

Značaj volontiranja u neprofitnim organizacijama

Salkić, Silvia

Master's thesis / Diplomski rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Pula / Sveučilište Jurja Dobrile u Puli**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:137:251108>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-23**



Repository / Repozitorij:

[Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula](#)



Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

SILVIA SALKIĆ

ZNAČAJ VOLONTIRANJA U NEPROFITNIM ORGANIZACIJAMA

Diplomski rad

Pula, 2020.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet ekonomije i turizma
«Dr. Mijo Mirković»

SILVIA SALKIĆ

ZNAČAJ VOLONTIRANJA U NEPROFITNIM ORGANIZACIJAMA

Diplomski rad

JMBAG: 0303050954, redovita studentica

Studijski smjer: Marketinško upravljanje

Predmet: Neprofitni marketing

Znanstveno područje: Društvene znanosti

Znanstveno polje: Ekonomija

Znanstvena grana: Marketing

Mentorica: izv. prof. dr. sc. Ariana Nefat

Pula, svibanj 2020.



IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisani _____, kandidat za prvostupnika ekonomije/poslovne ekonomije, smjera _____ ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Student

U Puli, _____, _____ godine



IZJAVA
o korištenju autorskog djela

Ja, _____ dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom _____ koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, _____ (datum)

Potpis

Sadržaj:

1. Uvod.....	1
2. Nefitne organizacije.....	2
2.1. Pojam i klasifikacija nefitne organizacije.....	2
2.2. Oblici nefitnih organizacija	5
2.2.1.Ustanove.....	5
2.2.2.Udruge	6
2.2.3. Zaklade i fundacije.....	7
2.3. Publika nefitnih organizacija	9
2.4. Temeljna obilježja osnivanja i djelovanja nefitne organizacije.....	11
2.5. Prikupljanje sredstava za provedbu aktivnosti nefitnih organizacija .	12
3. Menadžment nefitnih organizacija.....	15
3.1. Osnivanje nefitnih organizacija	15
3.2. Upravljanje ljudskim potencijalima u nefitnim organizacijama	16
3.3. Vodstvo i vođenje u nefitnim organizacijama.....	21
4. Volontiranje u nefitnim organizacijama	22
4.1. Pojam volontiranja.....	22
4.2. Povijest volontiranja	23
4.3. Vrste volontiranja	24
4.3.1. Inkluzivno volontiranje	24
4.3.2. Korporativno volontiranje	28
4.4. Trening/obuka volontera	30
4.5. Zakonska regulativa volontiranja u Republici Hrvatskoj.....	31
5. Primjer volontiranja u Hrvatskom Crvenom križu.....	35
5.1. Hrvatski Crveni križ	35
5.1.1. Opći podatci o Hrvatskom Crvenom križu.....	35
5.1.2. Povijest Hrvatskog Crvenog križa	35
5.1.3. Djelatnosti Crvenog križa.....	36
5.2. Volontiranje u Društvu Crvenog križa Istarske županije	40
5.2.1. Opći podatci o Društvu Crvenog križa Istarske županije.....	40
5.2.2. Volonteri u Društvu Crvenog križa Istarske županije	42
5.2.3. Zaštita i podrška volonterima.....	44
5.2.4. Vrijednost i promocija volonterstva	47

5.2.4.1. Nagrađivanje volontera	48
5.2.4.2. Promocija volonterstva	49
6. Kritički osvrt	50
7. Zaključak.....	52
Literatura	53
PRILOZI	55
SAŽETAK.....	59
SUMMARY	60

1. Uvod

U današnje vrijeme sve je više neprofitnih organizacija. Njihov cilj nije ostvarenje profita već ostvarenje interesa društva. U ostvarenju ciljeva neprofitne organizacije vrlo bitnu ulogu imaju volonteri same organizacije. Davanjem svog slobodnog vremena, znanja i iskustva, entuzijazma i energije volonteri tako značajno doprinose razvoju organizacije u kojoj djeluju ali i društva u cjelini.

U ovom radu stavljen je naglasak na volontiranje u neprofitnim organizacijama. Volonteri pomažu ljudima, brinu o prirodi, zdravlju, ljudskim pravima, njeguju tradiciju, kulturu također mijenjaju zakone, osvještavaju građane, pružaju usluge, ističu vrijednosti, pomažu ali i otežavaju vlastima.

Cilj ovog rada je ukazati koliko su volonteri važni te koja su obilježja njihovog djelovanja kao neplaćenog osoblja u neprofitnim organizacijama. Teorijske postavke volontiranja ispitane su na analizi primjera Hrvatskog Crvenog križa.

Prvo poglavlje započinje sa objašnjenjem pojma neprofitne organizacije. Zatim je navedena publika neprofitnih organizacija te su objašnjeni načini prikupljanja sredstava u neprofitnim organizacijama.

Drugo poglavlje se odnosi na menadžment neprofitnih organizacija u kojem je objašnjeno organiziranje, upravljanje ljudskim potencijalima te vodstvo i vođenje u neprofitnim organizacijama.

U trećem poglavlju govori se o pojmu i povijesti volontiranja, zatim su navedene vrste volontiranja te je pojašnjena zakonska regulativa volontiranja u Republici Hrvatskoj.

Naposlijetku, u četvrtom poglavlju je dan kritički osvrt te je detaljno objašnjena važnost volontiranja u neprofitnoj organizaciji na primjeru Društva Crvenog križa Istarske županije.

Za izradu rada korištene su znanstveno - istraživačke metode: analiza, sinteza, indukcija, dedukcija i kompilacija.

“Volonteri nisu plaćeni, ne zato što su bezvrijedni, već zato što su neprocjenjivi”

Sherry Anderson

2. Neprofitne organizacije

2.1. Pojam i klasifikacija neprofitne organizacije

Neprofitne organizacije sudjeluju u napretku cijele zajednice a ne samo grupe pojedinaca. U neprofitnim organizacijama ljude povezuju isti interesi koji na kraju vode zajedničkom cilju a to je opće dobro. “Neprofitne organizacije su sve one organizacije koje služe ostvarivanju nekog određenog javnog interesa, ali im osnovna svrha postojanja nije ostvarivanje profita.”¹

Postoji nekoliko kvalifikacija neprofitnih organizacija. Pri kvalificiranju neprofitnih organizacija uvijek treba voditi računa o:²

- svrsi za koju se kvalifikacija namjerava provesti,
- postojećim kvalifikacijama,
- zakonima i propisima,
- društvenim normama i vrijednostima,
- specifičnosti okružja,
- terminologiji,
- povezanosti uključenih organizacija i
- iskustvima iz prakse

¹ J. Pavičić, *Strategija marketinga neprofitnih organizacija*, MASMEDIA d.o.o., Zagreb, 2003., str. 22.

² J. Pavičić, *Strategija marketinga neprofitnih organizacija*, MASMEDIA d.o.o., Zagreb, 2003., str. 22.

Kotler i Andreasen neprofitne djelatnosti klasificiraju na sljedeći način:³

- Umjetnost i kultura,
- Obrazovanje i povezane djelatnosti,
- Zaštita i unapređivanje okoliša,
- Zaštita životinja,
- Zaštita društvenog i tjelesnog zdravlja, kao i retardiranih i nemoćnih osoba,
- Zaštita potrošača,
- Prevencija zločina i delikvencije, zaštita javnih interesa,
- Pomoć u zapošljavanju,
- Socijalna zaštita (smještaj, prehrana ...),
- Javna sigurnost, hitni i izvanredni slučajevi,
- Rekreacija, slobodno vrijeme, sport,
- Skrb o mladima,
- Humanitarne aktivnosti,
- Međunarodne aktivnosti i suradnja,
- Ljudska i građanska prava, društvene akcije i pokreti,
- Međunarodna pomoć i solidarnost,
- Zaklade/fondovi,
- Istraživanje, planiranje, tehnološka i tehnička pomoć,
- Milosrđe, filantropske aktivnosti,
- Vjerske institucije, duhovni razvoj.

Jedna od najvažnijih specifičnih uloga neprofitnih organizacija u društvu je javno zagovaranje. Javno zagovaranje je stvaranje javne potpore pojedncima, skupinama, projektima i idejama. Javno zagovaranje pomaže onima koji se sami ne mogu izboriti za vlastite interese, a neprofitne organizacije koje ih zagovaraju podupiru njihove ciljeve.

³ J. Pavičić, *Strategija marketinga neprofitnih organizacija*, MASMEDIA d.o.o., Zagreb, 2003., str. 22.

Uz javno zagovaranje vezano je i lobiranje. "Lobiranje je utjecaj koji pojedinci ili skupine nastoje ostvariti osobnim intervencijama u državnim/zakonodavnim institucijama."⁴

Postoje dvije vrste lobiranja, izravno i neizravno lobiranje. Izravno lobiranje sadrži poziv na akciju s obzirom na određeni zakon ili propis. Najčešće uključuje plaćene pojedince koji izravno komuniciraju s ključnim dužnosnicima. Danas razlikujemo nekoliko vrsta izravnog lobiranja:⁵

1. osobni razgovori s političkim dužnosnicima, njihovim suradnicima i savjetnicima,
2. planiranje i oblikovanje parlamentarnih prijedloga,
3. preformuliranje zakonskoga gradiva,
4. izrada materijala koji služe kao temelj pri donošenju političkih odluka,
5. pisanje političkih govora ili predavanja za političke dužnosnike vezano uz određenu temu,
6. pribavljanje i dostavljanje dokumentacije i
7. sudjelovanje u političkoj agendi (državnom uredu)

Za razliku od izravnog lobiranja, neizravno lobiranje ne podrazumijeva poziv na akciju. Najčešće koristi alate odnosa s javnošću kako bi se riješila određena pitanja ili problemi. Između lobista i donositelja odluke uvijek je opća javnost. Cilj komunikacija između lobista i donositelja odluke je utjecaj na opću javnost koja će svojim postupcima navesti donositelja odluka da odluče u korist lobista.

⁴ N. Alfirević, J. Pavičić, Lj. Najev Čačija, Z. Mihanović i J. Matković, *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 19.

⁵ M. Radalj, *Odnosi s javnošću u neprofitnim organizacijama*, Hrvatska sveučilišna naklada: Hrvatska udruga za odnose s javnošću, Zagreb, 2018., str. 115.

2.2. Oblici neprofitnih organizacija

Neprofitne organizacije osim prema područjima koje obuhvaćaju možemo razlikovati i prema njihovom pravnom obliku. U pravnom smislu neprofitne organizacije mogu poprimati različite oblike a to su ustanove, udruge, zaklade i fundacije.

2.2.1. Ustanove

Ustanova je pravna osoba čije je osnivanje i ustrojstvo uređeno zakonom o ustanovama.⁶ Ustanova stječe svojstvo pravne osobe upisom u sudski registar. Javnu ustanovu može osnovati: Republika Hrvatska, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave u okviru svoga samoupravnog djelokruga ili druga pravna ili fizička osoba, ako je to posebnim zakonom dopušteno. Osnivač može biti i maloljetna osoba s navršениh 14 godina života te punoljetna osoba lišena poslovne sposobnosti u dijelu sklapanja pravnih poslova, pod uvjetom da zakonski skrbnik daje ovjerenu pisanu suglasnost.⁷

Svaka ustanova može imati jednu ili više podružnica (odjel, zavod, centar, i sl.). Podružnicom se smatra ustrojbeni jedinica ustanove za koju je aktom o osnivanju ustanove ili statutom ustanove određeno da obavlja dio djelatnosti ustanove i da sudjeluje u upravnom prometu.

Prema zakonu o udrugama, ustanovom upravlja upravno vijeće ili drugo kolegijalno tijelo ako posebnim zakonom nije drugačije određeno. Zadaća upravnog vijeća je da donosi programe rada i razvoja ustanove, nadzire njihovo izvršavanje, odlučuje o financijskom planu i godišnjem obračunu, predlaže osnivaču promjenu djelatnosti, daje osnivaču i ravnatelju ustanove prijedloge i mišljenja o pojedinim pitanjima te donosi odluke i obavlja druge poslove koji su određeni zakonom, aktom o osnivanju i

⁶ Zakon o ustanovama, zakon.hr, (pristupljeno 6.04.2020.).

⁷ Bičanić N. et.al., *Poslovanje neprofitnih organizacija - računovodstvo, izvještavanje, oporezivanje*, TEB – poslovno savjetovanje d.o.o., Zagreb, 2017., str. 280.

statutom ustanove. Voditelj ustanove je ravnatelj, osim ako zakonom nije drugačije određeno. On vodi stručan rad ustanove te je odgovoran za taj rad.

Imovinu ustanove čine sredstva za rad koja su pribavljena od osnivača, stečena pružanjem usluga i prodajom proizvoda ili sredstva koja su pribavljena iz drugih izvora.

2.2.2.Udruge

Ustavom Republike Hrvatske 1990. godine proglašena je sloboda udruživanja jednim od temeljnih političkih prava: "Svakom se jamči pravo na slobodno udruživanje radi zaštite njihovih probitaka ili zauzimanja za socijalna, gospodarska, politička, nacionalna, kulturna ili druga uvjerenja i ciljeve. Radi toga svatko može slobodno osnivati sindikate i druge udruge, uključivati se u njih ili iz njih istupati u skladu sa zakonom."⁸

Trenutačno je u Republici Hrvatskoj registrirano 51 687 udruga.⁹ Udruge su odgovor građana na efikasnost vlade i njezinih organa na rješavanju problema građana. To ne znači da su nevladine organizacije protiv nekih vladinih organizacija već se samo želi istaknuti da su to organizacije koje ne osniva država, odnosno bilo koji njezini organi vlasti.

Neke od najvažnijih karakteristika nevladinih organizacija jesu:¹⁰

- od države neovisna inicijativa za njihovo utemeljenje,
- samoinicijativnost, dobrovoljnost i pojedinačna motiviranost njihovih osnivača,
- heterogenost i volutarizam članstva,
- javnost rada,
- dezideologiranost,

⁸ Meler, M., *Neprofitni marketing*, Sveučilište "Josipa Jurja Strossmayera" Ekonomski fakultet, Osijek, 2003., str. 128.

⁹ Registar udruga Republike Hrvatske, registri.uprava.hr, (pristupljeno 24.04.2020.).

¹⁰ Meler, M., *Neprofitni marketing*, Sveučilište "Josipa Jurja Strossmayera" Ekonomski fakultet, Osijek, 2003., str. 129.

- neprofitni karakter,
- uska akcijska usmjerenost,
- slaba financijska neovisnost, a time i financijska nestabilnost,
- razmjerno slaba ustrojenost i strukturiranost, kao i diskontinuitet djelovanja, itd.

