prije negoli prijedemo na sljedeći. Potrebno je volonterima naglasiti i kako je posebno važan prvi korak i da tu najčešće pogriješimo, zbog čega nam je teže doći do rješenja. Naime, izuzetno je važno da se problem ne usmjerava na osobu, nego uz kontekst. Drugim riječima, problem je „iznad“ osoba uključenih u problem. Primjerice, pišete seminar zajedno s kolegom (-icom) iz razreda i nikako da ga dovršite. Neispravno definiranje problema bilo bi da je problem to što je kolega lijep, a ispravno da je problem kako uspješno napisati seminar. Predlažemo da se, prilikom objašnjavanja prikazanog modela, voditelji treninga posebno posvete upravo ovom koraku potkrjepljujući ga primjerima.

Nakon uvodnog poučavanja, volonteri za problemsku situaciju osmišljavaju rješenje uključujući sve navedene korake. Nakon što volonteri osmisle rješenja za problemske situacije, i uz te primjere dodatno poučimo kako ispravno, a kako neispravno definiramo problem:

Problemska situacija 1:

- *neispravno* – Problem je to što starija gospođa ne želi ići u liječnika.
- *ispravno* – Problem je kako osigurati liječnički pregled u ovoj situaciji.

Problemska situacija 2:

- *neispravno* – Problem je to što dječak ne radi zadaću.
- *ispravno* – Problem je kako osigurati dječakov redovito izvršavanje zadataka.

Problemska situacija 3:

- *neispravno* – Problem su arhitektonske barijere u gradu.
- *ispravno* – Problem je kako osigurati to da djevojka iskusi noćni život i zabavu u gradu.

PROBLEMSKE SITUACIJE

Problemska situacija 1

Volontirate sa starijom gospođom koja ima zdravstvenih problema. Vidite da se njezina zdravstvena situacija pogoršala i uputite je da potraži liječničku pomoć, no ona to odbije. Što ćete učiniti?

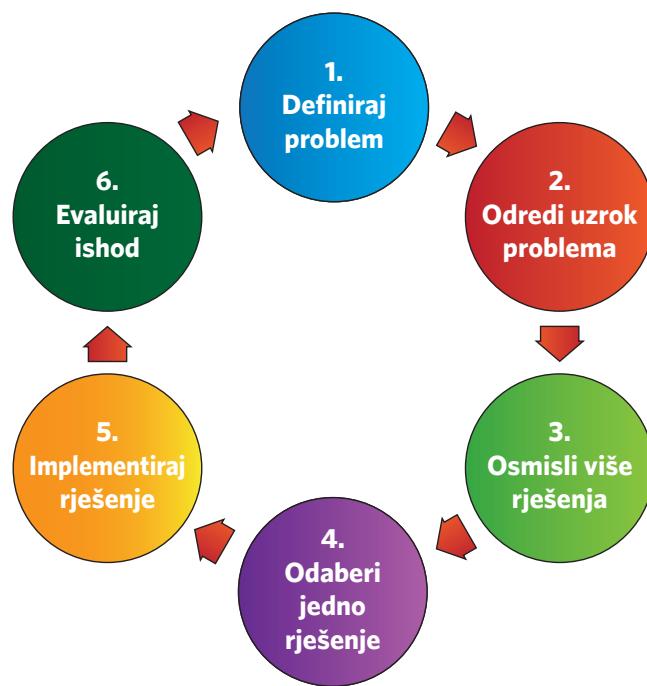
Problemska situacija 2

Volontirate s desetogodišnjim dječakom koji ide u 4. razred i pomažete mu u učenju. Imate odličan odnos, no primjećujete da zadatke koje mu zadate za zadaću redovito ne napravi. To vas već pomalo brine. Što ćete učiniti?

Problemska situacija 3

Volontirate s osobom s invaliditetom. Ima 17 godina, ide u srednju školu i željela bi iskusiti noćni život u svojem gradu. Voljeli biste joj pomoći, no svjesni ste potencijalnih ograničenja. Što ćete učiniti?

Model rješavanja problema u 6 koraka



R A D N I L I S T

KORACI U RJEŠAVANJU PROBLEMA

KORAK 1. – DEFINIRAJ PROBLEM

Identificirajte i definirajte problem, njegovu težinu i obilježja. Procijenite koliko brzo bi trebalo nešto poduzeti kako bi se problem što prije riješio.

KORAK 2. – ODREDI UZROK PROBLEMA

Usmjerite se na istraživanje uzroka koji su u podlozi problema.

KORAK 3. – OSMISLI VIŠE RJEŠENJA

Budi kreativan i osmisli što više mogućih rješenja te svako poveži s uzrokom problema. Potom spoji slična rješenja. U ovoj fazi još nismo spremni odabratи konačno rješenje, nego je naš cilj eliminirati sve ono za što procjenjujemo da ne bi bilo učinkovito.

KORAK 4. – ODABERI JEDNO RJEŠENJE

Evaluiraj svako potencijalno rješenje i procijeni njegove jake strane i slabosti. Odaberi rješenje koje smatraš najučinkovitijim.

KORAK 5. – IMPLEMENTIRAJ RJEŠENJE

Aktiviraj odabrano rješenje! U ovoj fazi potrebno je odlučiti kako rješenje provesti u djelo. Možeš si pomoći rukovodeći se ovim pitanjima: Što ću učiniti?, Kada ću početi?, Je li mi potreban nečija pomoć?, Koliko će mi biti potrebno vremena?....

KORAK 6. – EVALUIRAJ RJEŠENJE

Procijeni je li problem riješen! Razmisli o rezultatima rješenja koje si odabrao, što si naučio, što si promijenio, osjećaš li se bolje... Ukoliko problem nije riješen, kreni ponovno od prvoga koraka.

Završna rasprava:

Nakon što svi timovi izlože svoja rješenja za probleme rukovodeći se koracima za njihovo rješavanje, sumiramo naučeno rukovodeći se ovim pitanjima:

- *Čine li vam se ovi koraci korisnima?*
- *Mogu li vam ovi koraci pomoći u još nekim životnim situacijama? Koje probleme možete ovako rješavati?*
- *Kako uopće znate da imate problem? Što je važno kada primijetite da imate problem?*
- *Što biste rekli bliskoj osobi ili korisniku koji vam se povjeri da ima problem? Kako biste mu pomogli da prođe po koracima?*



3.7. BLOK 7

MATERIJALI ZA VOLONTERE UKLJUČENE U PROVOĐENJE PROGRAMA

⌚ **Ciljevi:** Upoznati volontere koji će sudjelovati u programu s kodeksom volontera, dogовором између volontera i korisnika o sudjelovanju u programu te listom za evidentiranje volonterskih aktivnosti u programu.

㉑ **Ishodi:** Na kraju će ovog bloka, volonteri:

- biti upoznati s kodeksom volontera te dogовором између volontera i korisnika o sudjelovanju u programu te
- biti upoznati s listom za evidentiranje volonterskih aktivnosti te načinom izvještavanja o volontiranju.

⌚ **Vremenski okvir:** 45 minuta

✗ **Potreban materijal:**

- List „Kodeks volontera“
- List „Dogovor između volontera i korisnika o sudjelovanju u Programu“
- List „Evidencija aktivnosti u programu „Moj prijatelj volonter“.

3.7.1. Aktivnost – Upoznavanje volontera s Kodeksom volontera u programu „Moj prijatelj volonter“

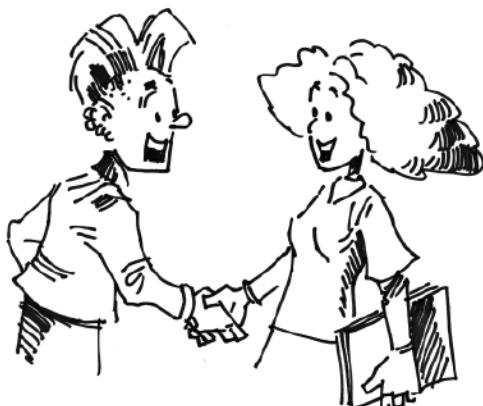
- ⌚ **Cilj:** Upoznati volontere s Kodeksom volontera u programu „Moj prijatelj volonter“.
- 🔑 **Metodologija:** frontalni rad, rasprava.
- 🕒 **Trajanje:** 15 minuta
- ✖ **Potreban materijal:** Kodeks volontera.
- ⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija materijala za svakog sudionika vježbe.
- 💡 **Uputa:** Volonterima se predstavi i podjeli list „Kodeks volontera“ (*prilagođen prema Kodeksu mentora u programu VSVB, Jeđud i Ustić, 2009.*) te ih se uputi da ga detaljno pročitaju. Nakon toga slijedi refleksija na pročitani sadržaj.

Kodeks volontera u programu „Moj prijatelj volonter“

1. Volonter će se susretati sa svojim korisnikom najmanje jednom tjedno u razdoblju od najmanje 6 mjeseci.
2. Volonter ima obvezu biti točan/točna te u slučaju promjene vremena i mjesta susreta na vrijeme obavijestiti svojega korisnika.
3. Volonter se obvezuje da neće davati obećanja koja ne može ispuniti te da će biti dosljedna i odgovorna osoba na koju se korisnik može osloniti.
4. Volonter se obvezuje čuvati privatnost korisnika i njegove obitelji, čuvajući ono što zna o njima kao njihovu tajnu. O tim podacima razgovarat će samo sa stručnjacima u programu „Moj prijatelj volonter“.
5. Volonter će ohrabrivati svojeg korisnika da predlaže i donosi odluke o njihovim zajedničkim aktivnostima.
6. Volonter se obvezuje da svojim postupcima ili propuštanjem da nešto učini neće nanijeti štetu svojem korisniku.
7. Volonter će održavati redoviti kontakt s koordinatorom programa „Moj prijatelj volonter“.
8. Volonter je dužan tijekom trajanja Programa sudjelovati na dvama koordinacijskim sastancima s voditeljem volontera u Programu.
9. Volonter će na mjesечноj bazi popunjavanjem Liste za evidenciju aktivnosti izvješćivati koordinatora volontera o aktivnostima koje provodi s korisnikom.
10. O svim promjenama bitnima za Program i odnos s korisnikom, volonter je dužan navrijeme obavijestiti voditelje koordinatora Programa.

