

**VODIČ**

**SA SMJERNICAMA I**

**PRIMJERIMA DOBRE PRAKSE**

**UKLJUČIVANJA VOLONTERA U**

**KRIZNE SITUACIJE**



**IZDAVAČ:** Hrvatski centar za razvoj volonterstva.

**AUTORICE I UREDNICE:** Marta Hauser, Jelena Kamenko Mayer,  
Mirna Šostarko, Tanja Tešija

**GODINA IZDANJA:** 2021.

POZITIVNA STRUJA VOLONTERSTVA  
THE POWER OF VOLUNTEERING



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo rada, mirovinskoga  
sustava, obitelji i socijalne politike

SADRŽAJ PUBLIKACIJE ISKLJUČIVA JE ODGOVORNOST HRVATSKOG CENTRA ZA RAZVOJ VOLONTERSTVA

HRVATSKI  
CENTAR  
ZA RAZVOJ  
VOLONTERSTVA

# SADRŽAJ

UVOD [4]

VOLONTIRANJE I OTPORNOST ZAJEDNICE [5]

KRIZNO VOLONTIRANJE [9]

UKLJUČIVANJE CIVILNOG DRUŠTVA I VOLONTERA U KRIZNE  
SITUACIJE I SUSTAV CIVILNE ZAŠTITE U HRVATSKOJ [10]

ULOGA VOLONTERSKIH CENTARA U KRIZNIM SITUACIJAMA [13]

VOLONTERSKI ANGAŽMAN U VRIJEME KRIZNIH SITUACIJA [16]

- Neformalno volontiranje [17]
- Organizirano volontiranje [18]

NAČELA KRIZNOG VOLONTIRANJA I SPECIFIČNOSTI UKLJUČIVANJA  
VOLONTERA U KRIZNE SITUACIJE [20]

- Dodatna provjera volontera [22]
- Zakon o volonterstvu i volontiranje s ranjivim osobama [23]

PRIMJERI DOBRE PRAKSE IZ SVIJETA, EUROPE I HRVATSKE [29]

POPIS KORIŠTENE LITERATURE [32]



# UVOD

U posljednjih nekoliko godina svjedoci smo raznih kriznih situacija u Hrvatskoj.

Krizna stanja poput poplava, humanitarne izbjegličke krize, pandemije ili potresa jasno su pokazala važnost volonterskog angažmana. Upravo su se volonteri našli u prvim redovima zaštite ranjivih skupina, saniranja štete, socijalne i psihološke podrške, stvarajući na taj način i šireći mrežu solidarnosti kroz različite oblike povezivanja i zajedničkog djelovanja za opće dobro. Od prvih dana različitih kriznih situacija građani su reagirali i pokrenuli brojne volonterske inicijative pokazujući važnost odgovornog i energičnog civilnog društva za stvaranje otporne i brižne zajednice.

Ovim vodičem upravo želimo dodatno naglasiti važnost volontiranja i uključivanja volontera u krizne situacije te značaj za razvoj otpornosti zajednice. Vodič je nastao kao rezultat sumiranih iskustava Hrvatskog centra za razvoj volonterstva i volonterskih centara koji su bili angažirani u vrijeme različitih kriznih situacija. Naglasak je posebno stavljen na krizno volontiranje, različite oblike volontiranja u kriznim situacijama, preporuke za volontiranje u kriznim situacijama u skladu sa zakonskim uređenjem volonterstva te primjere dobre prakse uključivanja volontera u krizne situacije.

Radi dodatnih informacija, vodič uključuje poveznice na različite resurse i dokumentaciju potrebnu za uključivanje volontera u krizne situacije. Njegova je namjera na jednom mjestu okupiti relevantne informacije za volontere, neformalne inicijative i organizatore volontiranja u skladu s načelima kriznog volontiranja i dobre volonterske prakse i uključivanja građana u krizne situacije. Također, primjeri unutar vodiča mogu poslužiti kao inspiracija za daljnji razvoj solidarnosti i jačanja otpornosti zajednica.

# VOLONTIRANJE I OTPORNOST ZAJEDNICE

Volonterstvo je kao dobrovoljna aktivnost prije svega sloboda izbora, a sloboda jest osnovna težnja ljudske civilizacije i obilježje demokracije. Osim toga, volonterstvo u sebi sadrži potencijal izgradnje solidarnosti kako bi oni koji imaju otežane životne okolnosti postali ravnopravni članovi zajednice. Volontirajući imamo priliku pomoći drugima, ali i ukazati na probleme i potrebe oko nas.

Dobrobiti i vrijednosti volonterstva koje ono generira u zajednici odavno su prepoznate. Volonterstvo omogućuje pojedincima da djeluju zajedno, stvara kolektivne mogućnosti za suočavanje s rizikom te povezuje pojedince i zajednice sa širim sustavima podrške. Volonterstvo, kao univerzalno društveno ponašanje, u posljednje se vrijeme spominje kao ključni resurs za otpornost zajednice.

Otpornost je sposobnost pojedinca, kućanstva, zajednice, zemlje ili regije da izdrži, nosi se, prilagodi i brzo se oporavi od stresova i šokova poput nasilja i sukoba, suše i drugih prirodnih katastrofa bez ugrožavanja dugoročnog razvoja.

Odnosno, promatrajući u kontekstu relevantnom za ovaj vodič, otpornost zajednice možemo shvatiti kao njezinu sposobnost da učinkovito apsorbira, reagira i oporavi se od različitih nepredviđenih vanjskih utjecaja i prirodnih katastrofa.