Udruga svoje djelatnosti ne smije obavljati radi stjecanja dobiti za svoje članove ili treće osobe. Ako tijekom obavljanja djelatnosti udruga ostvari dobit, ona se mora prema statutu udruge koristiti isključivo za obavljanje i unapređenje djelatnosti udruge. Imovinu svake udruge čine novčana sredstva koja je udruga stekla uplatom članarina, dobrovoljnim priložima i darovima, obavljanjem njezinih djelatnosti, donacijama iz državnog proračuna i proračuna jedinice lokalne i područne samouprave te fondova, kao i druga novčana sredstva, stečena u skladu sa zakonom, njezine nepokretne i pokretne stvari, kao i druga imovinska prava.¹¹

2.2.3. Zaklade i fundacije

Zaklada je imovina namijenjena da sama, odnosno prihodima što ih stječe, trajno služi, ostvarivanju neke općekorisne ili dobrotvorne svrhe.¹² Zaklada nema članova ni vlasnika ali ima korisnike, to jest, one lije se potrebe podmiruju programima zaklada. Svrha zaklade je općekorisna to jest dobrotvorna i ako se tiče samo osoba koje pripadaju određenom staležu, pozivu, nacionalnoj, jezičnoj, kulturnoj, znanstvenoj i vjerskoj grupi ili slično, određenom krugu osoba, odnosno osoba koje žive na određenom području ili su obuhvaćene djelatnošću određene udruge, ustanove ili druge pravne osobe.

Što se tiče osnivanja, zakladu može osnovati domaća ili strana fizička ili pravna osoba koja se naziva zakladnik. Sjedište zaklade mora biti u Republici Hrvatskoj.

¹¹ Meler, M., *Neprofitni marketing*, Sveučilište "Josipa Jurja Strossmayera" Ekonomski fakultet, Osijek, 2003., str. 131.

¹² Meler, M., *Neprofitni marketing*, Sveučilište "Josipa Jurja Strossmayera" Ekonomski fakultet, Osijek, 2003., str. 143.

Osnovnu imovinu zaklade čini imovina koju je zakladnik namijenio zakladi u aktu o osnivanju, a čija se vrijednost ostvarivanjem zakladne svrhe ne smije umanjivati ili gubiti. Osim navedenog imovinu zaklade čini i imovina koju zaklada stekne gospodarskim iskorištavanjem svoje imovine, priložima, donacijama i slično. Isto tako radi stjecanja imovine zaklada može organizirati određene aktivnosti kao što su: dobrotvorne priredbe, prigodnu lutriju, izradu i prodaju prigodnih tiskovina i slično.

Imovina zaklade može se koristiti samo za ostvarivanje svrhe zbog koje je zaklada osnovana.

Razlika između zaklade i fundacije je u tome što je zaklada imovina koja trajno služi ostvarivanju neke općekorisne ili dobrotvorne svrhe dok je fundacija imovina namijenjena da u određenom vremenskom razdoblju služi ostvarivanju neke općekorisne ili dobrotvorne svrhe.

Fundacijama se osnivačka sredstva stavljaju na raspolaganje pojedincima ili malenom krugu osoba. Mogu se javiti u nekoliko oblika:¹³

1. Neovisne fundacije koje tvore fondove na temelju pojedinaca ili obitelji.
2. Fundacije određenih zajednica koje tvore fondove na temelju pomoći drugih fundacija i od pojedinaca.
3. Operativne fundacije koje ne daju pomoć drugima, već koriste svoje fondove na programe kojima sami upravljaju.
4. Korporativne fundacije koje se osnivaju od strane privatnih poslovnih subjekata na posebnim programskim područjima.

¹³ Meler, M., *Neprofitni marketing*, Sveučilište "Josipa Jurja Strossmayera" Ekonomski fakultet, Osijek, 2003., str. 146.

2.3. Publika neprofitnih organizacija

U svakoj organizaciji postoji više vrsta javnosti kojima organizacija mora upravljati. Javnost čini posebna grupa ljudi i/ili organizacije koji imaju potencijalni interes i/ili utjecaj na neku organizaciju. Vrste javnost također mogu biti klasificirane prema funkcionalnim vezama sa organizacijom. Sva se javnost može razvrstati u četiri glavne skupine.¹⁴

1. Javnost koja pribavlja inpute - donatori, dobavljači i zakonodavstvo
2. Unutarnja javnost - menadžment, osoblje, volonteri, koji inpute pretvaraju u korisna dobra i usluge za provedbu organizacijske strategije
3. Partnerska ili posrednička javnost - trgovci, agenti i poduzeća koja provode i promoviraju dobra i usluge
4. Publika koja koristi ponudu - klijenti, lokalna javnost, aktivistička javnost, opća javnost i medijska javnost.

Javnost koja pribavlja inpute čine donatori odnosno javnost koja donosi darove, novac ili neke druge potrebne stvari u organizaciju. Važnu ulogu imaju i dobavljači to jest organizacije koje prodaju dobra i usluge glavnoj organizaciji. Neprofitne organizacije često pokušavaju dobiti dobra po povoljnijim cijenama ili besplatno, no ne uspiju uvijek u tome. Javnost koja pribavlja inpute čini još i zakonodavstvo koje obuhvaća pravila ponašanja unutar organizacije.

Unutarnju javnost čine menadžment jer svaka organizacija ima grupu menadžera koja je odgovorna za vođenje organizacije. Svi menadžeri podijeljeni su prema funkcijama, proizvodima, tržištima, i/ili zemljopisnim područjima. Važnu ulogu ima i osoblje koje čine zaposlenici koji se razlikuju svojim znanjem i vještinama te rade posao za koji dobivaju određeni novčani iznos. Prilikom izgradnje efektivnih zaposlenika menadžeri se susreću s uobičajenim problemima poput: definiranja posla i odgovornosti, privlačenje kvalitetnih zaposlenika, trening, motiviranje te ocjenjivanje zaposlenika. Motiviranje zaposlenika vrlo je bitno i mora biti dobro planirano. Zaposlenici žele od organizacije adekvatne plaće, da ih se pravedno tretira, te se žele osjećati da rade nešto korisno. Unutarnju

¹⁴ Kotler, P., *Marketing for nonprofit organizations*, Prentice Hall PTR, New Jersey, 1982. str.48.

javnost čine još i volonteri. Volonteri obično rade poslove koji zahtijevaju manje sposobnosti. Nije ih potrebno stalno kontrolirati i često su manje produktivni od plaćenih radnika ali volonteri su svjesni da daju svoje slobodno vrijeme za organizaciju i zato žele da se njihov rad poštuje.

Partnersku, odnosno posredničku javnost čine organizacije koje kupuju i prodaju robu (na veliko ili na malo), organizacije (predstavnicima, agenti i posrednicima) koje zapošljavaju proizvođači za pronalazak kupaca, a da pritom u ni jednom trenutku ne posjeduju robu, nazivaju se agentima te marketinške tvrtke odnosno organizacije (oglašivačke agencije, istraživačke marketinške tvrtke i tvrtke za marketinško savjetovanje) koje pomažu pri identifikaciji i promociji glavnog proizvoda i usluge pravim tržištima.

Publiku koja koristi ponudu čine klijenti koji zapravo čine glavnu publiku svake organizacije. Organizacija može imati više grupa klijenata, a jedan od njenih poslova je razlikovati te klijente i njihove vrijednosti. Zatim je važna i lokalna javnost. Svaka organizacija je fizički smještena na jednom ili više područja i dolazi u kontakt sa lokalnom publikom koja ju okružuje i ostalim organizacijama u blizini. Odgovorne organizacije ne čekaju da se dogodi neki problem u lokalnoj zajednici već one investiraju u lokalnu zajednicu. U publiku koja koristi ponudu ubrajamo i aktivističku javnost. Nju čine organizacije koje sve češće pozivaju kupce, ekološke skupine, manjinske organizacije i drugu publiku da im pruže podršku. Za organizaciju ne bi bilo dobro da zanemari zahtjeve aktivističke javnosti. Odgovorne organizacije mogu učiniti dvije stvari. Prvo, mogu trenirati svoje menadžere da se vode socijalnim kriterijima prilikom donošenja odluka kako bi postigli bolju ravnotežu između potreba klijenata, građana i same organizacije. Drugo, mogu odrediti osobu koja će biti u kontaktu s tim skupinama i učinkovitije komunicirati o ciljevima, aktivnostima i interesima organizacije. Svaka organizacija se također bavi stavom opće javnosti prema svojim aktivnostima i politikama. Opća javnost ne djeluje organizirano na način kao što to čini aktivistička javnost. Organizacija mora voditi računa o tome kako ju javnost vidi, te poduzeti konkretne korake kako bi poboljšala svoj javni imidž tamo gdje je on slab. Naposljetku vrlo važnu ulogu ima i medijska javnost koju čine mediji. Oni šire novosti, značajke

organizacije i mišljenja. U medije ubrajamo: novine, časopise, radio stanice i televizijske programe.

2.4. Temeljna obilježja osnivanja i djelovanja neprofitne organizacije

Pojam organizacije usko je povezan s postizanjem zajedničkih ciljeva, koje pojedinci ne bi mogli postići iz različitih razloga. Primjerice, zbog nedostatka sredstava, prevelike složenosti ili nekog trećeg razloga. Brojne organizacije nisu rezultat racionalna djelovanja i udruživanja usmjerenog prema nekom cilju već i iskaz društvenosti, odnosno potrebe za pripadanjem skupini s kojom se pojedinac može identificirati. Takvu skupinu organizacije najčešće se naziva neprofitnim, odnosno organizacijama civilnog društva, a katkad i nevladinim organizacijama. Slobodno formiranje i rad neprofitnih organizacija moguć je samo u demokratskom društvu u kojem se poštuje volja građana za slobodnim udruživanjem ali i zauzimanjem za ostvarivanje zajedničkog interesa.

Najčešća odrednica koja izdvaja neprofitne organizacije od privatnih jest težnja za rješavanjem društvenih problema i/ili pružanjem određenih usluga javnosti.

Razlikujemo dva bitna uvjeta neprofitnog djelovanja, prvi je neprofitnost gospodarskog djelovanja, što znači da neprofitna organizacija ne smije stjecati i raspodjeljivati dobit svojim članovima ili trećim osobama, već se mora koristiti ostvarenim financijskim sredstvima isključivo za financiranje obavljanja svojim redovitim djelatnosti. Drugi bitan uvjet je da neprofitna organizacija ne smije obavljati gospodarske djelatnosti u opsegu koji bi se mogao protumačiti kao konkurencija obrtima i trgovačkim društvima registriranim za to.

Jedan od problema neprofitne organizacije je to da ne postoji jedinstvena odgovornost voditelja organizacije kao što je to u gospodarskim subjektima, odnosno u profitnom sektoru. U neprofitnim organizacijama se odgovornost voditelja usmjerava na sve

sudionike u društvu koji imaju određeno moralno pravo, prema kojem mogu pred organizaciju postaviti određene zahtjeve.¹⁵

2.5. Prikupljanje sredstava za provedbu aktivnosti neprofitnih organizacija

Svi subjekti, profitni i neprofitni, trebaju odrediti ciljeve koje moraju ostvariti.

Ciljevi neprofitnih organizacija mogu biti:¹⁶

1. Maksimiziranje zarade.
2. Maksimiziranje prihoda.
3. Maksimiziranje broja korisnika.
4. Ciljani broj korisnika.
5. Izjednačavanje prihoda i troškova.
6. Djelomično izjednačavanje prihoda i troškova.
7. Maksimiziranje budžeta (proračuna).
8. Maksimiziranje zadovoljstva zaposlenih.

Iz navedenih ciljeva može se zaključiti kako postoji nesuglasnost između naziva “neprofitna organizacija” i ciljeva koje ona treba ostvariti. No, niti jedna neprofitna organizacija ne može funkcionirati ako, osim svoje misije, nema financijske preduvjete za svoje funkcioniranje. To znači da neprofitna organizacija mora voditi računa o uspješnosti svojeg poslovanja, osobito financijskog.

¹⁵ N. Alfirević, J. Pavičić, Lj. Najev Čačija, Z. Mihanović i J. Matković, *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 34.

¹⁶ Meler, M., *Neprofitni marketing*, Sveučilište “Josipa Jurja Strossmayera” Ekonomski fakultet, Osijek, 2003., str. 105.

Kako bi ostvarile svoje ciljeve sve neprofitne organizacije trebaju imati resurse. Prema Andreasenu i Kotleru, resursi koji su nužni neprofitnim organizacijama mogu se podijeliti u tri glavne kategorije, a to su: ¹⁷

- financijski resursi
- osoblje (zaposlenici i volonteri)
- prihodi od proizvoda i usluga

Uspješnost neprofitnih organizacija mjeri se ostvarivanjem ciljeva i jako ovisi o uspješnosti prikupljanja sredstava. Prema tome jasno je da su donatori jedan od ključnih dionika neprofitnih organizacija. Važno je naglasiti razliku između pojmova donatora i sponzora koje većina poistovjećuje iako su to dva različita procesa financiranja neprofitnih organizacija. Donacija je darivanje bez očekivanja protuusluge a sponzorstvo je davanje robe, novca ili imovine uz očekivanje protuusluge.

Neprofitne organizacije mogu se samofinancirati na više načina, najčešći su: ¹⁸

1. Članarine
2. Pristojbe, ulaznine, kotizacije, naknade i sl. za usluge
3. Prodaja različitih proizvoda
4. Iznajmljivanje prostora/opreme
5. Prihodi od oročenih/pozajmljenih slobodnih financijskih sredstava.

Jedna od glavnih aktivnosti uspješnog prikupljanja sredstava je uspostavljanje marketinškog odnosa i suradnje. Taj odnos može se definirati u tri čimbenika: ¹⁹

- nastojanju organizacije da produlji životni vijek kupaca
- strategiji zadržavanja postojećih kupaca

¹⁷ N. Alfirević, J. Pavičić, Lj. Najev Čačija, Z. Mihanović i J. Matković, *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 128.

¹⁸ Meler, M., *Neprofitni marketing*, Sveučilište "Josipa Jurja Strossmayera" Ekonomski fakultet, Osijek, 2003., str. 106.

¹⁹ N. Alfirević, J. Pavičić, Lj. Najev Čačija, Z. Mihanović i J. Matković, *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 129.

- koncepciji fokusiranja marketinških aktivnosti organizacije na višestruka tržišta i višestruke dionike te međufunkcionalnost marketinškog odnosa i suradnje unutar organizacije

Kako bi neprofitne organizacije uspješno prikupljale sredstva, osim što moraju imati pristup uspostavljanja dugoročnih odnosa s donatorima, vrlo važan je i razlog za potporu. Bez njega neprofitne organizacije ne trebaju ni započeti prikupljati sredstva.