3.7.2. Aktivnost – Upoznavanje volontera s Dogovorom između volontera i korisnika o sudjelovanju u programu „Moj prijatelj volonter“

- ⌚ **Cilj:** Upoznati volontere s Dogovorom između volontera i korisnika o sudjelovanju u programu „Moj prijatelj volonter“.
- 🔑 **Metodologija:** frontalni rad, rasprava.
- 🕒 **Trajanje:** 15 minuta
- ✖ **Potreban materijal:** Dogovor između volontera i korisnika o sudjelovanju u programu „Moj prijatelj volonter“.
- ⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija materijala za svakog sudionika vježbe i predavače.
- 💡 **Uputa:** Volonterima se predstavi i podijeli list Dogovor između volontera i korisnika o sudjelovanju u programu „Moj prijatelj volonter“ te ih se uputi da ga detaljno pročitaju. Nakon toga slijedi refleksija na pročitani sadržaj. Važno je naglasiti kako se ovaj dokument ispunjava tijekom prvog susreta volontera i korisnika na kojem je prisutan/prisutna i koordinator (-ica) volontera u Programu.



DOGовор измеđу волонтера и корисника о судјелovanju u програму „мој пријатељ волонтер“

Volonter/Volonterka _____ (*ime i prezime*) i **korisnik/korisnica** _____ (*ime i prezime*) obvezuju se na sudjelovanje u programu „**Moj prijatelj volonter**“ u organizaciji Hrvatskoga Crvenog križa u trajanju od najmanje **6 mjeseci** (počevši od datuma ovog dogovora – _____).

Tijekom tog razdoblja redovito će se susretati, s dinamikom od **najmanje jednog susreta tjedno**. S obzirom na potrebe korisnika/korisnice i mogućnosti volontera/volontrerke, aktivnosti će u najvećoj mjeri biti usmjerene na:

Odnos volontera i korisnika bit će utemeljen na načelima međusobnog poštivanja, uvažavanja i povjerljivosti, a u svrhu obostrane dobrobiti.

U slučaju potrebe za ranijim završetkom aktivnosti u sklopu Programa, o njemu moraju obje strane biti suglasne, a koordinator (-ica) pravovremeno obaviješten/obaviještena.

Volonter/Volonterka:

Korisnik/Korisnica:

Koordinator (-ica) volonterea:

Mjesto i datum: _____

4 Tip i obim aktivnosti volontiranja mogu tijekom trajanja Programa biti modificirani u odnosu na potrebe i želje volontera i korisnika, ali uz dogovor s koordinatorom volontiranja.

3.7.3. Aktivnost – Upoznavanje volontera s Listom evidencije aktivnosti u sklopu programa „Moj prijatelj volonter“

- ⌚ **Cilj:** Upoznati volontere s Listom evidencije aktivnosti u sklopu programa „Moj prijatelj volonter“.
- 🔑 **Metodologija:** frontalni rad, rasprava.
- 🕒 **Trajanje:** 15 minuta
- ✖ **Potreban materijal:** kopija Lista evidencije aktivnosti u sklopu programa „Moj prijatelj volonter“.
- ⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija materijala za svakog sudionika vježbe i predavača.
- 👤 **Uputa:** Volonterima se predstavi i podijeli Lista evidencije aktivnosti u sklopu programa „Moj prijatelj volonter“ te ih se uputi neka ga pročitaju. Nakon toga slijedi refleksija na pročitani sadržaj. Volonter će na mjesечноj bazi popunjavanjem Liste za evidenciju aktivnosti izvješćivati koordinatora volontera o aktivnostima koje provodi s korisnikom.

LISTA EVIDENCIJE AKTIVNOSTI U SKLOPU PROGRAMA
„MOJ PRIJATELJ VOLONTER“⁵

Ime i prezime volontera/volonterke: _____

Ime i prezime korisnika/korisnice: _____

Mjesec i godina: _____

Datum susreta	Trajanje	Kratak opis aktivnosti	Komentar

⁵ Ispunjava volonter/volonterka i šalje jednom mjesečno koordinatoru (-ici) volontiranja

3.8. BLOK 8

EVALUACIJA TRENINGA I DODJELA POTVRDA

⌚ Ciljevi:

- Evaluirati trening „Moj prijatelj volonter“
- Dodijeliti potvrde o završenom treningu

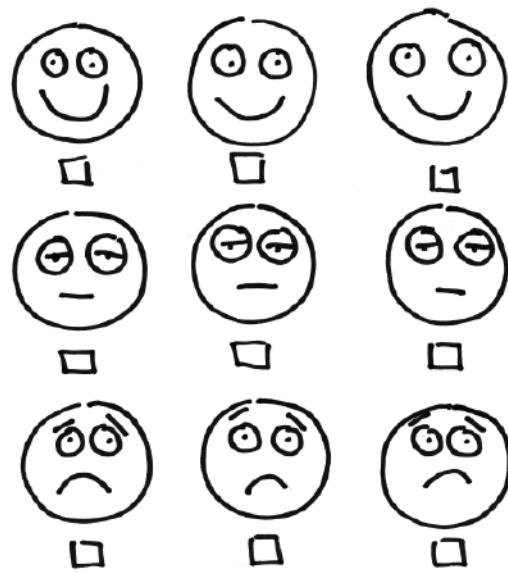
⌚ Vremenski okvir: 30 minuta

✖ Potreban materijal:

- upitnik za evaluaciju treninga
- potvrde za polaznike treninga.

3.8.1. Aktivnost – Evaluacija treninga „Moj prijatelj volonter“

- ⌚ **Cilj:** Dobiti povratnu informaciju od sudionika o relevantnosti sadržaja treninga za njihov rad te o razini stečenih znanja i vještina.
- 🔑 **Metodologija:** individualni rad.
- ⌚ **Trajanje:** 15 minuta
- ✗ **Potreban materijal:** Upitnik za evaluaciju treninga.
- ⚠ **Napomena:** Pripremite dovoljan broj kopija materijala za svakog sudionika treninga.
- 💡 **Uputa:** Sudionike treninga zamoli se neka samostalno ispune Upitnik za evaluaciju treninga.



UPITNIK ZA EVALUACIJU TRENINGA „MOJ PRIJATELJ VOLONTER“

	U kojoj mjeri procjenjujete da ste tijekom treninga napredovali u...	1	2	3	4	5
1.	... znanjima o Zakonu o volonterstvu.	1	2	3	4	5
2.	... vještinama uspostavljanja kvalitetnog odnosa.	1	2	3	4	5
3.	... osviještenosti vlastitih snaga i kapaciteta.	1	2	3	4	5
4.	... vještini assertivne komunikacije.	1	2	3	4	5
5.	... vještini slušanja.	1	2	3	4	5
6.	... vještini rješavanja problema.	1	2	3	4	5
7.	... vještini predstavljanja i upoznavanja.	1	2	3	4	5
8.	... vještini davanja upute.	1	2	3	4	5
9.	... znanjima o načelima kvalitetne komunikacije.	1	2	3	4	5
10.	... osviještenosti o vlastitim predrasudama prema određenim populacijama.	1	2	3	4	5
11.	... znanjima o karakteristikama kvalitetnog odnosa volonter-korisnik.	1	2	3	4	5
12.	... stjecanju uvida u vlastite socijalno-emocionalne vještine.	1	2	3	4	5

RB	Tvrđnja	1	2	3	4	5
1.	Trening je bio koristan.	1	2	3	4	5
2.	Zadovoljan/Zadovoljna sam pristupom voditelja.	1	2	3	4	5
3.	Svidio mi se način rada i aktivnosti.	1	2	3	4	5
4.	Zadovoljan/Zadovoljna sam vremenskim okvirom i trajanjem treninga.	1	2	3	4	5
5.	Nakon treninga sam motiviraniji/motivirani za direktni rad s korisnicima.	1	2	3	4	5
6.	Zadovoljan/Zadovoljna sam atmosferom na treningu.	1	2	3	4	5
7.	Trening bih preporučio/preporučila ostalima.	1	2	3	4	5

Za koje još **sadržaje** vezane uz temu ovog treninga procjenjujete da je **potrebno uvrstiti** ih u sadržaj?

Ako smo vas nešto propustili pitati, molimo ovdje to napišite (**polhvale, kritike, komentari i slično**):

3.8.2. Aktivnost – Dodjela potvrda o sudjelovanju na treningu

⌚ **Trajanje:** 15 minuta

❑ **Uputa:** Sudionicima treninga dodjele se potvrde o sudjelovanju na treningu.





POTVRDA

Ovime se potvrđuje da je

završio/završila trening „**Moj prijatelj volonter**“ u organizaciji
Hrvatskoga Crvenog križa u trajanju od ukupno 12 sati.

Mjesto, datum i godina

Voditelji/Voditeljice treninga:

Ime i prezime

Potpis

Ime i prezime

Potpis

3.9. BLOK 9

MATERIJALI ZA KOORDINATORE VOLONTERA UKLJUČENE U PROVOĐENJE PROGRAMA

Važno je naglasiti kako je ovaj dio treninga namijenjen koordinatorima volontera u Programu.

⌚ **Ciljevi:** Upoznati koordinatora volontera s načelima kvalitetne koordinacije volontera, odnosno menadžmenta volontera te ih upoznati s materijalima potrebnima za uspješnu koordinaciju volontera u programu „Moj prijatelj volonter“.

🕒 **Ishodi:** Na kraju će ovog bloka koordinatori biti upoznati s:

- načelima kvalitetne koordinacije volontera u svojoj organizaciji te
- aktivnostima i protokolom za koordinatora volontera u programu „Moj prijatelj volonter“.