3. Menadžment neprofitnih organizacija

3.1. Osnivanje neprofitnih organizacija

Većina neprofitnih organizacija (osim političkih stranaka, sindikata, udruga poslodavaca i vjerskih zajednica) u Republici Hrvatskoj pravno se smatra udrugama građana. One se osnivaju i njihovo se djelovanje regulira Zakonom o udrugama. Da bi se prema tom zakonu registrirala udruga odnosno neprofitna organizacija potrebno je posjetiti web stranicu Središnjeg državnog ureda za upravu te slijediti jednostavnu proceduru. Registracija udruge građana započinje prijedlogom triju fizičkih ili pravnih osoba koje su poslovno sposobne, a koje moraju podnijeti zahtjev uredu državne uprave u županiji (ili u gradu Zagrebu), ovisno o tome gdje će biti središte uprave, za upis u Registar udruga RH.

Zahtjev se mora predati na propisanom formularu, kojem se moraju priložiti:²⁰

- Zapisnik o radu i odlukama osnivačke skupštine
- Odluka skupštine o pokretanju postupka za upis u Registar udruga
- Dva primjerka statuta udruge
- Popis osnivača i drugih osoba ovlaštenih za zastupanje udruge, s preslikama njihovih osobnih iskaznica (ako je riječ o fizičkim osobama), odnosno izvadcima iz sudskog registra i preslikom osobne iskaznice delegiranog predstavnika u udruzi (za pravne osobe)
- Suglasnost ovlaštenog tijela državne uprave ako se udruga bavi određenim, reguliranim djelatnostima.

²⁰ N. Alfirević, J. Pavičić, Lj. Najev Čačija, Z. Mihanović i J. Matković, *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 178.

Ukoliko tijekom djelovanja udruge dođe do promjene imena udruge, sjedišta, statuta ili ovlaštenih osoba koje ju zastupaju potrebno je prijaviti nastale promjene istom uredu u kojem je i udruga registrirana, i to na propisanom formularu.

Što se tiče samog funkcioniranja organizacije temeljno načelo ustrojavanja organizacija u suvremenom društvu je podjela rada. Još u 18. Stoljeću poznati Škot Adam Smith, kojeg smatramo ocem ekonomije kao teorijske discipline, opisao je u svom djelu "The wealth of Nations" kako se podjelom rada povećava učinkovitost zaposlenika. Podjela rada na manje segmente, koje će obavljati članovi organizacije i/ili volonteri dovodi do formalno definiranju zadaća koje bi pojedinac odnosno član organizacije ili volonter trebao obavljati u organizaciji, a to se postiže uvođenjem radnog mjesta. "Najjednostavnija definicija radnog mjesta kaže da se radno mjesto može promatrati kao skup zadataka što ih redovito obavlja pojedinac na temelju jednom donesenih odluka menadžmenta o ustrojstvu organizacije."²¹

3.2. Upravljanje ljudskim potencijalima u neprofitnim organizacijama

Kako bi neprofitna organizacija dobro poslovala jedna od najvažnijih stavki je pronaći prave ljude za obavljanje određenih poslova. U današnje vrijeme, upravljanje ljudskim potencijalima podrazumijeva maksimalno korištenje raspoloživim potencijalom članova, zaposlenika i/ili volontera neprofitne organizacije, a to znači da menadžeri moraju ostvariti više zadataka. Jedan od zadataka menadžera je privlačenje najboljih ljudi u organizaciju što podrazumijeva planiranje potrebe za ljudima, regrutiranje i selekciju kandidata. Zatim je potrebno razvijati znanja, sposobnosti i vještine zaposlenika, to se odnosi na procjenu radnog učinka, edukaciju i razvoj ljudi. Na kraju je vrlo važno zadržati kvalitetne zaposlenike kako ih ne bi otele konkurentske organizacije. Potrebno je pridobiti zaposlenike te ih sustavno nagrađivati za obavljen rad.

²¹ N. Alfirević, J. Pavičić, Lj. Najev Čačija, Z. Mihanović i J. Matković, *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 187.

S obzirom da poslovi upravljanja ljudskim potencijalima postaju sve složeniji tim poslovima trebali bi se baviti specijalizirani menadžeri ljudskih potencijala koji su ekonomske, psihološke ili sociološke struke.

U svakoj organizaciji kada se pojavi potreba za popunjavanjem radnih mjesta može se riješiti na nekoliko načina. Jedan od načina je unapređenje već postojećih članova organizacije odnosno da ih se dodatno educira za obavljanje nekih novih poslova, zatim se mogu tražiti novi kandidati te odabrati novi članovi. Menadžeri moraju privući čim više dobrih kandidata za popunjavanje određenog radnog mjesta, a zatim među njima odabrati one osobe koje na najbolji način ispunjavaju zahtjeve posla.

Kandidati se u organizaciju mogu privući iz internih i eksternih izvora. Neprofitne organizacije imaju pristup velikom broju kandidata koji su se već dokazali, većinom su to bivši volonteri, ali i ljudi s kojima ih mogu povezati bivši i sadašnji korisnici. Prednost internih izvora za privlačenje kandidata su te što ljudi koji dolaze iz navedenih izvora jako dobro poznaju područje rada i način djelovanja organizacije, a vjerojatno su i suglasni sa vrijednostima i kulturom same organizacije. Od eksternih izvora kandidati se mogu pronaći putem Hrvatskog zavoda za zapošljavanje ali i putem internetskih servisa koji su specijalizirani za posredovanje između posloprimca i poslodavca. Osim ovih mogućnosti za regrutiranje kandidata postoji i niz drugih potencijalno kvalitetnih mogućnosti kao što su uobičajeno oglašavanje u dnevnim novinama, oglašavanje putem radija ili televizije pa do korištenja tiskanim i interaktivnim medijima koji prate problematiku civilnog društva.

Postupak izbora kandidata započinje kada je prikupljen dovoljan broj ponuda kvalitetnih kandidata. Zatim se prema koncepciji "lijevka" sužava izbor, sve dok se ne dođe do nekoliko najboljih kandidata odnosno onih koji imaju najviše znanja, najbolje vještine i sposobnosti. Ti kandidati zatim se pozivaju na jedan ili više krugova intervjua s budućim menadžerom, te u konačnici onaj kandidat koji se pokaže najboljim izborom dobiva posao.

Svakoj organizaciji je vrlo bitno da zadrži svoje najbolje zaposlenike i volontere a to se postiže motiviranjem i nagrađivanjem ljudi za uloženi rad i postignute rezultate.

Svakom poduzeću vrlo je važno da su mu zaposlenici motivirani no to nije ključno. Primjerice osoba može biti jako motivirana za obavljanje određenog posla, ali pritom ne mora postići dobre rezultate, jer joj za radnu uspješnost nedostaje znanja, iskustva ili odgovarajućih resursa koji su joj potrebni. Menadžerima nije lako djelovati na motivaciju zaposlenika, no najbolji način je pružanje nagrada koje zadovoljavaju potrebe suradnika. Postoji više pristupa tumačenja motivacije. Najjednostavniji način teorijskog razmišljanja o ljudskoj motivaciji proizlazi iz sadržaja ljudskih potreba, pa se stoga i govori o sadržajnim teorijama motivacije. Među njima je najpopularnija teorija američkog psihologa Abrahama Maslowa koji se je usredotočio na pozitivne ljudske karakteristike.

Proces motivacije prema Maslowljevoj teoriji hijerarhije potreba:²²

- Fiziološke potrebe - osiguravaju preživljavanje i nastavak vrste
- Potreba za sigurnošću - potreba za osiguranjem predvidivog okruženja, u kojem se osoba osjeća fizički i psihički sigurna od prijetnji što bi mogle ugroziti njezinu opstojnost.
- Potreba za pripadanjem - želja za ostvarenjem društvene povezanosti s drugim ljudima
- Potreba za poštovanjem - potreba za afirmacijom u društvenoj zajednici, tj. prepoznavanjem vrijednosti koje pojedinac donosi zajednici/društvu
- Potreba za samoaktualizacijom - potpuno korištenje potencijalima za rast i razvoj ličnosti te njezinu afirmaciju

Drugi pristup tumačenju motivacije stvorio je američki psiholog Fredrick Herzberg. Njegovo razmišljanje je da se čimbenici motivacije mogu podijeliti u dvije skupine, s obzirom na to uklanjaju li nezadovoljstvo poslom ili uzrokuju motivaciju. Utvrdio je da čimbenici koji se odnose na pogodnosti radnog okruženja i opipljive nagrade uklanjaju nezadovoljstvo poslom. Ti čimbenici nazivaju se ekstrinzični čimbenici motivacije. Najvažniji među njima jesu visina plaće, radni uvjeti, radno vrijeme, međuljudski odnosi, odnos s menadžmentom i slično. Isto tako čimbenici povezani sa obilježjima samog posla mogu omogućiti ljudima da samostalno razviju motivaciju kako bi izvršili posao i

²² N. Alfirević, J. Pavičić, Lj. Najev Čačija, Z. Mihanović i J. Matković, *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 234.

ostvarili ciljeve. Ti čimbenici nazivaju se intrinzični čimbenici motivacije a u njim ubrajamo: pohvale i priznanja za obavljen posao, ali i samo preuzimanje odgovornosti za određeni cilj, zanimljivost i neovisnost u obavljanju posla, osjećaj osobnog postignuća, odnosno razvoja znanja/vještina/osobe itd.²³

Kako bi se kvalitetno upravljalo ljudskim potencijalima unutar organizacije vrlo je važno upravljati i međuljudskim odnosima. Unutar skupine u organizaciji uspostavlja se unutarnja struktura, koja počiva na prihvaćenim vrijednostima i standardima ponašanja, to jest normama, te konformitetu kako bi se potvrdila pripadnost skupini. U toj strukturi pojedinci imaju specifične uloge koje su određene očekivanjima drugih članova skupine o stajalištu, izgledu, govoru i slično.

Razlikujemo dva aspekta uloga. Jedna od njih je pozicijski aspekt uloge koji obuhvaća način stvaranja identiteta i osjećaja pripadnosti određenoj društvenoj skupini. Drugi aspekt je dinamički, on se promatra kao skup društvenih očekivanja koji su povezani s ostvarivanjem prava i uloga koje ima pojedinac na određenom položaju. Između članova skupine uspostavlja se i niz društvenih procesa, od kojih se najviše ističe timski rad. Glavna prednosti timskog rada jesu povećanje radne učinkovitosti, veća fleksibilnost i inovativnost u odnosu na tradicionalne organizacijske strukture te ugodniji i kvalitetniji radni život.

Poseban naglasak stavlja se na opunomoćenje odnosno djelomično preuzimanje menadžerskih funkcija u svakodnevnom radu. Opunomoćenje je vrlo važno za neprofitne organizacije jer taj pojam označava (re)distribuciju moći radi ojačanja podređenih članova organizacije. Budući da postoje formalne i neformalne skupine tako postoje i formalne i neformalne vođe.

U svakoj organizaciji često se raspravlja i o organizacijskoj politici odnosno djelovanje koje se usredotočuje na ostvarenje pojedinačnih i skupnih interesa, bez obzira na službene ciljeve organizacije. Iako se čini politički korektnim ignorirati postojanje

²³ N. Alfirević, J. Pavičić, Lj. Najev Čačija, Z. Mihanović i J. Matković, *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 236.

organizacijske politike, jer je upitna njezina etičnost, ta vrsta međuljudskih odnosa postoji u najvećem broju organizacija, pa i neprofitnih, ako ni iz čega drugoga ono iz uvjerenja jednog menadžera da će kontrolom i raspodjelom resursa te nagrada ili kazni, odnosno utjecajem na odlučivanje, postići mnogo bolje rezultate od nekog drugog člana ili članice menadžmenta. Zato je potrebno pokušati stvoriti otvoreno radno okruženje koje je usmjereno prema vrednovanju postignuća i etičnog ponašanja. Isto tako, menadžeri bi trebali razvijati i osobne vještine preživljavanja u političkom okruženju, kada zbog situacije budu prisiljeni na takvo što.

Ako se u organizaciji pojavi konflikt to ne mora nužno biti negativno. Prevelika želja za izbjegavanjem konflikta može donijeti sindrom grupnog mišljenja, koje obilježava automatsko slaganje s autoritetom. Članovi skupina u kojima vlada strah zbog autoritarnog vođenja mogu jednostavno prikloniti se mišljenju menadžera, čime se gube vrijedni prijedlozi suradnika i smanjuje kvaliteta odlučivanja.

S druge strane ako je riječ o velikom broju konflikta unutar organizacije to uništava međuljudske odnose. U tom slučaju ljudi umjesto da se usredotoče na postizanje ciljeva oni se koncentriraju na sukobljavanje na osobnoj razini. Stoga je najbolje da menadžment održava razinu konflikta na srednjoj razini, koja jamči dovoljan poticaj za kreiranje i iznošenje novih ideja, ali i ne stvara prevelika sukobljavanja i ne potiče na političko djelovanje.²⁴

²⁴ N. Alfirević, J. Pavičić, Lj. Najev Čačija, Z. Mihanović i J. Matković, *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*, Školska knjiga, Zagreb, 2013., str. 249.

3.3. Vodstvo i vođenje u neprofitnim organizacijama

Postoji mnogo općih savjeta kako postati dobar vođa. Vođe obavljaju brojne aktivnosti (odlučivanje, komuniciranje, učenje) poput menadžera koji su neskloni vodstvu pa nije lako razlikovati dobre od loših vođa. Vođe utječu na ljude i stvaraju pozitivne međuljudske odnose te su usmjereni na ostvarivanje ciljeva organizacije. Ključnom aktivnošću vođe smatra se utjecaj vođe odnosno motiviranje suradnika i suradnica na način da ih se usmjeri prema prethodno utvrđenim ciljevima. Menadžer može na temelju autoriteta koji proizlazi iz službenih ovlasti, odnosno pozicije koju zauzima, svojim suradnicima narediti što treba obaviti koristeći se pritom obećanjem nagrade ili prijetnjom kaznom. Menadžeri bi trebali rješavati probleme te ostvariti potrebne rezultate svakoga dana. S druge strane, vođa bi trebao biti jednako usmjeren na budućnost, kao i na svoje suradnike: on ili ona mora imati viziju te inspirirati ljude da teže njezinoj provedbi.

Od menadžera se očekuje da organiziraju rad, osiguraju ljude koji su potrebni i strukturu obavljanja posla, delegiraju autoritet i zadatke, kontroliraju procese i zadatke te da osiguraju red i predvidivost u funkcioniranju organizacije.

Razlika između menadžera i vođe često se pokušava objasniti tako da se menadžeru pripisuje kvalitetno obavljanje poslova poput: planiranja i kontrole, upravljanje ljudskim potencijalima, organiziranja i slično dok vođa pruža organizaciji dodatne prednosti. Neke od tih prednosti jesu: orijentacija na viziju i razumijevanje vizije među članovima organizacije te uspostavljanje učinkovitih međuljudskih odnosa i organizacijske kulture.

Idealan tip „menadžera - vođe”, uz autoritet i službene ovlasti, ima i osobni utjecaj na ljude koji je utemeljen na predanosti, međusobnom razumijevanju, a ponekad i emocionalnoj povezanosti.