⌚ **Vremenski okvir:** 45 minuta

✖ **Potreban materijal:**

- Prezentacija o menadžmentu volontera
- Lista provjere kvalitete menadžmenta volontera u organizaciji
- Lista protokola i aktivnosti vezanih uz menadžment volontera u organizaciji
- Protokol za koordinatora volontiranja u programu „Moj prijatelj volonter“
- Evaluacijski upitnik za volontere
- Evaluacijski upitnik za korisnike.

3.9.1. Poučavanje – O kvalitetnome menadžmentu volontera

- ⌚ **Cilj:** Upoznati koordinatora volontera s načelima kvalitetne koordinacije volontera, odnosno menadžmenta volontera te osvješćivanje kvalitete menadžmenta volontera u njihovoj organizaciji.
- 🔑 **Metodologija:** frontalni rad, individualni rad, rasprava.
- 🕒 **Trajanje:** 30 minuta
- ✖ **Potreban materijal:** PPT-prezentacija, kopije radnih listova „Lista provjere kvalitete menadžmenta volontera u organizaciji“ i „Lista protokola i aktivnosti vezanih uz menadžment volontera u organizaciji“.
- ⚠ **Napomena:** prijedlog PPT-prezentacije nalazi se na CD-u. Vodite računa da sadržaj prezentacije prilagodite sudionicima treninga. Također, pripremite dovoljan broj kopija materijala za svakog sudionika vježbe i trenera.
- 🗨 **Uputa:** Pripremite interaktivnu prezentaciju o menadžmentu volontera pa nakon prezentacije koordinatora volontera uputite na ispunjavanje liste provjere kvalitete menadžmenta volontera u organizaciji te liste protokola i aktivnosti vezanih uz menadžment volontera u organizaciji. Potaknite sudionike aktivnosti na raspravu o kvaliteti menadžmenta volontera u njihovoj organizaciji.

! U prezentaciji je važno istaknuti ove informacije:

Menadžment volontera podrazumijeva organiziranje rada volontera na sistematičan način kako bi se osigurala maksimalna dobrobit organizacije i volontera.

Za kvalitetan menadžment volontera važno je:

- imati jasno razumijevanje razloga zašto su organizaciji potrebni volonteri
- razumjeti kako se volonteri mogu ukloniti u rad organizacije
- biti posvećen procesu uključivanja volontera
- znati što motivira volontere da se uključe u rad organizacije i dugo-trajnije volontiraju u njoj kako dobro povezati i uskladiti potrebe korisnika te mogućnosti i interes volontera
- cijeniti i nagrađivati doprinos volontera
- razviti radni tim organizacije koji cjeni doprinos svih članova organizacije, uključujući i volonterski doprinos
- učinkovito se nositi s mogućim poteškoćama i izazovima uključivanja volontera u rad organizacije.

Ciklus volonterskog menadžmenta



Hodogram vođenja volontera (pripremljeno prema Jeđud i Kordić, 2009.):

1. PRIPREMA I EDUKACIJA

Rad na očekivanjima i motivaciji uz naglašavanje kritičnih točaka gdje i kada bi motivacija volontera za volontiranjem mogla pasti

- Detaljno pojašnjavanje uloga (obveze i odgovornosti) ustanove i volontera
- Specifična edukacija o ustanovi i korisnicima
- Odabir i priprema korisnika volontiranja
- Organizacija rasporeda i potreba unutar organizacije
- Početno nadgledanje i po potrebi uvođenje u obavljanje specifičnih aktivnosti vezanih uz volontiranje.

2. STRUČNE EDUKACIJE TIJEKOM VOLONTIRANJA, OVISNO O PROCJENI ORGANIZACIJE

3. SUPERVIZIJA ILI SASTANI PODRŠKE (INDIVIDUALNI I GRUPNI)

- Redovito ili po potrebi
- Vođenje evidencije volontiranja (kad je i što radio te osobni doživljaj aktivnosti i korisnika).

4. MOTIVACIJA TIJEKOM VOLONTIRANJA

- Informacije volonteru o napretku i koristi od volonterskog angažmana
- Uključivanje volontera u organizirane edukacijske radionice i predavanja
- Savjetodavna podrška volonterima.

5. ZAVRŠETAK VOLONTIRANJA (NAJAVA, OPRAŠTANJE, ZAHVALA)

- Dati povratnu informaciju volonteru o njegovu/njezinu napretku
- Dati povratnu informaciju volonteru o utjecaju volonterskog angažmana na dobrobit korisnika.

Kako možete prepoznati vodite li učinkovito svoje volontere?

Je li moguće primijetiti doprinos svakog pojedinog volontera ostvarivanju ciljeva organizacije?

Ispunjavaju li volonteri dogovorene obveze?

Ostaju li volonteri u organizaciji onoliko koliko su planirali ili još duže od planiranog?

Jesi li volonteri podržavani i cijenjeni od strane drugih članova organizacije?

Karakteristike dobrog voditelja volontera

Posvećenost vođenju volontera

Razumijevanje potreba i teškoća volontera

Vještine vođenja, motiviranja i komunikacijske vještine

Organizacijske vještine

Svijest o važnosti osnaživanja tima

Sposobnost detektiranja potrebe za edukacijom

Kreativnost, efikasnost i fleksibilnost

Načini izražavanja priznanja volonteru za volonterski doprinos:

- uključivanje volontera u razvoj strategija i/ili programa organizacije
- zajednički sastanci te druženja volontera i ostalih članova organizacije
- osiguravanje besplatnih edukacija i treninga za volontere ili sudjelovanja na konferencijama
- isticanje doprinosa volontera (pohvalnice, odabir najvolontera i slično)
- oglasna ploča za volontere i drugi sustavi informiranja volontera o svim važnim događajima u organizaciji
- zahvale i preporuke
- kutija za volonterske prijedloge.

LISTA PROVJERE KVALITETE MENADŽMENTA VOLONTERA U ORGANIZACIJI

	DA	DJELOMIČNO	NE
Je li jasno određena osoba koja je zadužena za vođenje volontera u vašoj organizaciji?			
Znaju li volonteri tko je osoba zadužena za vođenje volontera i koja je njezina uloga?			
Postoji li dokument s jasnim opisom prava, dužnosti i aktivnosti volontera?			
Sastaje li se osoba zadužena za vođenje volontera redovito s volonterima u svrhu praćenja njihovih potreba i kvalitete rada?			
Sudjeluju li volonteri redovito na sastancima s voditeljem(-icom) volontera?			
Imate li razvijen sustav informiranja volontera o svim važnim događajima ili informacijama?			
Provodite li sa svim novim volonterima trening i pripremu volontera?			
Organizirate li dodatne edukacije ili treninge za volontere koji su već neko vrijeme u vašoj organizaciji?			
Vodite li evidenciju o volontiranju za svakog volontera?			

LISTA PROTOKOLA I AKTIVNOSTI VEZANIH UZ MENADŽMENT VOLONTERA U ORGANIZACIJI

	DA/NE	OPIS AKTIVNOSTI KOJE SLIJEDE NA PODRUČJU
Razumijevanje potrebe za volonterima		
Opis prava i obveza volontera te organizatora volontiranja		
Odabir i uključivanje volontera		
Odnos između volontera i drugih članova organizacije		
Odnos između volontera i korisnika		
Edukacija i usavršavanje volontera		
Uvjeti rada		
Priznavanje doprinosa volontera		
Podrška i supervizija		
Osiguranje		
Troškovi		
Rješavanje mogućih poteškoća		

3.9.2. Aktivnost – Protokol za koordinatorе volontiranja u programu „Moј prijatelj volonter“

- ⌚ **Cilj:** Upoznati koordinatorе volontera s aktivnostima i materijalima potrebnima za uspješnu koordinaciju volontera u programu „Moј prijatelj volonter“.
- 🔑 **Metodologija:** rasprava.
- ⌚ **Trajanje:** 15 minuta
- ✖ **Potreban materijal:** kopije Protokola za koordinatorе volontiranja u programu „Moј prijatelj volonter“, Evaluacije aktivnosti programa „Moј prijatelj volonter“ – upitnik za volontere“, Evaluacije aktivnosti programa „Moј prijatelj volonter“ – upitnik za korisnike“, olovka.
- ⚠ **Napomena:** pripremite dovoljan broj kopija materijala za svakog sudionika aktivnosti i trenera.
- 💡 **Uputa:** Koordinatorима volontera podjeli se Protokol za koordinatorе volontiranja u programu „Moј prijatelj volonter“ te ih se uputi da ga detaljno pročitaju, nakon čega slijede njihove refleksije na pročitani sadržaj. Također ih se upozna i s upitnikom za volontere i korisnike Programa čiju primjenu koordinator programa treba organizirati po završetku Programa. Važno je istaknuti kako je ispunjavanje upitnika za korisnike Programa potrebno organizirati na način koji će biti prikladan za korisnike te u skladu s njihovom dobi i mogućnostima.

PROTOKOL ZA KOORDINATORE VOLONTIRANJA U PROGRAMU „MOJ PRIJATELJ VOLONTER“

1. S obzirom na obilježja zainteresiranih i educiranih volontera te potrebitih korisnika, koordinator volontera iz Hrvatskoga Crvenog križa predlaže parove volontera i korisnika koji će biti uključeni u Program.
2. Koordinator volontera dogovara susret i prisutan je tijekom prvog susreta volontera i korisnika volontiranja.
3. Koordinator volontera prati izvođenje aktivnosti u sklopu Programa te vodi evidenciju na temelju pristiglih evidencijskih lista volontera.
4. Koordinator volontera dostupan je volonterima za savjete, smjernice, pomoć i podršku.
5. Koordinator volontera informirat će volontere o svim važnim aktivnostima u sklopu Programa (grupni sastanci, edukacije i sl.).
6. Koordinator volontera u razdoblju od 6 mjeseci treba organizirati barem dva grupna sastanka s volonterima uključenima u program „Moj prijatelj volonter“.
7. Koordinator volontera odgovoran je za prikupljanje povratnih informacija o iskustvima korisnika i volontera nakon što program volontiranja završi.