4. Volontiranje u neprofitnim organizacijama

4.1. Pojam volontiranja

Za određivanje pojmovnog značenja volonterstva važno je poznavati Zakon o volonterstvu. Volontiranje u Republici Hrvatskoj je uređeno Zakonom o volonterstvu koji je stupio na snagu 2007. godine a nekoliko godina kasnije, točnije 2013. godine je zakon izmijenjen. "Prema zakonu o volonterstvu volontiranjem se smatra dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen ovim Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje, ako ovim Zakonom nije drukčije određeno."²⁵

Osim Zakona o volontiranju postoje i druge definicije tog pojma, a jedna od njih glasi ovako: "Volonterski rad se definira kao djelatnost u interesu ljudi, djelatnost koja nije motivirana financijskim interesom, djelatnost koja se odvija na lokalnoj i/ili nacionalnoj razini, djelatnost koja je dragovoljna, djelatnost koja je miroljubiva, djelatnost koja je utemeljena na osobnoj motivaciji i slobodi izbora, djelatnost koja potiče aktivnu građansku ulogu na dobrobit zajednice, djelatnost koja potiče razvoj ljudskih potencijala, djelatnost koja poboljšava kvalitetu življenja na načelima solidarnosti, ... koja je osnova razvoja partnerskih odnosa između sudionika sustava blagostanja, te poticaj samoorganiziranju ljudi pri rješavanju problema."²⁶

Volonterstvo kao dobrovoljna aktivnost jest sloboda izbora, a sloboda je osnovna težnja ljudske civilizacije. Volonterstvo ima potencijal izgradnje solidarnosti kako bi i oni koji imaju otežane životne okolnosti mogli biti ravnopravni članovi društva.

Volontiranjem svi imaju priliku pomoći drugima i ukazati na probleme koji su svuda oko nas. U posljednjem desetljeću volontiranje je prepoznato kao aktivnost koja donosi niz

²⁵ A. Russo, R. Jerončić, Ž. Raguž i R. Milić, *Volontiranje: Ključ uspjeha u svijetu rada*, Split, Udruga Split zdravi grad, 2007., str. 14.

²⁶ A. Russo, R. Jerončić, Ž. Raguž i R. Milić, *Volontiranje: Ključ uspjeha u svijetu rada*, Split, Udruga Split zdravi grad, 2007., str. 14.

koristi za Republiku Hrvatsku kao što su: poboljšanje kvalitete života, izgradnje socijalnog kapitala, osobnog razvoja, aktivnog uključivanja osoba u društvena događanja te razvoja humanijeg i ravnopravnijeg demokratskog društva.

4.2. Povijest volontiranja

Ljudi su oduvijek imali potrebu pomagati jedni drugima, pa možemo zaključiti da je volonterstvo staro koliko i čovjek te da čini povijest gotovo svake civilizacije. Jedna od osnovnih čovjekovih osobina jest njegova potreba da pomaže bližnjima, ljudima u nevolji i sličnima. U zapadnim civilizacijama pomaganje drugima možemo povezati sa naukom kršćanske religije gdje je "pomoć bližnjemu" jedna od glavnih vrijednosti.

Institucionalizacija volonterskog rada je počela 1920. Kada su pacifisti Pierre Ceresole i Hubert Parris organizirali prvi međunarodni tim volontera koji su u ratno vrijeme obnavljali razrušeno selo Esne u Francuskoj.²⁷

Što se tiče iskustva volontiranja u Republici Hrvatskoj, prije Drugog svjetskog rata u Hrvatskoj su postojala razna dobrotvorna i humanitarna društva koja su bila u okviru Katoličke crkve, političkih stranaka te kao organizacije građana. U komunističkom režimu volonterski rad kakvog danas poznajemo nije bio poznat. No postojalo je puno drugih organizacija koje su se oslanjale na volonterski rad ali one su bile pod kontrolom države. Uspostavom samostalne Republike Hrvatske počelo se je razvijati civilno društvo. Najčešće se je volontiranje odnosno dobrotvorni rad vezivao za pomaganje stradalima u ratnim područjima, izbjeglicama i prognanicima.

U Hrvatskoj se u posljednjih deset godina razvijaju novi pristupi organiziranog volontiranja. Većina organizacija civilnog društva svoje aktivnosti provodi pomoću

²⁷ A. Russo, R. Jerončić, Ž. Raguž i R. Milić, *Volontiranje: Ključ uspjeha u svijetu rada*, Split, Udruga Split zdravi grad, 2007., str. 18.

volontera koji svojim slobodnim vremenom znanjem, vještinama organizaciji donose velike koristi.²⁸

Dakle, volontiranje se je kroz povijest javljalo u više oblika, od tradicionalnih običaja uzajamne pomoći do organiziranog djelovanja zajednice, posebno u kriznim razdobljima. Različita humanitarna i dobrotvorna udruženja provodila su organizirane programe pomoći. Danas, kada živimo u svijetu razvijene demokracije nositelji volonterskog aranžmana jesu pojedinci odnosno građani, koji djeluju neformalno kroz inicijative ili formalno kroz organizacije civilnoga društva te javne ustanove i institucije.

4.3. Vrste volontiranja

4.3.1. Inkluzivno volontiranje

“Inkluzivno volontiranje odnosi se na mogućnosti volontiranja dostupne svim ljudima bez obzira na njihovu dob, kulturu, rod, seksualnu orijentaciju, nacionalnost, vjeroispovijest, socijalni status ili invalidnost.”²⁹

Društvene skupine koje su u riziku od socijalne isključenosti volontiranjem dobivaju samopoštovanje, osjećaj osobnog postignuća i vrijedne vještine. Također volontiranje ih osnažuje te omogućuje integraciju/reintegraciju u društvo. U prošlosti su takve osobe primale socijalne usluge i su bili korisnici volonterskih aktivnosti, no u današnje vrijeme sve se više ističu vrijednosti, vještine i znanja koje oni mogu prenijeti u svaku organizaciju i volonterski program te tako mogu pridonositi zajednici. Promjenom takve filozofije nastalo je inkluzivno volontiranje koje omogućuje volontiranje svima onima koji iz bilo kojih razloga imaju smanjene mogućnosti da se uključe u redovno volontiranje.

Volonteri koji imaju neki oblik invaliditeta putem volontiranja mogu se uključiti u razne aktivnosti neprofitnih organizacija, osnažiti svoje socijalne kompetencije, profesionalno

²⁸ G. Forčić, B. Čulum i L. Šehić Relić, *KAKO IH PRONAĆI? KAKO IH ZADRŽATI? Menadžment volonterskih programa u neprofitnim organizacijama*, Hrvatska mreža volonterskih centara i Udruga za razvoj civilnog društva SMART, Zagreb, 2016., str.10.

²⁹ J. Kamenko, M. Kovačević i L. Šehić Relić, *Volontiranje prilika za nove kompetencije*, Volonterski centar Osijek i Hrvatska mreža volonterskih centara, Osijek, 2016., str. 20.

iskustvo te isto tako jačati ulogu organizacije koja provodi inkluzivne volonterske programe.

Dosadašnja praksa u Europi pokazala je da postoje tri najčešća tipa inkluzivnih volonterskih programa:³⁰

1. Projekti i programi usmjereni specifičnim skupinama u riziku od socijalne isključenosti (npr. beskućnici, migranti, osobe s invaliditetom, nezaposlene osobe i osobe sa psihičkim poteškoćama, itd.).
2. Volontiranje bivših korisnika onih organizacija koje su u svom radu orijentirane na ranjive skupine društva (npr. slijepa osoba koja je bila korisnica organizacije usmjerene na pružanje pomoći osobama s oštećenjima vida i koja je postala volonter u toj organizaciji; korisnik usluga dnevnog boravka za osobe sa psihičkim poteškoćama koji ima specifične vještine i koji je počeo tu volontirati kako bi pomogao ostalima).
3. Pojedinačno uključivanje osoba u riziku od socijalne isključenosti u volonterske programe drugih organizacija.

Kada se pojavila potreba za snažnijim razvojem inkluzivnog volontiranja u Hrvatskoj došlo je do uvođenja načela inkluzivnog volontiranja u Zakon o volonterstvu 2013. godine. U njemu su propisane odredbe prema kojima organizatori volontiranja trebaju osobitu pozornost posvetiti tome da osiguraju jednake uvjete volontiranja, s posebnim naglaskom na pripadnike socijalno isključenih skupina stanovništva kako bi se i oni socijalno osnažili i uključili u društvo. Također propisima je utvrđena i obveza da organizatori volontiranja volonterima iz ovih skupina osiguraju adekvatnu pomoć i nadzor stručnih osoba.

Inkluzivno volontiranje u velikoj mjeri može donijeti mnoge dobrobiti volonterima, organizaciji, ali i zajednici. Volontiranje samim korisnicima omogućuje osobni razvoj i uvelike im pomaže smanjiti socijalnu isključenost. Osim volontera koristi odnosno

³⁰ J. Kamenko, M. Kovačević i L. Šehić Relić, *Volontiranje prilika za nove kompetencije*, Volonterski centar Osijek i Hrvatska mreža volonterskih centara, Osijek, 2016., str. 21.

dobrobiti ima i organizacija koja ima priliku osnažiti svoju organizaciju i povećati njen ugled u zajednici.

Dobrobiti za volontere:³¹

- Povećanje samopouzdanja i samopoštovanja
- Zadovoljstvo koje proizlazi iz pomaganja drugima
- Osjećaj korisnosti i pripadnosti
- Smanjenje osobne izolacije i širenje socijalne mreže
- Odmak od kretanja u uobičajenim krugovima
- Razvijanje odgovornosti
- Stvoreni bolji izgledi za zapošljavanje
- Poboljšano psihičko i fizičko zdravlje
- Veća usredotočenost na vlastite kapacitete i mogućnosti
- Prilika za borbu protiv diskriminacije
- Pružanje pozitivnog primjera i nadahnuća drugima
- Smanjenje usamljenosti i isključenosti

Dobrobiti za organizacije koje provode inkluzivne volonterske programe:³²

- Stvaranje raznolikosti organizacije i programa koji odražava raznolikost zajednice
- Povećanje kapaciteta za ostvarivanje misije
- Razvijanje tolerancije te bolje razumijevanje različitosti i inkluzije među zaposlenicima i drugim volonterima
- Stjecanje novih znanja, vještina i vrijednosti iskustva kod zaposlenih i drugih volontera
- Mogućnost proširivanja usluga te kvalitetnije pružanje usluga u zajednici
- Bolja interakcija s korisnicima
- Povećanje ugleda u zajednici

³¹ J. Kamenko, M. Kovačević i L. Šehić Relić, *Volontiranje prilika za nove kompetencije*, Volonterski centar Osijek i Hrvatska mreža volonterskih centara, Osijek, 2016., str. 26.

³² J. Kamenko, M. Kovačević i L. Šehić Relić, *Volontiranje prilika za nove kompetencije*, Volonterski centar Osijek i Hrvatska mreža volonterskih centara, Osijek, 2016., str. 27.

- Mogućnost uključivanja osoba u volontiranje čije su vještine nedovoljno iskorištene
- Angažiranje osoba koje će biti posvećeni volonteri jer su obično suočene s izazovima zadržavanja plaćenog posla
- Kreiranje prilika za osobe koje također mogu doprinijeti zajednici, proširiti socijalnu mrežu te razviti vještine
- Pristup većoj grupi volontera
- Povećane mogućnosti za razvoj partnerstva
- Zaposlenici i volonteri skloniji su uključiti se i ostati u organizaciji koja je inkluzivna i dobro upravlja različitostima
- Unaprjeđenje znanja, vještina i iskustava koordinatora volontera u organizaciji
- Dobar način za daljnju otvorenost prema volonterima iz skupina u riziku od socijalnog isključenja
- Prilika za postati vodeća organizacija po pitanju inkluzivnosti
- Isticanje organizacijskih vrijednosti u praksi
- Smanjenje socijalne isključenosti i povećanje inkluzije

Dobrobiti za zajednicu:³³

- Povećanje socijalnog kapitala
- Razvoj kulture integracije i poštivanje razlika
- Učinkovitije odgovaranje na potrebe u zajednici
- Bolja kvaliteta života
- Stvaranje aktivnijih građana
- Stvaranje novih vrijednosti
- Smanjenje predrasuda i diskriminacije
- Povezivanje i suradnja svih sektora društva kako bi se povećanjem dostupnih aktivnosti bolje zadovoljile potrebe osoba iz prethodno spomenutih društvenih skupina

³³ J. Kamenko, M. Kovačević i L. Šehić Relić, *Volontiranje prilika za nove kompetencije*, Volonterski centar Osijek i Hrvatska mreža volonterskih centara, Osijek, 2016., str. 29.

Postoji puno izazova zbog kojih se osobe s invaliditetom ili poteškoćama češće ne uključuju u volonterske programe, a nalaze se u organizacijama. Koordinator volontera u organizacijama koje nisu usmjerene na brigu o takvim skupinama često ih ne uključuju u volonterski program organizacije jer ne znaju kako im pristupiti i što treba uzeti u obzir u radu s njima te se boje da će utrošiti više vremena i energije za ostvarivanje manje učinkovitih rezultata. S druge strane, pripadnici tih skupina često imaju stav da volonterske aktivnosti nisu prikladne za njih i da možda ne bi bili prihvaćeni.

4.3.2. Korporativno volontiranje

Korporativno volontiranje odnosi se na to kada poslovni sektor potiče svoje zaposlenike na volontiranje. Volontiranje zaposlenika je neplaćena aktivnost poticana i podržana od strane poduzeća, koje pomaže neprofitnome sektoru i doprinosi razvoju zajednice. Najčešće se taj dobrovoljni angažman odnosi na uključivanje zaposlenika u različite aktivnosti koje organiziraju neprofitne organizacije. Podrška se daje zaposlenicima tako da ih se informira i potiče na volonterski rad, omogućuje im se fleksibilno radno vrijeme, organiziraju se timovi zaposlenika za provođenje volonterskih akcija izvan ili u okviru radnog vremena i nagrađuju se volonterski aktivni zaposlenici. Koristi od korporativnog volontiranja imaju same kompanije, zaposlenici i zajednica.

Projekte dobrovoljnog rada zaposlenika dijelimo na:³⁴

- Lokalni projekti – oni su najčešći, a uključuju aktivnosti kao što su: gradnje kuća, prikupljanje hrane i odjeće, dežuranje uz telefon tijekom javnih kampanja, čišćenja, čitanja i podučavanje djece, poučavanje rada na računalu, posjeta bolnicama i staračkim domovima, prikupljanja i dijeljenja hrane u pučkim kuhinjama i sl.

³⁴ M. Radalj, *Odnosi s javnošću u neprofitnim organizacijama*, Hrvatska sveučilišna naklada: Hrvatska udruga za odnose s javnošću, Zagreb, 2018., str. 38.