EVALUACIJA AKTIVNOSTI „MOJ PRIJATELJ VOLONTER“

UPITNIK ZA VOLONTERE

Ovaj kratki upitnik dio je aktivnosti „Moj prijatelj volonter“. Pred vama se nalaze različita pitanja koja se odnose na vaš doživljaj i iskustvo tijekom volontiranja u proteklom razdoblju. Ispunjavanje upitnika je anonimno.

Datum: _____

Mjesto: _____

Dob: _____

Spol: M Ž

Zanimanje: a) učenik (-ica) b) student (-ica) c) drugo: _____

Pročitajte dobro sljedeće tvrdnje, i uza svaku od njih zaokružite onaj broj koji najbolje opisuje u kojoj se mjeri određena tvrdnja odnosi na vas. Brojevi imaju ovo značenje:

1

2

3

4

5

Uopće se ne
odnosi na mene.

Djelomično se ne
odnosi na mene.

Niti se odnosi
niti se ne odnosi
na mene.

Djelomično se
odnosi na mene.

U potpunosti se
odnosi na mene

1. Svidjelo mi se sudjelovati u ovom programu Crvenoga križa.

1 2 3 4 5

2. Sudjelovanje u ovom programu poboljšalo je kvalitetu mojeg života.

1 2 3 4 5

3. Sudjelovanje u ovom programu preporučio/preporučila bih svojim
prijateljima i/ili članovima obitelji.

1 2 3 4 5

*U potpunosti sam
nezadovoljan/
nezadovoljna*

*U potpunosti sam
zadovoljan/
zadovoljna*

1. Općenito, koliko ste zadovoljni Programom?

1 2 3 4 5

2. Općenito, koliko ste zadovoljni napretkom
korisnika s kojim ste volontirali?

1 2 3 4 5

3. Općenito, koliko ste zadovoljni koordinacijom
volontera i podrškom koja vam je bila pružena
tijekom trajanja Programa?

1 2 3 4 5

Molimo u nastavku navedite (opишите):

a) Svoje osobne koristi od sudjelovanja u Programu:

b) Svoje eventualne zamjerke (kritike, loše strane) Programu, tj. ono čime niste bili zadovoljni:

c) Svoje preporuke za unaprjeđenje Programa:

d) Biste li i u budućnosti voljeli sudjelovali u sličnom programu Crvenoga križa?

DA

NE

NE ZNAM

HVALA ☺

EVALUACIJA AKTIVNOSTI „MOJ PRIJATELJ VOLONTER“

UPITNIK ZA KORISNIKE

Ovaj kratki upitnik dio je aktivnosti „Moj prijatelj volonter“. Pred vama se nalaze različita pitanja koja se odnose na neka vaša razmišljanja, vaše iskustvo i doživljaj sudjelovanja u aktivnosti „Moj prijatelj volonter“ tijekom proteklih nekoliko mjeseci. Ispunjavanje upitnika je anonimno i molimo budite iskreni.

Datum: _____

Mjesto: _____

Dob: _____

Spol: M Ž

Zanimanje: a) učenik (-ica) b) student (-ica) c) drugo: _____

Pročitajte dobro sljedeće tvrdnje, i uza svaku od njih zaokružite onaj broj koji najbolje opisuje u kojoj se mjeri određena tvrdnja odnosi na vas. Brojevi imaju ovo značenje:

1

Uopće se ne
odnosi na mene.

2

Djelomično se ne
odnosi na mene.

3

Niti se odnosi
niti se ne odnosi
na mene.

4

Djelomično se
odnosi na mene.

5

U potpunosti se
odnosi na mene

1. Svidjelo mi se sudjelovati u ovom programu Crvenoga križa.

1 2 3 4 5

2. Sudjelovanje u ovom programu poboljšalo je kvalitetu mojeg života.

1 2 3 4 5

3. Sudjelovanje u ovom programu preporučio/preporučila bih svojim
prijateljima i/ili članovima obitelji.

1 2 3 4 5

4. Volio/Voljela bih nastaviti sudjelovati u programima ovakve vrste.

1 2 3 4 5

Uopće nisam

***U potpunosti
jesam***

1. Općenito, koliko ste zadovoljni Programom?

1 2 3 4 5

2. Općenito, koliko ste zadovoljni volonterom
s kojim ste surađivali?

1 2 3 4 5

Molimo u nastavku navedite (opишите):

a) *Svoje osobne koristi od sudjelovanja u Programu:*

b) *Svoje eventualne zamjerke (kritike, loše strane) Programu, tj. ono čime niste bili zadovoljni:*

c) *Svoje preporuke za unaprjedenje Programa:*

HVALA ☺



4

Evaluacija programa „Moj prijatelj volonter“

4.1. Što korisnici kažu o Programu?

Po završetku razdoblja u kojem su sudjelovali u programu „Moj prijatelj volonter“, zamolili smo korisnike za povratnu informaciju o cijelokupnom procesu. Ispunjivali su kratki evaluacijski upitnik koji se sastojao od nekoliko tvrdnjki usmjerenih na procjenu koristi i zadovoljstva samim Programom. Sudionici su odgovarali na ljestvici od pet stupnjeva te triju pitanja otvorenog tipa kojima je korisnicima dana mogućnost da opišu eventualne pohvale i kritike, kao i sugestije za unaprjeđenje Programa. Ispunjavanje upitnika bilo je anonimno, a korisnicima kojima je to bilo potrebno, osigurana je i pomoć pri ispunjavanju.

Ukupno je evaluacijski upitnik ispunilo N = 32 korisnika, od čega 42,4% muškaraca i 57,6% žena. Raspon dobi kreće se od 7 do 93 godine, a prosječna dob iznosi 37,5 godina ($SD = 34,037$). U Tablici 10 u nastavku prikazane su prosječne vrijednosti odgovora sudionika po pojedinim tvrdnjama evaluacijskog upitnika.

Tablica 10. Deskriptivni prikaz prosječnih vrijednosti slaganja volontera s tvrdnjama evaluacijskog upitnika

RB.	Tvrđnja	M
1.	Svidjelo mi se sudjelovati u Programu Crvenog križa.	4,94
2.	Sudjelovanje u Programu poboljšalo je kvalitetu mojega života.	4,79
3.	Sudjelovanje u Programu preporučio/preporučila bih svojim prijateljima i/ili članovima obitelji.	4,88
4.	Volio/Voljela bih nastaviti sudjelovati u programima ovakve vrste.	4,79
5.	Općenito, koliko ste zadovoljni Programom?	4,82
6.	Općenito, koliko ste zadovoljni volonterom s kojim ste surađivali?	4,85

Vidimo da su prosječne vrijednosti odgovora na svim tvrdnjama vrlo visoke i kreću se od 4,82 do 4,94. Drugim riječima, korisnici su gotovo u potpunosti zadovoljni Programom, u velikoj mjeri bi i u budućnosti voljeli sudjelovati u programima ove vrste te procjenjuju da im je rad s volonterom značajno unaprijedio kvalitetu života. Ovakve nalaze upotpunjaju i dodatno potvrđuju i njihovi odgovori na pitanja otvorenog tipa. Tako korisnici u odgovoru na pitanje „Koje su Vaše osobne koristi od sudjelovanja u Programu?“ navode kako slijedi:

- „Bilo mi je lijepo, puno sam naučila.“
- „Bilo mi je lijepo, učio sam plivati, sjajno mi je bilo družiti se i plivati s Markom.“
- „Dobro sam se osjećala kad me volonterka obilazila, bilo mi je ugodno i imam koristi od toga.“
- „Druženje.“
- „Druženje s drugom djecom, pisanje zadaća i učenje...“
- „Imao sam s kim družiti se i učiti.“
- „Izmjena iskustva, dobro društvo, sve u svemu ugodno provedeno vrijeme.“
- „Jako sam zadovoljna, program mi je upotpunio život i pomogao u svakodnevnim obvezama.“
- „Lakše mi je u školi.“
- „Lakše razumijem nastavu, rješavam ispite i sve ostalo vezano uz nastavu, što mi je prije predstavljalo problem.“
- „Naučio sam mnogo od druge djece, riješio mnoge zadaće i naučio puno igara.“
- „Poboljšanje komunikacijskih vještina.“
- „Pomogli su mi u socijalizaciji, otvorio sam se.“
- „Postala sam komunikativnija i društvenija te sam razvila mnoge sposobnosti.“
- „Brzo mi je prošlo vrijeme, bilo mi je ugodno u društvu volontera.“
- „Program mi je puno pomogao, jako sam zadovoljna.“
- „Puno mi je pomoglo u učenju.“
- „Puno se igram i zabavljam.“
- „Sretan sam.“
- „Širenje poznanstava i druženje s mladim ljudima omogućilo mi je zadovoljstvo.“
- „Upoznao sam neke nove prijatelje.“

- „Upoznavanje i druženje s novim ljudima, bolja slika o sebi.“
- „Uvijek nešto novo naučim i dolazim s radošću.“
- „Volonteri su mi izuzetno bili od koristi. Program mi je uistinu pomogao i sve je bilo odlično.“
- „Zadovoljstvo mi je bilo družiti se s volonterima, pomogli su mi i obostrano smo učili jedni od drugih...“

Niti jedan korisnik nije naveo kritiku, tj. zamjerku Programu, a njihove preporuke za unaprjeđenje Programa u velikoj su mjeri usmjerene na želju korisnika da se Program nastavi i/ili proširi:

- „Da se Program nastavi...“
- „Da traje duže.“
- „Dobar volonter puno znači.“
- „Jako mi je lijepo i odgovara mi kako je...“
- „Još puno radionica želim.“
- „Može se još proširiti Program u smislu aktivnosti (uz kartaške igre dodati pikado).“
- „Neka ovako ostane...“
- „Voljela bih se i više družiti s volonterima, ali svjesna sam da su limitirani vremenom zbog obveza.“
- „Želio bih da se Program nastavi.“

Zaključujemo kako je povratna informacija korisnika izuzetno pozitivna, procjenjuju višestruke koristi od Programa i željeli bi nastaviti sudjelovati u ovom ili sličnom programu.