- Zaštita životne sredine – to je područje u kojem volonterski rad može uključiti prikupljanje otpada, starog papira, sadnju drveća, čišćenje zagađenih vodotoka i kanala i sl.
- Projekti vezani za zaštitu zdravlja i sigurnosti – podrazumijevaju besplatno uključivanje zaposlenih u aktivnosti kao što su organiziranje sportskih programa za mlade, stomatološki pregledi djece, dijeljenje informativnih brošura i dr.

Tvrtke koje doprinose društvenoj zajednici od toga mogu imati puno koristi, a neke od njih su: jačanje imidža korporacije, povećanje zadovoljstva i motivacije zaposlenih, uspostavljanje iskrenih odnosa sa zajednicom te doprinos poslovnim ciljevima.

4.4. Trening/obuka volontera

Svaka uspješna organizacija provodi obuku za sve volontere unutar svoje organizacije. Svaka organizacija koja uključuje volontere trebala bi sagledati svoje vlastite razloge, politike i vrijednosti, koje se odnose na volonterski aranžman, kako bi identificirala način suočavanja s pitanjem volontiranja. Postoji nekoliko razloga zašto je trening/obuka volontera vrlo važna za razvoj svake organizacije:³⁵

- Volonterske uloge koje zahtijevaju veliku vještinu ili su neobične, teško će biti ispunjene bez relevantne obuke,
- Mnogi ljudi volontiraju s ciljem stjecanja novih znanja i vještina,
- Obuka osigurava ispunjenost organizacijskih standarda rada svih uključenih, na različitim razinama,
- Donatori mogu očekivati ili zahtijevati obuku za djelatnike i/ili volontere uključene u projekte koje oni financiraju,
- Volonterima može biti potrebna obuka o određenim organizacijskim procedurama,
- Obuka je važan element za upravljanje rizikom,
- Obuka pokazuje vrijednost pridanu volonterskom radu i volonterima koji ga vrše.

Obuka pokazuje koliko je organizacija posvećena pružanju visokokvalitetnih usluga osoblju, donatorima, suradnicima, partnerima, korisnicima usluga i široj zajednici. Trening odnosno obuka volontera može se organizirati na različite načine kao što su rasprave, odlazak na teren, video prezentacije, demonstracije i slično.

Kroz trening volonter saznaje informacije o iskustvima prijašnjih volontera. Vođe treninga mogu biti zaposlenici ili koordinator volontera ali u pojedine dijelove treninga mogu se uključiti i postojeći volonteri. Tijekom treninga volonteri se pripremaju za

³⁵ G. Forčić, B. Čulum i L. Šehić Relić, *KAKO IH PRONAĆI? KAKO IH ZADRŽATI? Menadžment volonterskih programa u neprofitnim organizacijama*, Hrvatska mreža volonterskih centara i Udruga za razvoj civilnog društva SMART, Zagreb, 2016., str.72.

obavljanje posla, dobivaju samopouzdanje i osjećaj sigurnosti za obavljanje posla za koji su se prijavili.

Stalna edukacija vrlo je važna za razvijanje kvalitete u nekoj organizaciji. Volonteri stječu nova znanja i razvijaju vještine i stavove koji su im potrebni za obavljanje posla.

Dakle, volontiranje pruža volonterima priliku za profesionalni napredak. Ono ih ispunjava te je za volontere vrlo korisno. Volontersko iskustvo uvelike pomaže osobi prilikom zapošljavanja, jer često se zna dogoditi da upravo organizacije koje primaju volontere nakon nekog vremena iste te volontere i angažiraju u stalni radni odnos. Iz tog razloga velik broj volontera volontira čekajući na posao, jer se osjećaju korisnijima kada nešto rade umjesto da sjede kod kuće i ne rade ništa.

4.5. Zakonska regulativa volontiranja u Republici Hrvatskoj

Postoji puno pretpostavki vezanih za volontiranje, obzirom da se radi o neformalnoj aktivnosti, mnogi misle da volontiranje ne zahtijeva pravni okvir. Nepovoljni zakonski okviri mogu biti velika prepreka volontiranju jer mnogi nacionalni zakoni u pojedinim zemljama ometaju ili propuštaju podržati volontiranje. Suprotno tome, u zemljama u kojima je tradicija volontiranja visoka volontiranje i volonteri su zaštićeni i uključeni u razne zakone. Problem zakonodavnog okvira postaje jako važan za one volonterske aranžmane koji zahtijevaju redovito i dugotrajno angažiranje. Za vrijeme volontiranja, dugoročni volonteri su podložni različitim zakonima, kao što su: zakoni o radu, porezni zakoni i zakoni o obveznim odnosima. Mogu se pojaviti problemi koji su posljedica nedostatka pravne zaštite. Neki od tih problema jesu: pogrešna primjena radnog zakonodavstva, gubitak povlastica za nezaposlene, obveznopravni problemi, obavljanje volonterske dužnosti u opasnim uvjetima te činjenica da volonteri nisu svjesni svojih prava i obveza.

Kako upravo nedostatak pravnog okvira otežava razvoj volonterstva u pojedinim zemljama, Rezolucija Opće skupštine UN-a 6/38 preporučuje državama da stvore

poticajne fiskalne, zakonske i druge okvire, uključujući i one za organizacije zajednica i neprofitne organizacije koje se bave volontiranjem, kroz slijedeće metode:³⁶

- Uvođenje poticajnog zakonodavstva koji ima za cilj ohrabriti ili potaknuti građane kako bi volontirali,
- Olakšavanje stvaranja partnerskih odnosa oko volonterskih djelatnosti u civilnom društvu, uključujući dogovore za zajedničko planiranje, implementaciju i praćenje.

U Republici Hrvatskoj volontiranje kao društveni aspekt bilo je samo djelomično pravno uređeno sve do 2007. godine, ali danas pod snažnim utjecajem civilnog društva u Hrvatskoj, ali i institucija Europske unije Vlada i Sabor Republike Hrvatske u značajnoj su mjeri zakonima, pravilnicima i strategijama unaprijedili društveni i pravni okvir.

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) usvojen je 8. veljače 2013. godine na 7. sjednici Hrvatskog sabora, objavljen je 22. veljače 2013. godine u Narodnim novinama br. 22/13.³⁷

Značajnije izmjene Zakona o volonterstvu (NN 58/07, 22/13) odnose se na:³⁸

- dugotrajno i kratkotrajno volontiranje te volontiranju u kriznim situacijama,
- definiciju volontera,
- definiciju organizatora volontiranja,
- načelo inkluzivnog volontiranja,
- situacije u kojima je obavezno sklapanje Ugovora o volontiranju,
- prava i obveze volontera i organizatora volontiranja,
- kompetencije stečene volontiranjem.

Prema zakonu o volonterstvu volonterka ili volonter ima pravo:³⁹

³⁶ G. Forčić, B. Čulum i L. Šehić Relić, *KAKO IH PRONAĆI? KAKO IH ZADRŽATI? Menadžment volonterskih programa u neprofitnim organizacijama*, Hrvatska mreža volonterskih centara i Udruga za razvoj civilnog društva SMART, Zagreb, 2016., str.15.

³⁷ G. Forčić, B. Čulum i L. Šehić Relić, *KAKO IH PRONAĆI? KAKO IH ZADRŽATI? Menadžment volonterskih programa u neprofitnim organizacijama*, Hrvatska mreža volonterskih centara i Udruga za razvoj civilnog društva SMART, Zagreb, 2016., str.15.

³⁸ G. Forčić, B. Čulum i L. Šehić Relić, *KAKO IH PRONAĆI? KAKO IH ZADRŽATI? Menadžment volonterskih programa u neprofitnim organizacijama*, Hrvatska mreža volonterskih centara i Udruga za razvoj civilnog društva SMART, Zagreb, 2016., str.16.

- na pisanu potvrdu o volontiranju,
- Na sklapanje ugovora o volontiranju u pisanom obliku, ako to zatraži,
- Na upoznavanje s Kodeksom i etičkim normama bitnima za pojedini oblik volontiranja,
- Na prikladnu edukaciju s ciljem poboljšanja kvalitete obavljenih aktivnosti i pruženih usluga, a osobito ako to zahtijeva narav volonterskih aktivnosti i usluga koje se pružaju,
- Na stručnu pomoć i podršku tijekom volontiranja,
- Na upoznavanje s uvjetima volontiranja, aktivnostima koje će obavljati, uslugama koje će pružati i pravima koja im pripadaju na temelju ovoga Zakona i drugih propisa kao i općih akata organizatora volontiranja, a u slučaju sklapanja usmenog ugovora o tome daje izjavu u pisanom obliku,
- Na naknadu ugovorenih troškova nastalih u vezi s volontiranjem,
- Na primjerene i sigurne uvjete rada u skladu s naravi volonterskih aktivnosti koje obavlja,
- Na zaštitnu opremu u skladu s naravi volonterskih aktivnosti koje obavlja i usluga koje pruža,
- Upoznati se s opasnostima vezanima uz specifični oblik volontiranja koje obavlja,
- Na dnevni odmor u ugovorenom trajanju,
- Na zaštitu privatnosti i osobnih podataka,
- Sudjelovati u odlučivanju o pitanjima u vezi s volontiranjem sukladno mogućnostima organizatora volontiranja i obliku volontiranja

Prema zakonu o volonterstvu volonterka ili volonter su obvezni:⁴⁰

- Volontirati u skladu sa stručnim propisima i etičkim pravilima, te po primljenim uputama organizatora volontiranja,
- Čuvati službenu tajnu i povjerljive i osobne podatke o organizatoru ili korisniku volontiranja,

³⁹ Izvadak iz zakona o volonterstvu (NN 58/07)

⁴⁰ Izvadak iz zakona o volonterstvu (NN 58/07)

- Odbiti volontiranje koje je suprotno propisima
- Izvršavati upute organizatora volontiranja, osim uputa u vezi s volontiranjem koje su:
 - Opasne za život i zdravlje volontera ili drugih osoba,
 - Volonterki ili volonteru moralno neprihvatljive,
 - U suprotnosti s ugovorom o volontiranju.

5. Primjer volontiranja u Hrvatskom Crvenom križu

5.1. Hrvatski Crveni križ

5.1.1. Opći podatci o Hrvatskom Crvenom križu

Hrvatski Crveni križ nacionalno je društvo Crvenog križa koje nepristrano i bez diskriminacije djeluje na teritoriju Republike Hrvatske, a u svrhu promicanja i ostvarivanja humanitarnih ciljeva i programa od opće koristi.

Djeluje kao neprofitna pravna osoba u rješavanju humanitarnih pitanja, organiziranju zdravstvenih i socijalnih programa, pripremanju stanovništva za djelovanje u masovnim nesrećama i katastrofama kao i u djelovanju u smanjenju i uklanjanju posljedica masovnih nesreća i katastrofa.

U sustavu Hrvatskog Crvenog križa djeluje 131 županijsko, gradsko i općinsko društvo Crvenoga križa. Temeljna načela HCK-a jesu: Humanost, nepristranost, neutralnost, neovisnost, dobrovoljnost, jedinstvo i univerzalnost.⁴¹

5.1.2. Povijest Hrvatskog Crvenog križa

Hrvatski Crveni križ od 10. listopada 1991. godine djeluje kao samostalno nacionalno društvo Crvenog križa Republike Hrvatske sa Središnjim uredom u Zagrebu i s društvima Crvenog križa u općinama, gradovima i županijama. Dva mjeseca kasnije, točnije 19. prosinca 1991. godine, Sabor Republike Hrvatske usvojio je Zakon o Hrvatskom Crvenom križu kojim potvrđuje Hrvatski Crveni križ kao Nacionalno društvo Crvenog križa Republike Hrvatske. Godine 2001. donesen je novi Zakon o Hrvatskom Crvenom križu. 2010. godine Hrvatski sabor usvojio je novi Zakon o Hrvatskom Crvenom križu koji je objedinio i Zakon o zaštiti znaka i naziva Crvenog križa te je i danas važeći.

Za HCK iznimno važan datum je 25. kolovoza 1993. godine kada je Međunarodni odbor Crvenog križa priznao Hrvatski Crveni križ kao nacionalno društvo, čime je Hrvatski

⁴¹ "Hrvatski Crveni križ": "Tko smo", <https://www.hck.hr/>, pristupljeno datuma: 01.03.2020.

Crveni križ postao 158. član Međunarodnog pokreta Crvenog križa i Crvenog polumjeseca. Od 25. listopada iste godine Hrvatski Crveni križ član je Međunarodne federacija društava Crvenog križa i Crvenog polumjeseca.⁴²

5.1.3. Djelatnosti Crvenog križa

Hrvatski Crveni križ u svojem radu ostvaruje humanitarne ciljeve i zadaće na području zaštite i unapređenja zdravlja, socijalne skrbi, zdravstvenog i humanitarnog odgoja, također se zalaže za poštovanje međunarodnoga humanitarnog prava i zaštitu ljudskih prava. Posebne obveze Hrvatski Crveni križ izvršava u situacijama oružanih sukoba, velikih prirodnih, ekoloških, tehnoloških i drugih nesreća i epidemija s posljedicama masovnih stradanja ljudi. Usluge koje pruža Crveni križ jesu: prva pomoć, zaštita i promicanje zdravlja, rad na bolestima ovisnosti, pripreme i odgovor na krize, spašavanje života na vodi, ekološka zaštita, skrb o tražiteljima međunarodne zaštite, prevencija trgovanja ljudima, briga za socijalno ugrožene građane, služba traženja nestalih osoba te edukacija mladih neki su od temeljnih programa koje HCK provodi s ciljem izgradnje humanijeg, tolerantnijeg i sigurnijeg društva. U nastavku su detaljnije objašnjene neke od aktivnosti Crvenog križa u kojima volonteri imaju značajnu ulogu:⁴³

- Prva pomoć

Prva pomoć tradicionalna je djelatnost Hrvatskog Crvenog križa. Hrvatski Crveni križ oblikuje doktrinu prve pomoći, brine se o njezinom unapređenju i usklađivanju s europskim smjernicama te primjeni u svim programima edukacije na području Republike Hrvatske. Hrvatski Crveni križ sudjeluje i u provedbi nacionalnog programa prve pomoći za građane, obavlja osposobljavanje i obnovu znanja volontera Hrvatskog Crvenog križa i građana za pružanje prve pomoći kod ozljeda i nesreća koje se mogu dogoditi u svakodnevnom životu. Osim navedenih aktivnosti Hrvatski Crveni križ sudjeluje u programu osposobljavanja pripadnika spasilačkih ekipa, pripadnika vatrogasnih postrojbi, policije i drugih. Organizira i provodi osposobljavanje te stručno usavršavanje i

⁴² "Hrvatski Crveni križ": "Povijest HCK", <https://www.hck.hr/>, (pristupljeno datuma: 01.03.2020.).

⁴³ "Hrvatski Crveni križ": "Što radimo", <https://www.hck.hr/>, (pristupljeno datuma: 01.03.2020.).

provjeru znanja instruktora, predavača i ispitivača prve pomoći iz nastavnog predmeta „Pružanje prve pomoći osobama ozlijeđenim u prometnoj nesreći“. Sudjeluje u provedbi programa prve pomoći za kandidate za vozače motornih vozila i provodi osposobljavanje i obnovu znanja radnika za pružanje prve pomoći na radu. Više od 45 tisuća građana godišnje uključeno je u edukacije prve pomoći koje provodi Hrvatski Crveni križ.

Kontinuiranom edukacijom Hrvatski Crveni križ nastoji osposobiti što veći broj građana za pružanje prve pomoći u svim situacijama nastanka ozljeda i naglo nastupajućih bolesti. Poticanjem svakog pojedinca na pomoć i samopomoć HCK pomaže u izgradnji sigurnijih i zdravijih zajednica. Osposobljavanje za pružanje prve pomoći Hrvatski Crveni križ provodi izravno ili putem društava Crvenog križa, a u skladu sa Zakonom o Hrvatskom Crvenom križu.

Tijekom 2019. Godine Društvo Crvenog križa Istarske županije provelo je slijedeće aktivnosti u svrhu unapređenja prve pomoći: ⁴⁴

1. Permanentna edukacija predavača s područja IŽ, sudjelovanje na edukacijama drugih organizacija ili HCK, nabavka stručne literature, osposobljavanje predavača laika - 23.3. u Zagrebu je održan stručni skup iz prve pomoći u organizaciji HCK, edukaciji je prisustvovao 1 – liječnik/volonter.
2. Rad komisije za prvu pomoć na unapređenju nastave prve pomoći - u svibnju u Puli (Tečaj za spasioce) održan je sastanak komisije vezan za unapređenje nastave prve pomoći- prisutna dvojica liječnika (DCKIŽ).
3. Trening volontera i djelatnika iz prve pomoći i realističnog prikaza ozljeda - u Vodicama u Istri vidi
4. Podrška Nacionalnom natjecanju u realističnom prikazu ozljeda - ekipa iz GDCK Pula sudjelovala je na Nacionalnom natjecanju u realističnom prikazu ozljeda.
5. Promicanje znanja o potrebi poznavanja postupaka prve pomoći (Obilježavanje Svjetskog dana prve pomoći) - tijekom rujna kad se obilježava Svjetski dan prve

⁴⁴ Društvo Crvenog križa Istarske županije - godišnje izvješće o radu 2019., str. 5.

pomoći promocija znanja postupaka prve pomoći promovirana je tijekom dežurstava i to :

11.9. održano je dežurstvo na Plivačkom maratonu Gimnazije Pula: 4 člana

14.9. održano je dežurstvo na Plivačkom maratonu Sv. Eufemija(Rovinj): 3 člana

22.9. održano je dežurstvo na Pulskom maratonu: 8 članova

- Dobrovoljno darivanje krvi

Hrvatski Crveni križ utemeljitelj je dobrovoljnog davanja krvi u Republici Hrvatskoj, promiče dobrovoljno davanje krvi, organizira i provodi akcije davanja krvi, okuplja davatelje, dodjeljuje priznanja sukladno Pravilniku o priznanjima Hrvatskog Crvenog križa u svrhu društvenog vrednovanja davatelja krvi, vodi brigu i evidenciju o davateljima krvi te izdaje potrebne potvrde. Kako bi se zadovoljile sve potrebe zdravstva Republike Hrvatske za krvi i krvnim pripravcima, u suradnji s transfuzijskim službama, izrađuju godišnji Plan prikupljanja krvi i kalendar akcija prema iskazanim potrebama zdravstva Republike Hrvatske. Godišnje se u organizaciji društava Hrvatskog Crvenog križa prikupi oko 160.000 doza krvi, što iznosi 3.5 davanja na 100 stanovnika.

U većini zemalja u svijetu ova djelatnost povjerena je Crvenom križu zbog njegovog humanitarnog rada, razvijene mreže društava Crvenog križa na terenu i velikog broja volontera što omogućuje neprofitno prikupljanje krvi. Hrvatski Crveni križ posebnu pozornost posvećuje općoj edukaciji stanovništva u izgradnji svijesti o važnosti davanja krvi i stvaranju pozitivnog stava o dobrovoljnom davanju krvi kao i kontinuiranoj edukaciji zaposlenika i volontera.

Tijekom 2019. Godine Društvo Crvenog križa Istarske županije provodilo je slijedeće aktivnosti za unaprjeđenje darivanja krvi: ⁴⁵

⁴⁵ Društvo Crvenog križa Istarske županije - godišnje izvješće o radu 2019., str. 6.

1. Susret DDK Istarske županije - 27. travnja u organizaciji DCKIŽ održan je susret darivatelja krvi IŽ. Susretu su prisustvovala 153 sudionika iz GDCK Pula, Labin, Poreč, Buzet i Pazin. Susret je održan u Kampu "Veli Jože" u Savudriji
2. Unapređenje darivanja krvi uz SMS poruke za darivatelje (Infobip) - redovito sva gradska društva, osim GDCK Buje koriste platformu Infobip-a za slanje SMS poruka za darivatelje, ali i za najavu budućih aktivnosti i akcija volonterima na području IŽ. Odaziv i povratne informacije s terena su jako pozitivne.
3. DCKIŽ Infobip – akcija darivanja krvi - U Vodnjanu u kampusu IT tvrtke Infobip 5. travnja održana akcija darivanja krvi u suradnji s GDCK Pula.
4. Dodjela odlikovanja RH za DDK - povodom Dana dobrovoljnih davatelja krvi na dodjelu odlikovanja kod Predsjednice Republike Hrvatske pozvani su dobrovoljni davatelji krvi koji su 2018. godini dali krv 100 i više puta - muškarci i 75 i više puta žene. Odlikovanju koje se održalo u Zagrebu u dva navrata i to 29.10. te 20.11. prisustvovalo je prvom terminu 7 dobrovoljnih davatelja te u drugo 10 dobrovoljnih davatelja s pratnjom iz GDCK. Posjet je bio u organizaciji DCKIŽ.

- **Socijalna skrb**

Volonteri također imaju veliku ulogu u pružanju socijalne pomoći potrebitima. Humanitarni programi Hrvatskog Crvenog križa usmjereni su na prikupljanje i podjelu materijalnih i financijskih dobara namijenjenih socijalno osjetljivim skupinama, s ciljem zadovoljavanja njihovih osnovnih životnih potreba. Osim toga, različitim socijalnim programima Hrvatski Crveni križ nastoji pružiti pomoć socijalno ugroženim osobama, kao i osobama u nepovoljnim osobnim ili obiteljskim okolnostima. Na taj način ostvaruje se podrška pojedincu i njegovoj obitelji što dovodi do promjena sa svrhom unapređenja kvalitete života i osnaživanja korisnika u samostalnom zadovoljavanju osnovnih životnih potreba kao i njihovog aktivnog uključivanja u društvo.

5.2. Volontiranje u Društvu Crvenog križa Istarske županije

5.2.1. Opći podatci o Društvu Crvenog križa Istarske županije

Društvo Crvenog križa Istarske županije je neprofitna pravna osoba, jedan od ustrojstvenih oblika Hrvatskog Crvenog križa i djeluje na području Istarske županije. Društvo Crvenog križa Istarske županije po organizacijskom je ustroju zajednica udruga – gradskih društava Crvenog križa Buje, Buzet, Labin, Pazin, Pula, Poreč i Rovinj i članica je saveza udruga Hrvatskog Crvenog križa. Oni u svom radu promiču humanitarne ciljeve i provode akcije od opće koristi, te djeluju na temelju misije i načela Međunarodnoga pokreta Crvenog križa i Crvenog polumjeseca. Društvo Crvenog križa Istarske županije uživa posebnu zaštitu i skrb Istarske županije, a kao punopravni član saveza udruga Hrvatski Crveni križ uživa posebnu zaštitu i skrb Republike Hrvatske. Sjedište Društva Crvenog križa Istarske županije je u Pazinu na adresi ulica Narodnog doma 2.

Znak Društva Crvenog križa Istarske županije identičan je znaku Hrvatskog Crvenog križa. To je crveni križ na bijelom polju dok je zastava Društva Crvenog križa Istarske županije bijele boje pravokutnog ili kvadratnog oblika sa znakom crvenog križa u sredini.

Slika 1. Znak Hrvatskog Crvenog križa



Slika 2. Zastava Hrvatskog Crvenog križa



Izvor: Hrvatski crveni križ, hck.hr, pristupljeno datuma: 07.03.2020.

Društvo Crvenog križa Istarske županije, kao zajednica udruga gradskih društava Crvenog križa s područja Istarske županije, prioritetno obavlja:⁴⁶

1. Unapređenje razvoja i koordinaciju rada društava Crvenog križa na području Istarske županije,
2. Unapređenje svih javnih ovlasti i ostalih djelatnosti društava Crvenog križa s područja Istarske županije,
3. Pripremu, edukaciju i opremanje za djelovanje u kriznim situacijama i drugim izvanrednim stanjima na području Istarske županije.
4. Unapređenje i podršku u radu s mladima i volonterima Crvenog križa na području Istarske županije,
5. Edukaciju djelatnika i volontera društava Crvenog križa s područja Istarske županije za sve djelatnosti,
6. Provedbu programa, projekata i aktivnosti od zajedničkog interesa za društva Crvenog križa s područja Istarske županije,
7. Rješavanje svih pitanja od zajedničkog interesa za društva Crvenog križa s područja istarske županije

Evidencija volontera vodi se kroz bazu volontera koja sadrži slijedeće podatke:⁴⁷

- Ime i prezime
- Datum rođenja
- Adresu prebivališta/boravišta,
- Kontakt telefon,
- Identifikacijski (ID) broj,
- OIB,
- Adresu e-pošte,
- Ovjeru Društva Crvenog križa koje je izdalo volontersku knjižicu,
- Suglasnost roditelja ili skrbnika ukoliko je potrebna

⁴⁶ Statut društva Crvenog križa Istarske županije, str. 6

⁴⁷ Pravilnik o volontiranju Hrvatskog Crvenog križa, str. 3

5.2.2. Volonteri u Društvu Crvenog križa Istarske županije

U Društvu Crvenog križa Istarske županije posebna pažnja se posvećuje volontiranju. Volonteri Hrvatskog Crvenog križa su osobe koje dobrovoljno ulažu svoje vrijeme, trud, znanje i vještine u aktivnosti Crvenog križa za opću dobrobit ili dobrobit druge osobe, bez postojanja uvjeta isplate novčane naknade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje. Način rada volontera u Društvu Crvenog križa Istarske županije i druga pitanja vezano za volontiranje uređuje se posebnim pravilnikom kojeg donosi Glavni odbor Hrvatskog Crvenog križa. Volonterom Hrvatskog Crvenog križa može postati svaki hrvatski ili strani državljanin stariji od 18 godina s prebivalištem u Republici Hrvatskoj. Volonteri mogu biti i osobe mlađe od 18 godina uz suglasnost roditelja ili skrbnika, a čije volontiranje uključuje obaveznu superviziju u skladu sa Zakonom o volonterstvu.

U nastavku je navedena tablica koja prikazuje izvještaj o volontiranju u Društvu Crvenog križa Istarske županije.

Tablica 1. Izvještaj o volontiranju u Društvu Crvenog križa Istarske županije za razdoblje od 1.1.2019. do 31.12.2019.

Ukupan broj volontera uključenih u organizirano volontiranje:	175	
Broj uključenih volontera prema spolu:	Ž	110
	M	65
Broj uključenih volontera prema dobi:	0-14	11
	15-17	58
	18-30	38
	31-45	32
	46-65	32
	66 i više	4
Broj uključenih volontera prema državljanstvu:	Državljanji Republike Hrvatske	175
	Stranci	0

Izvor: Izvještaj o volontiranju, Crveni križ Istarske županije

U nastavku je navedena tablica koja prikazuje broj volontera po gradskim Društvima koja spadaju pod Društvo Crvenog križa Istarske županije:

Tablica 2. Volonteri gradskih društava Crvenog križa u Istarskoj županiji

DCKIŽ	6
GDCK Buje	29
GDCK Buzet	10
GDCK Labin	25
GDCK Pazin	31
GDCK Poreč	6
GDCK Pula	55
GDCK Rovinj	6
Ostali	0
SK Boškarini	7

Izvor: Izvještaj o volontiranju, Crveni križ Istarske županije

U nastavku je navedena tablica koja prikazuje vrste aktivnosti/usluga u koju su volonteri Društva Crvenog križa Istarske županije bili uključeni:

Tablica 3. Aktivnosti/usluga volontera Društva Crvenog križa Istarske županije

Administrativne usluge (npr. Uredska korespondencija, arhiviranje, izrada zapisnika, i dr. Administrativni poslovi)	21
Intelektualne usluge (npr. Prevođenje, edukacije, znanstveno - istraživački rad)	14
Socijalne usluge (npr. Pomoć u kući, psihosocijalna podrška i dr.)	7
Fizički poslovi ili usluge (npr. Uređenje/čišćenje javnih površina, dostava ogrjeva, uređenje okućnice)	13
Drugo (npr. Natjecanja, dežurstva, volonteri kao polaznici edukacija)	120

Izvor: Izvješće o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja za 2019. godinu.

5.2.3. Zaštita i podrška volonterima

Hrvatski Crveni križ osigurava pravilnu pripremu volontera za posao koji rade na način da im pružaju relativne i pravovremene informacije, treninge i opremu, povratnu informaciju o obavljenom poslu te adekvatnu zaštitu i sigurnosne mjere. Također, osiguravaju svoje volontere od nesretnog slučaja i pružaju im primjerenu psihosocijalnu podršku kada im je potrebna. U nekim okolnostima, volonteri mogu biti ranjiva skupina i nacionalna društva za njih moraju osigurati posebnu podršku i zaštitu.

Hrvatski Crveni križ pruža svojim volonterima priliku za profesionalni i osobni razvoj kroz učenje, kako bi što bolje obavljali zadatke i uloge koje su dogovorno preuzeli, i kako bi ih se motiviralo za jačanje vještina i kapaciteta za buduće uloge. Organizacija može volonteru promijeniti status kada postoji mogućnost da se volontera jednokratno ili dugoročno zaposli. Rad s volonterima ulazi u menadžment ljudskih resursa budući da si volonteri poseban oblik suradnika, njihova motivacija je drugačija od zaposlenih te njihov rad donosi dodatne vrijednosti kvaliteti projekata i programa.

Kako bi volonteri bili motivirani njihovom radu potrebno je pružiti dodatnu podršku i pripremu:

1. Priprema volontera za rad

Organizator volontiranja dužan je svim volonterima osigurati potrebnu edukaciju koja se sastoji od uvodnog dijela gdje se volonter upoznaje s organizacijom u kojoj volontira te s pravima i obavezama volontera i organizatora volontiranja, središnjeg dijela tematski vezanog uz volontersku aktivnost na koju se priprema te završni dio u kojem je potrebno navesti eventualne poteškoće u volontiranju ili ih detaljnije uputiti o eventualnim problemima skupine s kojom se volontira.