4.2. Što volonteri kažu o Programu?

Evaluacija treninga „Moj prijatelj volonter“

Trening „Moj prijatelj volonter“, kao što je opisano u prethodnim poglavljima, proveden je u trima zajednicama (Istra – Poreč, Knin i Županja) u trajanju od 2 dana (12 h). Nakon svakog od provedenih treninga, sudionike smo zamolili da ispune evaluacijski list i daju svoju povratnu informaciju. Evaluacijski list ispunilo je ukupno N = 49 volontera (Nžupanja = 14, Nknin = 8, Nistra = 27), a prosječne vrijednosti slaganja s različitim tvrdnjama te odgovori ponuđeni dvama pitanjima otvorenog tipa, prikazani su u nastavku. Važno je napomenuti da su, u kvantitativnom dijelu evaluacijskog upitnika, sudionici odgovarali na ljestvici od pet stupnjeva, a tvrdnje su **sadržajno** bile podijeljene u **dvije cjeline: (1) Samoprocjena razvoja vlastitih kompetencija kroz trening i (2) Korist i zadovoljstvo treningom.**

Tablica 11. Deskriptivni prikaz prosječnih vrijednosti odgovora volontera na upitniku samoprocjene razvoja vlastitih kompetencija uz trening

	U kojoj mjeri procjenjujete da ste tijekom treninga napredovali u...	M
1.	... znanjima o Zakonu o volonterstvu.	4,27
2.	... vještinama uspostavljanja kvalitetnog odnosa.	4,35
3.	... osviještenosti vlastitih snaga i ograničenja.	4,31
4.	... vještinom assertivne komunikacije.	4,49
5.	... vještinom slušanja.	4,45
6.	... vještinom rješavanja problema.	4,18
7.	... vještinom predstavljanja i upoznavanja.	4,24
8.	... vještinom davanja upute.	4,06
9.	... znanjima o načelima kvalitetne komunikacije.	4,20
10.	... osviještenosti o vlastitim predrasudama prema određenim populacijama.	4,55
11.	... znanjima o karakteristikama kvalitetnog odnosa volonter-korisnik.	4,45
12.	... stjecanju uvida u vlastite socijalno-emocionalnih vještina.	4,24

Kao što vidimo iz prikazanih rezultata (Tablica 11), polaznici treninga u velikoj mjeri procjenjuju vlastiti napredak u različitim kompetencijama (prosječni odgovori na svim tvrdnjama viši su od 4), pri čemu se posebno ističu osviještenost o vlastitim predrasudama prema određenim skupinama (4,55); vještina slušanja (4,45) i vještina assertivne komunikacije (4,49). Drugim riječima, polaznici treninga smatraju da je dvodnevni trening u kojem su sudjelovali značajno unaprijedio njihova znanja i vještine kako za rad s ranjivim skupinama, tako i za općenito bolje psihosocijalno funkcioniranje. Važno je istaknuti da je za stjecanje kvalitetnijeg uvida u učinke treninga nužno osigurati primjenu mjernih instrumenata prije same provedbe i po završetku provedbe treninga.

Tablica 12. Deskriptivni prikaz prosječnih vrijednosti odgovora volontera na upitniku procjene koristi i zadovoljstva treningom

RB	Tvrđnja	M
1.	Trening je bio koristan.	4,92
2.	Zadovoljna sam pristupom voditeljica.	5,00
3.	Svidio mi se način rada i aktivnosti.	4,90
4.	Zadovoljna sam vremenskim okvirom i trajanjem treningom.	4,43
5.	Nakon treninga sam motiviraniji za direktni rad s korisnicima.	4,69
6.	Zadovoljna sam atmosferom na treningu.	4,94
7.	Trening bih preporučio kolegama.	4,90

Vrlo visoke prosječne vrijednosti odgovora (od 4,43 do 5,00) postižu i tvrdnje koje se odnose na zadovoljstvo treningom (Tablica 12). Najnižom (iako i dalje visokom) vrijednošću sudionici procjenjuju vremenski okvir i trajanje treninga, a u najvećoj su mjeri zadovoljni pristupom voditeljica (5,00). Sudionici su gotovo u potpunosti zadovoljni atmosferom (4,94) i korisnošću treninga (4,92), te bi trening preporučili kolegama (4,90). Kako bismo stekli detaljniji uvid u doživljaj treninga od strane sudionika, zamolili smo ih i da navedu za koje još teme/sadržaje vezane uz temu ove edukacije procjenjuju da ih je potrebno uvrstiti u sadržaj te eventualne pohvale, kritike i komentare. Njihovi odgovori na ta dva pitanja otvorenog tipa prikazani su u nastavku.

Teme koje bi trebalo uvrstiti	Komentari
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Detaljnije opisati probleme određenih ljudi. ▪ Ja bih još detaljnije i dugotrajnije, ali bilo je prilagođeno uzrastu... Tako da – izvrsno, bravo! ▪ Mislim da bi se trebalo više pričati o izražavanju vlastitih osjećaja jer sam na treningu primijetila da puno nas to ne zna. ▪ Mislim da su stvarno dale sve od sebe i sve što me zanimalo sam i otkrila i dobila odgovore na sva svoja pitanja. ▪ Morate uvesti tečaj pričanja viceva. ▪ Možda bi se u Program trebali uvrstiti podaci o pojedinim skupinama. ▪ Možda bi trebalo staviti veći naglasak na način predstavljanja volontera korisniku i komunikaciji pri prvom susretu s korisnikom. ▪ Možda još malo više rada na pristupu korisniku. ▪ Možda više o vještinama komunikacije, npr. direktni razgovor, tj. vježbanjem konkretnoga direktnog razgovora. ▪ Ništa nije propušteno, samo ne zaboraviti viceve! ▪ Po meni je u edukaciju bilo uvršteno sve što sam htjela znati i ne bih ništa mijenjala. ▪ Prava i obveze volontera. ▪ Sve je bilo lijepo. Da se proširi, bilo bi previše podataka i ne bi ostalo tako „zapečaćeno“. ▪ Sve je bilo izvrsno! ▪ Sve je bilo sjajno. Kada bi bilo više vremena, svakako bi bilo zanimljivo više o socijalno-emocionalnim vještinama i kvalitetu odnosa. ▪ Sve je OK. ▪ Sve je razjašnjeno dovoljno s obzirom na vremenski okvir. ▪ Sve je izvrsno. ▪ Sve odlično, samo bih htjela da se možda stavi više pauza. ▪ Sve što je potrebno je bilo spomenuto i dovoljno razrađeno. ▪ Svi pripremljeni i održeni sadržaji su mi se svidjeli i smatram ih jako korisnim, kako u volonterskom radu tako i u životu općenito. ▪ Tečaj pričanja viceva. ▪ Točnije utvrditi koje su mogućnosti volontiranja (s kojim korisnicima) jer se pristup prema njima može razlikovati (što bi naravno bilo moguće da ima više vremena). ▪ Više rada na pristupu korisnicima. ▪ Vještina uspostavljanja kvalitetnijeg odnosa. ▪ Zakon o volontiranju. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilo je odlično! ▪ Bilo je odlično, napunilo mi baterije i motiviralo me za učenje i rad. Hvala! ▪ Bilo je odlično! ▪ Dodite još koji put održati nam edukaciju. Odlične ste voditeljice i predavači. ▪ Imam jednu kritiku – ovo zaista prekratko traje, bilo bi prekrasno da smo tu tjeđan dana i to sredinom ljeta. IZVRSNO! ▪ Jako korisno. ▪ Jako mi se svidjelo. Nije trajalo previše, tako da nije bilo naporno. Zadovoljna sam naučenim i zabavila sam se uz igre. A i upoznala sam puno novih ljudi i izišla iz zone ugode. ▪ Jako sam zadovoljna ovim radionicama i načinom rada voditeljica te pozitivnom atmosferom. ▪ Jako ste pristupačne i zanimljive. ▪ Ne brinite... Odlične ste bile, kako ste me motivirale za volonterstvo i projekt. Samo tako dalje! ▪ Pohvale... ▪ Pohvale voditeljicama. Stvarno sve je bilo odlično: od načina edukacije do savršene atmosfere... ▪ Pohvale... sjajne ste...! ▪ Pohvalila bih cijeli trening jer ovo je bio jedan od najbolje iskorištenih vikenda cijelog ljeta! ▪ Program + voditeljice = zabava, upoznavanje, odgovornost! ▪ Puno sam naučila i zainteresirala se za daljnji rad u volonterstvu. ▪ Puno sam novoga naučila i lijepo se zabavila. ▪ Samo zahvale voditeljicama. Puno toga novog sam naučila i edukacija me potaknula na još veći i bolji pristup volonterstvu. ▪ Sjajne ste, dva dana hodam i razmišljam o svemu što do sada nisam gledala na ovaj način. ▪ Super ste! Igre i skečevi su genijalna ideja. ▪ Svaka čast! Sve pet! ▪ Sve je bilo odlično, poučno! ▪ Sve je bilo sjajno, puno posebne energije i to bih svakako ponovila! ▪ Sve pohvale na pripremi i organizaciji edukacije. ▪ Sve pohvale voditeljicama edukacije. ▪ Sve pohvale, cure. Dodite nam opet. ▪ Sve pohvale, najbolje ste! ▪ Svidio mi se način rada i jako sam zadovoljna pristupom voditeljica. ▪ Voditeljice su odlične! ▪ Zakon!!! ▪ Zanimljivo, edukativno i korisno. ▪ Zanimljivo, edukativno, svida mi se pristup učenja uz igre, predlažem skratiti vrijeme predavanja.

Sumirajući odgovore sudionika treninga, uočavamo kako smatraju da bi u ovaj (ili sličan) trening trebalo uvrstiti i sadržaje usmjerene na obilježja različitih ranjivih skupina te produbiti neke sadržaje kao što su socijalno-emocionalne vještine, vještina uspostavljanja odnosa s korisnikom i informacije o pravnom okviru volontiranja u našoj zemlji.

Što se tiče njihovih komentara, oni su u potpunosti pozitivni, što dodatno potvrđuje nalaze iz kvantitativnog dijela upitnika koji ukazuju na veliko zadovoljstvo korisnika treningom.

Evaluacija vlastitog volontiranja

U razdoblju od listopada 2014. do ožujka 2015. godine, 36 je volontera iz triju zajednica (Istarska županija N = 16, Knin N = 6 i Županja N = 14) bilo uključeno u individualni volonterski rad s korisnicima u potrebi (ranjive skupine korisnika). Volonteri su uglavnom bili ženskog spola (N = 31) te su najvećim djelom bili učenici srednjih škola (N = 20) i zaposlene osobe (N = 13). U programu su kao volonteri sudjelovala i dva studenta i jedna umirovljenica. Dob je uključenih volontera bila u rasponu od 16 do 65 godina starosti.

U svrhu procjene zadovoljstva volontera sudjelovanjem u Programu primijenjen je upitnik koji su volonteri ispunjavali po završetku šestomjesečnoga volonterskog angažmana s korisnicima.

Na pitanje je li im se **svidjelo sudjelovati u Programu**, 86,1% volontera ističe kako im se izrazito svidjelo sudjelovati u Programu, dok ostali navode kako im se jako svidjelo sudjelovati u Programu. Njih 58,3% navodi kako im je sudjelovanje u Programu izrazito **poboljšalo kvalitetu života**, 36,1% smatra da im je zbog sudjelovanja u Programu djelomično poboljšana kvaliteta života, dok njih 5,6% smatra da sudjelovanje u Programu nije niti pridonijelo niti narušilo kvalitetu njihova života. Na pitanje **bi li preporučili svojim prijateljima ili članovima obitelji sudjelovanje u Programu**, 80,6% volontera ističe kako bi u svakom slučaju preporučili njihovo uključivanje u Program, dok 19,4% njih ističe kako bi preporučilo uključivanje u Program. 52,8% volontera navodi kako je izrazito **zadovoljno programom** „Moj prijatelj volontar“, 38,9% ih je vrlo zadovoljno Programom, dok je 2,8% njih bilo srednje zadovoljno Programom. Na pitanje koliko su **zadovoljni napretkom korisnika** s kojima su volontirali, najveći udio volontera (50%) ističe da je izrazito zadovoljno napretkom korisnika, 41,7% ih je vrlo zadovoljno napretkom korisnika, dok ih je 2,85% srednje zadovoljno napretkom korisnika. Kada je riječ o **zadovoljstvu koordinacijom volontera i pruženom podrškom u Programu**, 80,6% volontera je bilo izrazito zadovoljno,

11,1% je bilo vrlo zadovoljno, dok je 2,8% volontera bilo srednje zadovoljno koordinacijom i pruženom podrškom.

Na pitanje o viđenju **osobnih koristi od sudjelovanja u Programu**, volonteri navode:

Teme koje bi trebalo uvrstiti

Više razumijevanja naspram ranjivih članova zajednice

- *Imam više razumijevanja za rad s djecom s poteškoćama te bolje shvaćam njihovu situaciju i situaciju njihovih roditelja.*
- *Bolje razumijem djecu i njegove potrebe.*
- *Imam više razumijevanja i empatije naspram osoba koje su drugačije od mene.*
- *Naučio sam više poštivati druge osobe.*
- *Imam više razumijevanja naspram osoba s invaliditetom.*

Više znanja o potrebama i načinima podrške ranjivim članovima zajednice

- *Mnogo sam naučio, upoznao nove ljudе i načine kako mogu pomoći onima kojima je to potrebno.*
- *Naučila sam puno o djeci s posebnim potrebama i kako im biti podrška.*
- *Naučila sam se bolje povezati s djecom.*
- *Razvila sam bolje sposobnosti za rad s djecom s poteškoćama u učenju i kako im učiniti učenje zabavnim.*
- *Naučila sam kako komunicirati sa starijom osobom.*

Osjećaj osobnog zadovoljstva i korisnosti

- *Osjećam se bolje kada znam da sam nekome od pomoći, posebno onima kojima je to potrebno.*
- *Osjećam se bolje i korisnije kada volontiram.*
- *Imam osjećaj ispunjenosti i radosti jer sam nekome mogla pomoći. Osjećam zadovoljstvo kada korisnik nauči nešto novo te kada je zadovoljan sobom i ponosan na svoj uspjeh.*
- *Osjećala sam se korisnom jer sam pomagala potrebitima.*
- *Pomoglo mi je da više poštujem sebe, uvažavam druge i budem korisna ovoj zajednici. Lijep je osjećaj moći pomoći drugome, bilo riječima, bilo djelima.*
- *Imam više samopouzdanja i osjećala sam se korisnom.*
- *Volontiranje pomaže da se osjećate boljim čovjekom, uvijek sam bolje kada znam da nekome mogu pomoći i kada mogu nešto novo naučiti.*

Stečene nove vještine

- *Naučila sam izrađivati nove stvari.*
- *Stekla sam mnogo znanja za kreativan rad.*

Teme koje bi trebalo uvrstiti

Osobni napredak

- *Proširila sam svoje vidike.*
- *Imam bolje samopoštovanje.*
- *Poboljšala sam svoje komunikacijske vještine.*
- *Osjećam se vrjednije i imam više samopouzdanja.*
- *Upoznala sam dio sebe za koji nisam znala da je prisutan i ugodno sam se iznenadila, osjećam se kao bolja i vrjednija osoba.*
- *Volontiranje je pozitivno utjecalo na moje psihičko sazrijevanje.*
- *Više cijenim sve ono što imam u životu (zdravlje, obitelj, posao...).*
- *Postala sam bolja osoba. Shvatila sam da je za sreću potrebno malo.*
- *Naučio sam se družiti s drugima, a da uopće ne vidim da im nešto nedostaje ili da su drugačiji od mene.*

Nova poznanstva i prijateljstva

- *Razvila sam prijateljstvo s korisnikom.*
- *Stekla sam mnogo prijatelja.*
- *Upoznala sam zanimljive i zabavne osobe.*

Korisno provedeno slobodno vrijeme

- *Ugodno sam provela vrijeme.*
- *Volontiranje je korisno ispunjeno slobodno vrijeme.*

Nova iskustva

- *Bogatija sam za još jedno vrijedno životno iskustvo.*

Kao **poteškoće s kojima su se susretali tijekom volontiranja i sudjelovanja u Programu**, volonteri navode:

Poteškoće s uskladijanjem vremena između volontera i korisnika

- *Bilo mi je teško uskladiti svoje slobodno vrijeme sa slobodnim vremenom korisnika.*
- *Više bi mi odgovarali večernji ili popodnevni susreti s korisnikom zbog obveza na fakultetu.*

Evidencija volonterskih aktivnosti

- *Naporno je ispunjavati evidencijske liste za provedene volonterske aktivnosti.*

Volonteri su bili zamoljeni da izdvoje i **preporuke za unaprjeđenje Programa** te tako navode:

Unaprjeđenje treninga volontera

- *Produljiti vrijeme treninga jer nam je lijepo.*
- *Edukacija o načinima kvalitetnog povezivanja s djecom.*

Češći grupni sastanci svih volontera uključenih u program u lokalnoj zajednici

- *Volio bih da je bilo više sastanaka s volonterima.*
- *Potrebni su češći grupni sastanci sa svim volonterima koji sudjeluju u Programu.*

Grupni susret svih volontera i korisnika uključenih u program u lokalnoj zajednici

- *Bilo bi dobro da se povremeno druže svi volonteri i svi korisnici zajedno.*

Osigurati prostor i financijske resurse za kvalitetno provođenje vremena s korisnicima

- *Osigurati prostor za susrete s korisnicima.*
- *Veća novčana sredstva za provedbu aktivnosti s korisnicima.*

Pažnja pri završetku volonterskog angažmana s djecom

- *Djeca su osjetljiva na prekid Programa nakon 6 mjeseci.*

Pojednostavljivanje evidencije volonterskih aktivnosti

- *Bilo bi brže kada bismo evidencijske liste koordinatorima volontera slali putem elektroničke pošte.*

Unaprjeđenje suradnje s drugim dionicima u lokalnoj zajednici

- *Trebalo bi više potaknuti škole u detekciju djece i roditelja kojima je potrebna volonterska pomoć.*

Nastavak provedbe i širenje programa

- *Nastavite i dalje s provedbom Programa jer je jako značajan za uključenu djecu.*
- *Uključite još vise djece kojima je potrebna pomoć volontera.*
- *Uključite još volontera i korisnika u Program.*

Na pitanje **da li bi u budućnosti bili spremni ponovno sudjelovati u Programu**, 88,9% volontera ističe kako bi se bilo spremno ponovno uključiti u Program, dok 5,6% njih nije sigurno bi ponovno sudjelovali u Programu. Nitko od ispitanih volontera nije istaknuo kako se ne bi više nikada uključio u ovaj ili sličan program volontiranja s ranjivim skupinama korisnika.

S obzirom na sve navedene rezultate provedene evaluacije pilot-provedbe Programa, moguće je zaključiti da program „Moj prijatelj volonter“ predstavlja vrijedan model osiguravanja kvalitetne podrške volontera ranjivim skupinama korisnika te će kao takav biti značajan doprinos razvoju volontiranja s ranjivim skupinama korisnika.