Hrvatski Crveni križ Istarske županije educira volontere za rad kroz dva stupnja edukacije u skladu s njihovim interesima:⁴⁸

a) Osnovni stupanj edukacije obavezan je za sve volontere:

⁴⁸ Strategija razvoja volonterstva Hrvatskog Crvenog križa, 2017., str.35.

- Teorijski dio obuhvaća stjecanje znanja o Međunarodnom pokretu Crvenog križa i Crvenog polumjeseca, načelima, međunarodnom humanitarnom pravu i Hrvatskom Crvenom križu, Zakonom o volonterstvu, Etičkim kodeksom volontera i Etičkim kodeksom Hrvatskog Crvenog križa.
 - Praktični dio uključuje osnovni tečaj prve pomoći.
- b) Specijalistički stupanj edukacije usmjeren je na specifična znanja iz pojedinih područja kao što su: terenska jedinica, interventni tim, spasilačka služba, prva pomoć i druge, čime se ostvaruje pravo volontiranja na područjima koja su tim edukacijama definirana kao i pravo na sudjelovanje u aktivnostima koje su predviđene osnovnim stupnjem edukacije.

2. Ugovor o volontiranju

Ugovor o volontiranju sklapaju volonter i organizator volontiranja, kako bi regulirali međusobna prava i obveze i ostale bitne aspekte svog odnosa. Prema zakonu je predviđeno da je moguće sklopiti ugovor u dva oblika – usmeni i pismeni. Zakonom propisane okolnosti (dugoročno volontiranje, rad s ranjivim skupinama i dr.) u mnogim volonterskih aktivnostima obvezuju Hrvatski Crveni križ na pisani oblik ugovora. Ugovor mora sadržavati podatke o ugovornim stranama, izjave volontera o nepostojanju okolnosti koje ga onemogućuju ili ometaju u obavljanju ugovorenih aktivnosti ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojim tijekom volontiranja dolazi u kontakt, troškove volontiranja te prava i obveze ugovornih strana kao i proceduru za rješavanje sukoba ili kršenja ugovora. U prilogu (Prilog 1) se nalazi primjer ugovora o volontiranju između Društva Crvenog križa Istarske županije i volontera.

3. Potvrde o volontiranju

Potvrda o volontiranju je zapravo dokaz o volontiranju. Dokazi o volontiranju mogu se izdavati prema potrebi u obliku pisane potvrde ili kontinuirano u obliku volonterske knjižice. Organizator volontiranja dužan je voditi evidenciju volonterskih aktivnosti i broja sati provedenih u volontiranju. Potvrda o volontiranju sadrži osobne podatke, podatke o vremenu volontiranja, edukaciji, kratak opis volonterskih

aktivnosti te ostale specifičnosti pojedinog oblika volontiranja, potpis volontera, potpis i pečat osobe ovlaštene za zastupanje organizatora volontiranja kojima se jamči točnost navedenih podataka. U prilogu (Prilog 2) se nalazi primjer potvrde o volontiranju u Društvu Crvenog križa Istarske županije.

4. Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje

Na zahtjev volontera organizator volontiranja dužan je izdati potvrdu o kompetencijama stečenim volontiranjem, ukoliko se radi o dugotrajnom volontiranju.

5. Podrška volonterima

Volonterske pozicije mogu biti nenamjerno stresne i nepredvidive za volontera, posebno u krizni situacijama. Organizator volontiranja dužan je pripremiti volontere a moguće izvore stresa tako da im organiziraju uvodne sastanke prije početka volontiranja te završne sastanke nakon volontiranja na kojima se evaluira cjelokupni rad i odnosi među volonterima i drugim sudionicima aktivnosti.

6. Evaluacija provedenih aktivnosti

Organizator volontiranja dužan je nakon završetka aktivnosti pripremiti evaluacijski obrazac ili održati sastanak sa sudionicima volontiranja kako bi se zaključio ciklus projekta kroz evaluaciju volontera, ali i same aktivnosti u svrhu napretka u sljedećem projektnom razdoblju te poboljšanju rada s volonterima i drugim organizatorima volontiranja.

5.2.4. Vrijednost i promocija volonterstva

Volontiranje u Hrvatskom Crvenom križu stvara društvenu vrijednost za zajednicu, organizaciju i same volontere. Hrvatski Crveni križ putem svojih volontera može pružiti znatno veći broj usluga nego što bi bilo moguće bez njihove potpore. Volonteri Međunarodne federacije svake godine pomažu oko 30 milijuna ljudi pogođenih katastrofama, ali i još veći broj ljudi putem programa pomoći lokalnim zajednicama kojima se svakodnevno pruža humanitarna pomoć.

Osim društvene vrijednosti, volontiranje ima i ekonomsku vrijednost koja se može mjeriti udjelom BDP-a. Znanstvenici procjenjuju ukupnu ekonomsku vrijednost volontiranja na svjetskoj razini na gotovo 1.4 trilijuna dolara, odnosno više od 2 posto globalnog BDP-a.⁴⁹

Volonteri Crvenog križa su motivirani, entuzijastični, svjesni da najviše dobivaju kada najviše daju, na usluzi su ljudima u potrebi i pokreće ih humanost. Ne očekuju novčanu ili materijalnu naknadu za svoj rad, ali minimum koji organizacija može i mora učiniti je dati im priznanje za njihov rad.

Prepoznavanje vrijednosti rada volontera osim što ih motivira za nastavak volontiranja i ostanak u organizaciji, daje im osjećaj zadovoljstva i uspjeha.

Tijekom 2019. Godine Društvo Crvenog križa Istarske županije provelo je nekoliko aktivnosti za jačanje volonterstva, a to su:⁵⁰

1. Edukacija volontera-seminar za volontere IŽ-CK moja organizacija-osnovni seminar za volontere – 29.3. za djelatnike i volontere GDCK Pazin i Labin, ukupno njih 14, održana je edukacija “Crveni križ moja organizacija”.
2. Obilježavanje Međunarodnog dana volontera, organizacija putovanja za volontere u IŽ - u subotu 16. studenog u organizaciji DCKIŽ 84 volontera iz svih

⁴⁹ Strategija razvoja volonterstva Hrvatskog Crvenog križa, 2017. str.36.

⁵⁰ Društvo Crvenog križa Istarske županije - godišnje izvješće o radu 2019., str. 3

GDCK IŽ posjetili su Redipugliu – „Grad spomenik“, dvorac Miramare u Trstu i kulturne znamenitosti Trsta.

3. Upućivanje volontera na edukacije u organizaciji HCK - od 4. do 6. lipnja u organizaciji HCK u Zagrebu održan je Trening za trenere iz Službe traženja. Treningu je prisustvovala jedna volonterka.

5.2.4.1. Nagrađivanje volontera

Nagrađivanje volontera Hrvatskog Crvenog križa trebao bi biti kontinuirani proces tijekom trajanja volontiranja, integrirana komponenta kvalitetnog volonterskog programa a ne ishod. Kada se govori o nagrađivanju volontera, bitno je naglasiti da je tim procesom potrebno zadovoljiti i unutarnje potrebe koje volontere motiviraju na nastavak rada, kao što su osjećaj uspjeha, doprinos izgradnji boljeg društva, ponos, pripadnost, ali im je istovremeno bitno dati opipljiv, vidljiv i prepoznatljiv znak zahvalnosti kao što su priznanja Hrvatskog Crvenog križa.

Volonterima se može odati priznanje na dva načina, formalno i neformalno. Jedna od najučinkovitijih načina prepoznavanja rada volontera je jednostavna riječ “hvala” od korisnika, koordinatora volontera, djelatnika i vodstva organizacije.

Neformalni način vrednovanja volonterskog rada, jednostavan je, besplatan i treba postati nezaobilazan u radu s volonterima. Djelatnici Hrvatskog Crvenog križa trebaju znati imena volontera, objavljivati fotografije volontera na web stranicama i društvenim mrežama, drugim promotivnim materijalima i dijeliti s njima sve informacije kako bi se osjećali ravnopravnim partnerima u zajedničkoj humanitarnog misiji. Svaki volonter smatra se jedinstvenom osobom, a kako bi ostvarili dugotrajne i dublje odnose sa volonterima potrebno im je odati osobna priznanja, znati njihove želje, i uzeti ih u obzir pri odabiru načina zahvaljivanja za njihov volonterski doprinos.

Formalni oblici nagrađivanja volontera uključuju dodjeljivanje priznanja, zahvalnica i nagrada. Za dugotrajno volontiranje Hrvatski Crveni križ dodjeljuje priznanja

“VOLONTER GODINE” I “VOLONTERSKI TIM GODINE”. Priznanje “VOLONTER GODINE” dodjeljuje se volonteru pojedincu koji je aktivno sudjelovao u provedbi programa Crvenog križa najmanje godinu dana. Priznanje “VOLONTERSKI TIM GODINE” dodjeljuje se grupi volontera okupljenih u klubovima mladih, interventnim jedinicama ili drugim oblicima zajedničkog djelovanja u organizacijskim jedinicama društva Crvenog križa koji su aktivno sudjelovali u provedbi programa Crvenog križa najmanje godinu dana. Priznanja se dodjeljuju jedanput godišnje, a uručuju se u Tjednu Crvenog križa od 8. do 15. Svibnja.

5.2.4.2. Promocija volonterstva

Promicanjem volonterstva ujedno se promoviraju i društvene odgovornosti, a bitno je u svrhu informiranja javnosti o vrijednostima volontiranja, podizanja svijesti o važnosti prepoznavanja volontera i njihovog doprinosa zajednici te motiviranju javnosti za volontiranje.

Hrvatski Crveni križ već dugi niz godina promovira volonterske vrijednosti i zagovaranje volontiranja kao izraz građanskog sudjelovanja. Hrvatski Crveni križ organiziranjem javnih kampanja u svrhu promicanja volonterskih aktivnosti odgovor na nedostatak znanja i razumijevanja javnosti o važnosti aktivnog sudjelovanja u društvu i opće dobrobiti i pozitivnog učinka koje volontiranje ima na socijalnu koheziju.

Promicanje volonterstva nije bitno kako bi se motivirao veći broj osoba na volontiranje, nego kako bi se motiviralo organizatore volonterskih aktivnosti na razvoj kvalitetnih i inovativnih volonterskih programa jer broj zainteresiranih pojedinaca prelazi broj dostupnih volonterskih programa i mogućnosti za volontiranje.

Iako je prisutan trend volontiranja, tek nešto manje od 7% populacije obavlja neki oblik dobrovoljnog neplaćenog rada, dok u zemljama Europske unije u dobrovoljnom radu sudjeluje oko 23% Europljana koji su stariji od 15 godina.⁵¹

⁵¹ Strategija razvoja volonterstva Hrvatskog Crvenog križa, 2017. str.39.

6. Kritički osvrt

Niti jedna neprofitna organizacija ne može funkcionirati odnosno poslovati bez volontera. Oni su jedan od najbitnijih faktora svake neprofitne organizacije. Glavni problem većine neprofitnih organizacija je zadržati svoje volontere. Kako bi uspjeli u tome neprofitne organizacije trebale bi provoditi razne edukacije za svoje volontere ali potrebno ih je i motivirati. Volonteri nisu zahtjevni, ne traže novčane ili materijalne stvari za svoj doprinos organizaciji već im je dovoljno određeno priznanje ili jednostavno pohvala. Žele da njihov rad bude cijenjen.

U ovom radu možemo vidjeti kako Društvo Crvenog križa Istarske županije brine o svojim volonterima i koliko su im oni zapravo važni. Bez njih društvo zasigurno ne bi moglo obavljati aktivnosti u toj mjeri kako ih obavlja sa njima. Društvo Crvenog križa Istarske županije provodi različita natjecanja u kojima se volonteri natječu u pružanju prve pomoći, organizira zajedničke izlete na kojima se volonteri druže, posjete neka nova mjesta ali i upoznavaju se sa volonterima iz drugih gradskih društava. Sve ono što neprofitna organizacija ulaže u volontere, volonteri na najbolji mogući način vraćaju neprofitnoj organizaciji. Odnosno ako je volonter zadovoljan i motiviran zasigurno će puno doprinijeti organizaciji.

Dobrobiti volontiranja najprije se prepoznaju kod krajnjih korisnika ali volontiranje donosi i brojne dobrobiti za same volontere. Volontiranje volonterima donosi osjećaj sreće i ispunjenosti, poboljšanje komunikacijskih vještina, stjecanje iskustva za budući profesionalni razvoj, osjećaj korisnosti, samopoštovanje i brojne druge koristi. Volonteri za Hrvatski Crveni križ predstavljaju ključnu snagu i važan resurs u provođenju javnih ovlasti i programskih zadataka. Volonteri donose dodanu vrijednost programima i organizaciji te predstavljaju bitan čimbenik u širenju pozitivne slike o organizaciji u javnosti što doprinosi prepoznatljivosti djelovanja te povećanju broja i kvalitete usluge koje pružaju.

Smatram da bi više ljudi trebalo volontirati u životu, jer na taj način dobije se prilika naučiti nešto novo te se pritom upoznaju novi ljudi, surađuje se s osobama koje dijele

slične interese i uvjerenja te u konačnici volonteri čine svoju zajednicu ugodnijom za život te kreativno provode slobodno vrijeme.

7. Zaključak

Neprofitne organizacije imaju vrlo važnu ulogu u društvu jer kroz svoje djelovanje doprinose ostvarenju nekih društvenih ciljeva. Jedna od najvažnijih uloga neprofitne organizacije je javno zagovaranje odnosno pomaganje onima koji se sami ne mogu izboriti za vlastite interese. Većina neprofitnih organizacija u Republici Hrvatskoj pravno se smatra udrugama građana. Djelovanje tih udruga regulira se Zakonom o udrugama. Kako bi neprofitna organizacija mogla dobro poslovati jedna od najvažnijih stavki je pronaći kvalitetne zaposlenike koji će obavljati određene poslove.

Većinu članova neprofitnih organizacija čine volonteri koji ulažu svoje slobodno vrijeme, trud, znanje i vještine u organizaciju za opću dobrobit. Vrlo je bitno da neprofitna organizacija brine o svojim volonterima odnosno da im osigura obuku kroz koju oni stječu nova znanja te razvijaju vještine i stavove koji su im potrebni za obavljanje posla. Obuka pruža volonterima osjećaj pripadanja i statusa te im pokazuje da je organizaciji stalo do njih. Volonteri su ljudi koje pokreću različiti motivi. Kako bi ih se lakše motiviralo potrebno je prepoznati što ih motivira jer nisu svi jednaki. Neki ljudi teže da ih se pohvali, drugi vole biti dio organizacije odnosno uživaju u susretima s drugima, dok neki vole vidjeti rezultate svog rada neki teže tome da imaju utjecaj na druge unutar organizacije.