5

Prilozi

P R I L O G 1

UPITNIK ZA PROCJENU SPREMNOSTI NA VOLONTIRANJE

HRVATSKI CRVENI KRIŽ

Spremnost na volontiranje

Poštovani/Poštovana,

Hrvatski Crveni Križ provodi trening u koji planira uključiti zainteresirane volontere za rad s pojedincima u potrebi. Stoga vas molimo da izdvojite 10-ak minuta te nam pružite informacije koje nam mogu biti korisne u postizanju tog cilja. Vaši odgovori ne obvezuju vas na volonterski angažman, nego nam služe kao izvor vrijednih informacija za planiranje naših daljnjih aktivnosti.

Hvala!

Istraživački tim

I. Za početak molimo ispunite neke osnovne podatke o sebi.

1. Spol: M Ž

2. Dob: _____

3. Mjesto stanovanja: _____

4. Zaokružite odgovarajući stupanj vlastitog obrazovanja i zaposlenosti:

OBRAZOVANJE	ZAPOSLENOST
1. završena osnovna škola	1. zaposlen
2. završena srednja škola	2. nezaposlen
3. završena viša škola	3. u mirovini
4. završen fakultet	4. učenik
5. završen magisterij ili doktorat	5. student
6. drugo _____ (upisati)	6. drugo _____ (upisati)

5. Zanimanje (upisati):_____

II. U nastavku slijede neka pitanja o volontiranju gdje svatko može imati svoje mišljenje. Zaokruživanjem odgovora od 1 do 5 zanima nas VAŠE MIŠLJENJE o ovim tvrdnjama. Brojevi imaju ovo značenje:

1	2	3	4	5
Izrazito se ne slažem	Djelomično se ne slažem	Niti se slažem niti se ne slažem	Djelomično se slažem	Izrazito se slažem
1.	Volonteri su zadovoljniji sobom od ljudi koji ne volontiraju.	1 2 3 4 5		
2.	Volonteri mogu pomoći u rješavanju problema lokalne zajednice.	1 2 3 4 5		
3.	Volontiranje može pomoći u rješavanju nekih osobnih problema.	1 2 3 4 5		
4.	Volontiranje je dobar način za provođenje slobodnog vremena.	1 2 3 4 5		
5.	Uključivanjem u volonterski rad mogu se upoznati zanimljivi ljudi.	1 2 3 4 5		
6.	Volonteri su obično ljudi zaneseni nekom idejom.	1 2 3 4 5		
7.	Volontiranju je potrebno dati više pozornosti.	1 2 3 4 5		
8.	Volontirati mogu uglavnom oni koji imaju mnogo slobodnog vremena.	1 2 3 4 5		
9.	Volontirati mogu uglavnom oni koji financijski dobro stoje.	1 2 3 4 5		
10.	Volontiranje može pomoći u pronalaženju i dobivanju zaposlenja.	1 2 3 4 5		
11.	Volonterima se može povjeriti ozbiljan posao.	1 2 3 4 5		

III. U nastavku su određena pitanja koja se odnose na vaše prethodno volontersko iskustvo. Molimo prvo zaokružite imate li ili ne volonterskog iskustva, a potom nastavite na odgovarati na pitanja iz pripadajuće kolone.

Imate li volonterskog iskustva?

a) Da <i>(nastavite odgovarati na pitanja u ovoj koloni)</i>	b) Ne <i>(nastavite odgovarati na pitanja u ovoj koloni)</i>
1) Organizacija/ustanova u kojoj ste volontirali? <hr/>	1) Zašto ne? <i>(zaokružite sve odgovore koji se na Vas odnose)</i> a) nisam želio/željela b) nisam bio spremna/spreman c) nisam imala/imalo potrebne informacije d) u mojoj sredini ne postoje takve mogućnosti e) smatram da nemam potrebne kompetencije f) drugo _____ <i>(upišite)</i>
2) Trajanje volontiranja? <i>(okvirni broj sati i razdoblje tijekom kojeg su sati ostvareni, npr. 6 sati mjesечно tijekom godinu dana)</i> <hr/>	
3) Populacija s kojom ste volontirali? <i>(dob, spol, vrsta problema ili poteškoća i sl.)</i> <hr/>	
4) Aktivnosti od kojih se sastojaо Vaš volonterski angažman? <hr/>	
5) Što Vas je motiviralo na volontiranje? <hr/>	
6) Koliko ste sveukupno zadovoljni tim iskustvom? a) izuzetno sam nezadovoljan b) u većoj mjeri sam nezadovoljan/nezadovoljna c) niti sam zadovoljan niti nezadovoljan/ nezadovoljna d) u većoj mjeri sam zadovoljan/zadovoljna e) izuzetno sam zadovoljan/zadovoljna	

IV. U nastavku se nalaze pitanja koja se odnose na spremnost na volontiranje u budućnosti. Vaši su nam odgovori vrijedan doprinos i orijentir u planiranju budućih volonterskih aktivnosti te vas ni u kojem smislu ne obvezuju ili ograničavaju na uključivanje u aktivnosti volontiranje.

1) Želite li u budućnosti volontirati?

- a) DA b) NE

2) Ukoliko da, molimo opišite populaciju s kojom biste voljeli volontirati (dob, spol, vrsta problema ili poteškoća i sl.).

3) Od kojih biste aktivnosti voljeli da se sastoji vaš volonterski angažman?

4) Koji tip volontiranja:

- a) jednokratno b) dugoročno c) oboje

5) Koliko sati na tjedan biste mogli izdvojiti za volontiranje?

6) Smatrate li da su vam potrebne dodatne kompetencije (znanja i vještine) za volontiranje?

- a) DA b) NE

7) Kada bi postojala edukacija koja priprema polaznike za volontiranje, biste li je voljeli pohađati?

- a) DA b) NE c) NE ZNAM

- 8) Što bi vas dodatno motiviralo za volontiranje (npr. mogućnost educiranja, raznolika ponuda aktivnosti, mogućnost fleksibilnog organiziranja vremena volontiranja, supervizija i vođenje itd.)?**
-
-

- 9) Molimo upišete ukoliko smo vas nešto zaboravili pitati, a smatrate da je važno:**
-
-
-

Ukoliko ste zainteresirani za sudjelovanje na edukaciji usmjerene na stjecanje kompetencija za volontiranje i/ili za moguće volontiranje, molimo navedite nam svoje kontaktne podatke.

Ime i prezime:

Broj telefona:

E-pošta:

HVALA ☺

P R I L O G 2

**UPITNIK PROCJENE POTREBA ZA UKLJUČIVANJEM
VOLONTERA U AKTIVNOSTI ORGANIZACIJE**

HRVATSKI CRVENI KRIŽ

**Upitnik procjene potreba za uključivanjem
volontera u aktivnosti organizacije**

Poštovani/Poštovana,

Molimo izdvojite 10-ak minuta te nam pružite informacije o potrebama svoje organizacije za uključivanjem volontera.

Ukoliko u upitniku koji slijedi izrazite zainteresiranost za uključivanjem volontera u aktivnosti organizacije, u skorom razdoblju s vama će kontaktirati djelatnici Crvenoga križa kako bi se uspostavila suradnja i volonteri uključili u rad vaše organizacije.

Hvala!

Istraživački tim

1. Puni naziv organizacije: _____

2. Adresa: _____

3. Ime i prezime kontaktne osobe (osoba koja ispunjava ovaj upitnik):

4. Broj telefona kontaktne osobe: _____

5. Adresa e-pošte kontaktne osobe: _____

6. Jesu li ikada dosad u aktivnosti vaše organizacije bili uključeni volonteri? (molimo zaokružiti):

DA NE

7. Ukoliko je vaš odgovor na prethodno pitanje bio NE, molimo obrazložite zašto je bilo tako?

8. Ukoliko Vaša organizacija već ima iskustvo uključivanja volontera u svoje aktivnosti, molimo nabrojite u koje sve aktivnosti su volonteri dosad bili uključeni?

9. Opišite populaciju s kojom su volonteri provodili aktivnosti u sklopu vaše organizacije (dob, spol, vrsta problema ili teškoća zbog kojih im je podrška volontera bila potrebna...):

10. Ukoliko bi postojala mogućnost uključivanja educiranih volontera u rad vaše organizacije u razdoblju od sljedećih godinu dana, biste li bili zainteresirani za to? (molimo zaokružiti):

DA NE (zašto ne?) _____

11. Ukoliko je vaš odgovor na prethodno pitanje bio potvrdan, opišite nam karakteristike volontera koje biste voljeli uključiti u rad sa svojim korisnicima (dob, spol, obrazovanje, potrebno iskustvo, vještine i znanja...)

12. Detaljnije nam opišite karakteristike korisnika za koje smatrate da bi im podrška volontera bila adekvatan oblik pomoći (dob, spol, probleme i teškoće zbog kojih im je podrška potrebna...).

13. U koje aktivnosti bi volonteri mogli biti uključeni?

14. Koliko volontera biste željeli uključiti u rad sa svojim korisnicima?

15. Koliko često bi volonteri bili uključeni u volonterske aktivnosti s vašim korisnicima (broj sati tjedno)?

16. Ukoliko bi volonteri bili uključeni u aktivnosti vaše organizacije, bi li vam bila potrebna određena podrška u koordiniranju i radu s volonterima te kakav oblik podrške bi Vam bio potreban?

HVALA VAM NA ULOŽENOM VREMENU I TRUDU, VESELIMO SE MOGUĆOJ SURADNJI!