Volontiranje je zapravo stil života koji povezuje jako puno ljudi na svijetu. Što se može zaključiti na primjeru Hrvatskog Crvenog križa čiji volonteri sudjeluju u različitim akcijama pomoći u Hrvatskoj ali i u svijetu. Hrvatski Crveni križ dio je najveće humanitarne organizacije te djeluje kroz velik broj djelatnosti i programa. Društvo Hrvatskog Crvenog križa brine za svoje volontere tako što im osigurava pravilnu pripremu za posao koji rade pružajući im relevantne i pravovremene informacije, treninge i opremu te adekvatnu zaštitu i sigurnosne mjere. Također, svojim volonterima pružaju priliku za profesionalni i osobni razvoj kroz učenje, kako bi što kvalitetnije obavljali zadatke i uloge koje su dogovorno preuzeli, i kako bi ih se motiviralo za jačanje vještina i kapaciteta za buduće uloge unutar Crvenog križa. Nagrade koje dobiju volontirajući nije novac, već zadovoljavanje istinske ljudske potrebe za osjećajem korisnosti.

Literatura

KNJIGE

1. Alfirević, N. et. al., *Osnove marketinga i menadžmenta neprofitnih organizacija*, Zagreb, Školska knjiga, 2013.
2. Bičanić, N. et. al., *Poslovanje neprofitnih organizacija - računovodstvo, izvještavanje, oporezivanje*, Zagreb, TEB – poslovno savjetovanje d.o.o., 2017.
3. Forčić, G., B. Ćulum i L. Šehić Relić, *KAKO IH PRONAĆI? KAKO IH ZADRŽATI? Menadžment volonterskih programa u neprofitnim organizacijama*, Zagreb, Hrvatska mreža volonterskih centara: Udruga za razvoj civilnog društva SMART, 2016.
4. Kamenko J., M. Kovačević i L. Šehić Relić, *Volontiranje prilika za nove kompetencije: vodič kroz inkluzivno volontiranje za organizatore volontiranja*, Osijek, Volonterski centar Osijek, 2016.
5. Kotler, P., *Marketing for nonprofit organizations*, Prentice Hall PTR, New Jersey, 1982.
6. Meler, M., *Neprofitni marketing*, Osijek, Sveučilište “Josipa Jurja Strossmayera”, Ekonomski fakultet, 2003.
7. Pavičić, J., *Strategija marketinga neprofitnih organizacija*, Zagreb, MASMEDIA, 2003.
8. Radalj, M., *Odnosi s javnošću u neprofitnim organizacijama*, Zagreb, HSN: Hrvatska udruga za odnose s javnošću, 2018.
9. Russo, A. i R. Jerončić, *Volontiranje ključ uspjeha za svijet rada*, Split, Školska knjiga, 2007.
10. Škopelja, S., N. Ivelja i D. Milinković, *O volonterskom radu*, Split, Udruga Mi-Split, 2004.

INTERNET

1. "Hrvatski Crveni križ": "Tko smo", <https://www.hck.hr/>, 20.02.2020.
2. "Društvo Crvenog križa Istarske županije": "Prijatelji – Volonteri", <https://www.hck-istra.hr/>, 07.03.2020.
3. "Registar udruga Republike Hrvatske": <https://registri.uprava.hr/>, 24.04.2020.

OSTALO

1. Etički kodeks volontera
2. Priručnik za volontere, Udruga mi-Split, 2001.
3. Društvo Crvenog križa Istarske županije - Izvješće o radu za razdoblje 1.1. - 31.12.2019.
4. Statut društva Crvenog križa Istarske županije
5. Godišnje izvješće o radu Crvenog križa Istarske županije 2019.

PRILOZI

Prilog 1 Ugovor o volontiranju

Društvo Crvenog križa Istarske županije (u daljnjem tekstu DCKIŽ) sa sjedištem u Pazinu, Narodnog doma 2 , OIB: 29929049747, kojeg zastupa Sandra Stipanov, ravnateljica (dalje u tekstu: organizator volontiranja)

i

.....(dalje u tekstu: volonter), u svrhu reguliranja statusa te međusobnih prava i obveza volontera i organizatora volontiranja zaključuju

UGOVOR O VOLONTIRANJU

Članak 1.

Volonter se ovim ugovorom obvezuje dobrovoljno ulagati osobno vrijeme, trud, znanja i vještine kako bi organizatoru volontiranja pružio volonterske usluge na neodređeno vrijeme, počevši od 24. ožujka 2018. godine.

Volonter će svoje usluge pružati na području djelovanja DCKIŽ, sukladno potrebama volonterskog mjesta koje je odabrao, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje.

Članak 2.

Organizator volontiranja prihvaća volonterske usluge volontera u navedenom razdoblju na volonterskom mjestu ili volonterskim mjestima navedenim u Prijavi za volontiranje.

Organizator volontiranja potvrđuje da poslovi koje će volonter obavljati nemaju obilježja poslova za koje se zasniva radni odnos niti stručno osposobljavanje za rad sukladno Zakonu o radu (Narodne novine broj 93/2014, 127/17).

Članak 3.

U pružanju volonterskih usluga iz članka 1. i 2. ovog ugovora, volonter se obvezuje i ovlašćuje obavljati poslove

- Sudjelovanje u intervencijama u slučaju kriznih situacija na koje ga upućuje organizator volontiranja
- Sudjelovanje u obuci i vježbama koje organizira ili ga na nju upućuje organizator volontiranja
- Ispomoći u održavanju prostora , te nabavci i održavanju opreme za krizne situacije organizatora volontiranja
- Sudjelovanja u prezentaciji aktivnosti organizatora volontiranja
- Sudjelovanja u aktivnostima podrške organizatora volontiranja manifestacijama drugih organizatora

Poslove volonter obavlja prema napatku djelatnika ili volontera DCKIŽ koji može biti imenovan voditeljem volonterskog tima ili voditeljem aktivnosti koja se provodi.

Članak 4.

Volonter se obvezuje educirati po programu osnovnog stupnja edukacije volontera, sukladno Pravilniku o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu, a ukoliko volontersko mjesto to traži, volonter se obvezuje educirati po programu specijalističkog stupnja edukacije, koje će osigurati organizator volontiranja.

Volonter se volonterske usluge obvezuje pružati odgovorno i ozbiljno te sukladno opisu posla i uputama koje primi od organizatora volontiranja. Pri pružanju volonterskih usluga, volonter se obvezuje pridržavati dobivenih uputa i od njih ne odstupati. Ukoliko volonter odstupa od dobivenih uputa, odgovara za svaku štetu koja bi iz njegovih postupaka proizašla.

Volonter je upoznat i suglasan da sve povjerljive informacije koje se tiču organizatora volontiranja i volonterskog mjesta na kojemu radi mora čuvati i ne smije dijeliti s trećim osobama.

Volonter se obvezuje prema ugovorenim poslovima odnositi na odgovoran i ozbiljan način, sukladno Zakonu o volonterstvu (Narodne novine broj 58/2007 i 22/2013), Etičkom kodeksu volontera (Narodne novine broj 55/2008), Pravilniku o volontiranju u Hrvatskom Crvenom križu, Etičkom kodeksu Hrvatskog Crvenog križa te ostalim propisima koji uređuju volontiranje.

Volonter se obvezuje da će organizatoru volontiranja pravovremeno pružiti podatke potrebne za izvršavanje obveza organizatora volontiranja koje proizlaze iz Zakona o volonterstvu, a koji se odnose na osobne podatke, volonterske sate, troškove nastale volontiranjem i sl.

Članak 5.

Volonterske usluge iz članka 3. ovog ugovora volonter pruža na vlastitu odgovornost.

Ukoliko volonter svoje usluge pruža u uvjetima opasnim za njegov život ili zdravlje, ili ako to izričito traži, organizator volontiranja obavezan je osigurati ga od profesionalne bolesti i posljedica nesreće.

Članak 6.

Organizator volontiranja obvezuje se volontera upoznati s njegovim pravima i obvezama, kao i pravima o obvezama organizatora volontiranja proizašlim iz Zakona o volonterstvu.

Organizator volontiranja obvezuje se tijekom ugovorenog trajanja volontiranja osigurati volonteru podršku i nadzor od strane svojih djelatnika ili za to zaduženih volontera.

Organizator volontiranja potvrđuje da je upoznat sa svim obvezama koje za njega kao organizatora volontiranja proizlaze iz Zakona o volonterstvu, Etičkog kodeksa volontera te ostalim propisima koji uređuju volontiranje, te da će se pridržavati njima propisanih standarda prilikom rada s volonterom.

Organizator volontiranja obvezuje se volonteru pokriti troškove nastale volontiranjem sukladno Zakonu o volonterstvu, te da će naknadu troškova izvršiti najkasnije početkom narednog tromjesečja za prethodno tromjesečje, ili u roku u kojem to volonter bude zahtijevao.

Članak 7.

Volonter svojim potpisom potvrđuje da ne postoje okolnosti koje mu onemogućuju ili ga bitno ometaju u obavljanju aktivnosti iz ugovora o volontiranju ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojima će tijekom volontiranja dolaziti u kontakt.

Članak 8.

Ukoliko volonter svoju uslugu pruža djeci, osobama s invaliditetom, osobama s teškoćama u razvoju, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti, organizator volontiranja pribavit će za njega izvadak iz kaznene evidencije kao dokaz o nepostojanju okolnosti iz članka 7. ovog ugovora.

Članak 9.

Ukoliko je volonter maloljetna osoba s navršениh 15 godina, ovaj ugovor sklapa se uz pisanu suglasnost roditelja ili zakonskog zastupnika.

Članak 10.

Osobne podatke o volonteru organizator prikuplja, obrađuje i čuva temeljem Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka i Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (NN 42/18.) i vodi ih u Zbirci podataka volontera.

Volonter je ovim putem upoznat i suglasan da prilikom volontiranja može biti fotografiran i da se fotografije mogu objaviti u raznim medijima (novine, facebook stranica organizatora, službena stranica organizatora i dr.) u cilju promicanja volontiranja i aktivnosti organizatora te se od njega za isto ne traži posebna privola.

Volonter temeljem zakonskih osnova navedenih u stavku 1. ovoga članka u svakom trenutku može iskoristiti svoja prava kao Ispitanik (pravo na pristup informacijama, pravo na prigovor, pravo na brisanje podataka, pravo na izmjenu podataka, pravo na ograničenje obrade i prijenos podataka) o kojima je obaviješten pisanim putem uručenjem obrasca Informacije za ispitanika.

Članak 11.

Ugovor o volontiranju prestaje na način propisan Zakonom o volontiranju.

Ugovorne strane pridržavaju pravo na sporazumni raskid ugovora, s obvezom najave raskida najmanje pet (5) dana prije raskida ugovora.

Sporovi koji mogu nastati zbog primjene ovog ugovora, stranke će prvenstveno nastojati riješiti mirnim putem, a ukoliko to nije moguće spor će rješavati stvarno nadležan sud.

Članak 12.

Ovaj ugovor stupa na snagu s danom potpisivanja. Ugovor je napravljen u dva (2) istovjetna primjerka, od kojih jedan primjerak zadržava volonter, a jedan organizator volontiranja.

Pazin, 24. ožujka 2018.

Broj ugovora: 48-XXXVII /18

Volonter:

Organizator volontiranja:

Izvor: Društvo Crvenog križa Istarske županije (06. 03. 2020.)

Prilog 2 Potvrda o volontiranju



HRVATSKI CRVENI KRIŽ
DRUŠTVO CRVENOG KRIŽA ISTARSKE ŽUPANIJE
Narodnog doma 2, 52000 Pazin
telefon: 00385 52 624 579
mail: hck.istra@gmail.com; web: www.hck-istra.hr
OIB: 29929049747; IBAN: HR5224070001158018679

Ur.broj: 00/2019

Pazin, 24.9.2019.

POTVRDA O VOLONTIRANJU

Sukladno Zakonu o volonterstvu, NN 22/2013, potvrđujemo da je _____, rođen/na 1_____, s prebivalištem u Rizzijeva 3, Pula volontirao/la u Društvu Crvenog križa Istarske županije u razdoblju od 1.1.2019. do 30.9.2019., ukupno ostvario/la 50:30 volonterska sata.

Potpis volontera

Potpis osobe ovlaštene za
zastupanje organizatora
volontiranja

HUMANOST+NEPRISTRANOST+NEUTRALNOST+NEZAVISNOST+DOBROVOLJNOST+JEDINSTVO+UNIVERZALNOST

Izvor: Društvo Crvenog križa Istarske županije (06. 03. 2020.)

SAŽETAK

U ovom radu razmatraju se neprofitne organizacije i volonteri u neprofitnim organizacijama. Neprofitne organizacije mogu se definirati kao organizacije koje služe ostvarivanju nekog određenog javnog interesa, ali im osnovna svrha postojanja nije ostvarivanje profita. Neprofitne organizacije ne bi mogle uspješno poslovati bez pomoći volontera. Volonteri su pomagači, ali i pokretači i nositelji pozitivnih promjena te graditelji odgovornih, aktivnih i humanih zajednica. Volontiranjem osoba razvija osobne, socijalne, organizacijske i profesionalne kompetencije koje joj osiguravaju bolje i lakše snalaženje u raznim poslovima i svakodnevnom životu.

Cilj ovog rada je pobliže objasniti ulogu volontera u neprofitnim organizacijama, koliko su oni važni u organizaciji te kako se neprofitna organizacija odnosi prema njima.

U današnje vrijeme sve se više cijeni volonterski rad. Volontiranje u nekoj neprofitnoj organizaciji za volontera donosi mnoge koristi. Osoba koja je volontirala u nekoj neprofitnoj organizaciji lakše može doći do željenog posla jer danas velik broj poslodavaca vrednuje volonterski rad.

Ključne riječi: Neprofitna organizacije, volonteri, menadžment neprofitnih organizacija, Hrvatski Crveni križ, Društvo Crvenog križa Istarske županije

SUMMARY

This paper examines nonprofit organizations and volunteers in nonprofit organizations. Nonprofit organizations can be defined as organizations that serve the pursuit of a particular public interest, but their primary purpose is not making a profit. Nonprofits would not be able to operate successfully without the help of volunteers. Volunteers are helpers, but they are also drivers of positive change and builders of responsible, active and humane communities. By volunteering, a person develops personal, social, organizational and professional competences that guarantee better and easier access to various jobs and daily life.

The aim of this paper is to further explain the role of volunteers in nonprofit organizations, their importance in the organization and how the nonprofit relates to them.

Nowadays, volunteer work is increasingly appreciated. Volunteering at a non-profit organization brings many benefits. A person who has volunteered at a non-profit organization can easily get the job they want because today, a large number of employers value volunteer work.

Keywords: Non-profit organizations, volunteers, management of non-profit organizations