P R I L O G 3

PLAN RADA

TEMA	AKTIVNOST	TRAJANJE
SADRŽAJ 1. DANA TRENINGA		
Dolazak sudionika i registracija		
BLOK 1 (105 minuta) UPOZNAVANJE, PREDSTAVLJANJE PROGRAMA “MOJ PRIJATELJ VOLONTER,” I UVOD U TRENING	Predstavljanje programa „Moj prijatelj volonter“ i treninga Upoznavanje volontera – Igra s imenima Zašto želim volontirati? Poučavanje – O volonterstvu Pauza	20 minuta 30 minuta 20 minuta 20 minuta 15 minuta
BLOK 2 (80 minuta) SOCIJALNO-EMOCIONALNE VJEŠTINE	Poučavanje – O socijalno-emocionalnim vještinama Ispunjavanje Radnog lista „Moje snage“ Ispunjavanje Radnog lista „Brod volontera“	20 minuta 30 minuta 30 minuta
Zaključci i evaluacija proteklog dana		30 minuta
SADRŽAJ 2. DANA TRENINGA		
BLOK 3 (170 minuta) AKTIVNO SLUŠANJE	Poučavanje – O komunikaciji Vrste komunikacije Vještine upoznavanja i vođenja prvog razgovora Pauza Aktivno slušanje i davanje uputa	25 minuta 20 minuta 70 minuta 15 minuta 40 minuta

TEMA	AKTIVNOST	TRAJANJE
BLOK 4 (215 minuta) ASERTIVNOST I ASERTIVNA KOMUNIKACIJA	Uvodna aktivnost – Instrumenti	5 minuta
	Tipovi komunikacije	35 minuta
	Poučavanje – asertivna komunikacija i ponašanje	20 minuta
	Pauza	60 minuta
	Prepoznavanje asertivnog ponašanja	35 minuta
	Kako biti asertivan	45 minuta
	Završna rasprava	15 minuta
Zaključci i evaluacija proteklog dana		30 minuta
SADRŽAJ 3. DANA TRENINGA		
BLOK 5 (60 minuta) PREDRASUDE	Što misliš o meni?	35 minuta
	Završna rasprava	25 minuta
BLOK 6 (75 minuta) RJEŠAVANJE PROBLEMA	Čvorovi	20 minuta
	Imam problem!	40 minuta
	Pauza	15 minuta
	Upoznavanje volontera s Kodeksom volontera u programu „Moj prijatelj volonter“	15 minuta
BLOK 7 (45 minuta) MATERIJALI ZA VOLONTERE UKLJUČENE U PROVOĐENJE PROGRAMA	Upoznavanje volontera s Dogovorom između volontera i korisnika o sudjelovanju u programu „Moj prijatelj volonter“	15 minuta
	Upoznavanje volontera s Listom evidencije aktivnosti u sklopu programa „Moj prijatelj volonter“	15 minuta
	Evaluacija treninga „Moj prijatelj volonter“	15 minuta
BLOK 8 (30 minuta) EVALUACIJA TRENINGA I DODJELA POTVRDA	Dodjela potvrda o sudjelovanju na treningu	15 minuta
	Poučavanje – O kvalitetnom menadžmentu volontera	30 minuta
BLOK 9 (45 minuta) MATERIJALI ZA KOORDINATORE VOLONTERA UKLJUČENE U PROVOĐENJE PROGRAMA	Protokol za koordinatora volontiranja u programu „Moj prijatelj volonter“	15 minuta
	Zaključci i evaluacija treninga	30 minuta

O AUTORICAMA

Dora Dodig rođena je 1982. godine u Zagrebu. Diplomirala je socijalnu pedagogiju 2006. godine na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, a akademski stupanj doktorice znanosti stekla je 2013. godine obranivši doktorsku disertaciju „Obilježja kockanja mladih i odrednice štetnih psihosocijalnih posljedica“ na Studijskom centru socijalnog rada, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu. Od 2006. do 2009. godine radila je u Klinici za psihiatriju Vrapče na poslovima psihosocijalne rehabilitacije osoba oboljelih od psihičkih poremećaja i bolesti. Od travnja 2009. godine zaposlena je na Odsjeku za poremećaje u ponašanju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u Zagrebu, gdje kao znanstvena novakinja radi u nastavi te na znanstvenim i stručnim projektima na području znanstvene utemeljenosti i razvoja socijalne pedagogije, volonterstva te fenomenologije poremećaja u ponašanju s posebnim naglaskom na kockanju adolescenata. Kontinuirano se usavršava u savjetodavnom radu (Realitetna terapija, Psihosocijalni tretman počinitelja nasilja u obitelji, Upotreba asocijativnih karata u savjetodavnom radu), voditeljica je Odgojnog savjetovališta pri Centru za rehabilitaciju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, a stručno iskustvo stječe i radom u nevladinom sektoru.

Josipa Mihić rođena je 1983. godine u Zagrebu. Diplomirala je socijalnu pedagogiju 2007. godine na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, a akademski stupanj doktorice znanosti stekla je 2013. godine s doktorskom disertacijom „Studija učinkovitosti preventivnih programa“ na doktorskom studiju Prevencijska znanost, Sveučilišta u Zagrebu. Od 2009. godine zaposlena je na Odsjeku za poremećaje u ponašanju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta u Zagrebu, gdje kao znanstvena novakinja radi u nastavi te na znanstvenim i stručnim projektima na području volonterstva, teorija i programa prevencije problema u ponašanju kod djece i mladih i preventivnih kampanja. Uključena je u edukaciju iz Gestalt psihoterapije te sudjeluje u radu Odgojnog savjetovališta pri Centru za rehabilitaciju Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta. Predsjednica je Upravnog odbora Volonterskog centra Zagreb te je uključena u rad nekoliko nevladinih organizacija.



6

Literatura

Literatura

- Ajduković, M. (2012). Vještine interpersonalne komunikacije. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, A. (ur.) Interpersonalna komunikacija u profesionalnim kontekstu. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet: Zagreb.
- Begović, H. (2006). O volontiranju i volonterima/kama, Volonterski centar Zagreb, Zagreb.
- Clary, E. G. i Snyder, M. (1999). The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations. Current Directions in Psychological Science, 8: 156.
- Čorkalo Biruški, D. (2009). Zašto ih sve ne volimo – stavovi i ponašanja među grupama. U: Čorkalo Biruški, D. (ur.) Primijenjena psihologija – pitanja i odgovori. Školska knjiga: Zagreb.
- Eldhang, C. i Metzer, J. (2001). Personality attributes of volunteers and paid workers engaged in similar occupational tasks. The Journal of Social Psychology. 141(6):752-63.
- Elias, J.M., Zins, M.J. (2006). Social and emotional learning: Promoting the development of all students. Journal of Educational and Psychological Consultation, 17, 233-255.
- Etički kodeks volontera, NN 55/08
- European Commision (2012). EU Youth Report. http://ec.europa.eu/youth/library/reports/eu-youth-report-2012_en.pdf
- Forčić, G. (2007). Volonterstvo i razvoj zajednice – sudjelovanje građana u inicijativama u zajednici. Udruga za razvoj civilnog društva – Smart, Rijeka.
- Jeđud, I., Kordić, I. (2009). Volonterski menadžment po mjeri - smjernice za rad s volonterima u javnim ustanovama. Volonterski centar Zagreb.
- http://www.vcz.hr/userfiles/2009_%20Volonterski%20menadzment%20po%20mjeri.pdf
- Jeđud, I., Ustić, D. (2009). Mentoriranje i mentorski programi. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Zagreb.
- Matthews, G., Zeidner, M., Roberts, R.D. (2002). Emotional Intelligence: Science and Myth. Massachusetts Institute of Technology.
- Omoto, A. M. i Snyder, M. (1999). Sustained helping without obligation: Motivation, longevity of service, and perceived attitude change

among AIDS volunteers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68, 671-686.

- Payton, J.W., Grewzyk, P.A., Wardlaw, D.M., Bloodworth, M., Tompsett, C. J., Weissberg, R. P. (2000). Social and emotional learning: A framework for promoting mental healthand reducing risk behavior ih children and youth. *Journal of School Health*, 70: 179-185.
- Sorta-Bilajac, I., Sorta, J. (2013). Primjena teorije komunikacije Paula Watzlawicka na praksi komuniciranja u medicini i zdravstvu. *European Journal of Bioethics – JAHR*, 4, 7, 583-590.
- Zakon o volonterstvu, NN 58/07, 22/13
- Zins, J. E., Bloodworth, M. R., Weissberg, R. P., Walberg, H. J. (2004). The Scientific Base Linking Social and Emotional Learning to School Success.
- Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, M. (2012). Interpersonalna komunikacija u profesionalnim kontekstu. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet: Zagreb.
- Žižal, A. (2012). Komunikacija: definicija i obilježja. U: Žižak, A., Vizek Vidović, V., Ajduković, A. (ur.) *Interpersonalna komunikacija u profesionalnim kontekstu*. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet: Zagreb.
- http://www.ijf.hr/socijalna_ukljenost/hr/o-projektu
- <http://www.eqavet.eu/qa/gns/glossary/v/vulnerable-group.aspx>
- <http://www.casel.org/>

Popis predložene literature

- Forčić, G. (2007). Kako ih naći? Kako ih zadržati?, SMART – Udruga za razvoj civilnog društva, Rijeka.
- Forčić, G. (2007). Kako unaprijediti volontiranje?, SMART – Udruga za razvoj civilnog društva, Rijeka.
- Forčić, G. (2007). Volonterstvo i razvoj zajednice, SMART – Udruga za razvoj civilnog društva, Rijeka.
- Forčić, G. (2009). Nova snaga u zajednici – Upravljanje volonterima u ustanovama zdravstva i socijalne skrbi, SMART – Udruga za razvoj civilnog društva.
- Jurić, D. (2007). Volonterski menadžment, Volonterski centar Zagreb.
- Topčić D. (2001). Priručnik za rad s volonterima, Udruga MI i Volonterski centar Split.







Uloganje u budućnost
Europske unije



VISADA REPOBLIKE HRVATSKE
Uređe za učenje



PARTNERI:

CENTAR ZA SOCIJALNU SKRB
ŽUPANJA