Mnogi autori literature o otpornosti zajednica spominju različite dimenzije relevantne za izgradnju i povećanje otpornosti zajednica, poput ljudske, gospodarske, ekološke, političke, sigurnosne i društvene. Uz to, navode se i

<sup>1</sup> [https://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/thematic/EU\\_building\\_resilience\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/thematic/EU_building_resilience_en.pdf)

različite mjere koje doprinose jačanju otpornosti zajednice poput programa pomoći, projekti prevencije i pripravnosti, integriranje upravljanja rizicima u razvojne programe, itd. Ipak, važno je naglasiti kako su društvena i ljudska dimenzija navedene kao jedni od ključnih elemenata u izgradnji otpornosti zajednica. Brojne krize u posljednjih nekoliko godina pokazale su kako je upravo ljudski faktor i društveni angažman kojima se stvaraju zajedničke društvene vrijednosti i društveni kapital ključni element u izgradnji otpornosti zajednice.

Od vitalnog je značaja izgraditi otpornost ljudi, tj. povećati sposobnost članova zajednice da reagiraju i prilagode se posljedicama opasnosti. Također, to može biti i od velike pomoći nadležnim službama u pružanju pomoći u slučaju katastrofe. U ovakvim situacijama ključan je razvoj društvenih mreža koje podupiru članove zajednice u kriznim situacijama, ali koje mogu pružiti i daljnju podršku u oporavku zajednice i prilagodbi promjenama koje su nastale kao posljedica kriznih situacija.<sup>2</sup>

U izgradnji društvenih mreža, socijalnog kapitala i povezanosti zajednice važnu ulogu zauzima i volontiranje. UN-ov izvještaj o stanju volonterstva u svijetu (2018), *The thread that binds*, donosi nove dokaze o ulozi volonterstva u jačanju otpornosti zajednice. U izvještaju je objašnjeno na koji način zajednice vrednuju volonterstvo, koje im omogućuje stvaranje kolektivnih strategija za rješavanje raznovrsnih gospodarskih, društvenih i ekonomskih izazova.<sup>3</sup>

Stvaranje veza i odnosa usmjerenih na čovjeka i sposobnost (samo)organiziranja volontera, dvije su ključne odrednice volonterstva čiji je doprinos prepoznat za stvaranje otpornosti zajednice. Formalno i neformalno volontiranje obuhvaća širok raspon aktivnosti usmjerenih na pružanje podrške zajednici i jačanje sustava otpornosti zajednice, od pružanja usluga, zagovaranja za promjene do sudjelovanja u različitim procesima u zajednici.

2 V. Nikolić, M. Galjak, J. Taradi: disaster risk management and community resilience, 2020. (Portal Hrčak: <https://hrcak.srce.hr/240704>)

3 2018 State of the World's Volunteerism Report: The thread that binds - volunteerism and community resilience, UN Volunteers, 2018. (<https://www.unv.org/publications/swvr2018>)

Volontiranje se u tom smislu odražava kao dobrovoljno djelovanje i suradnja među ljudima koje se zasniva na slobodi i sposobnosti okupljanja, organiziranja i određivanja prioriteta na temelju zajedničkih vrijednosti.

U izvještaju se navodi kako volontiranje u sebi sadrži sposobnost građenja odnosa, samoorganiziranja i jačanja kapaciteta zajednice za nošenje sa stresnim okolnostima, a kao takvo, volonterstvo je prepoznato kao glavni mehanizam povezivanja pojedinaca koji doprinosi otpornosti zajednice. Na tom tragu, posebno je prepoznat doprinos i značaj volontiranja lokalnog stanovništva, čiji se angažman u vrijeme kriznih situacija smatra najznačajnijim doprinosom u izgradnji otpornosti zajednice. Tradicionalni modeli stvaranja otpornosti zajednice najčešće su lokalno stanovništvo promatrali primarno kao primatelje usluga. Suprotno uvriježenom tradicionalnom pristupu, moderni koncept stvaranja otpornosti zajednice upravo potiče građane na volontiranje, smatrajući ih ključnim pokretačima u zajednici koji mogu umanjiti nastali rizik izazvan kriznim situacijama. Ovakav pristup ne promatra postojeće ljudske resurse u zajednici isključivo kao ranjive i ugrožene, već ih stavlja u središte pozornosti, naglašavajući sposobnost njihova samoorganiziranja i ulaganja napora u poboljšanje otpornosti zajednice, oslanjajući se pri tome na njihova postojeća znanja, vještine, pripadnost i postojeći osjećaj „vlasništva“ za zajednicu. Stoga je važno postojeće lokalne ljudske resurse i kapacitete kroz volontiranje usmjeriti na jačanje otpornosti zajednice.

Često motivirani solidarnošću i uzajamnom pomoći, ljudi u kriznim situacijama skloniji su preuzeti odgovornost za dobrobit svoje zajednice, spontano se organizirati ili biti angažirani kroz različite organizacije civilnog društva, neovisno o podršci lokalnih/nacionalnih javnih institucija ili vlasti. Na taj način njihov volonterski angažman pruža mogućnost kolektivnog djelovanja i doprinosi jačanju i razvoju resursa u zajednici.

Nalazi istraživanja koje je provedeno kao dio UN-ovog izvještaja o stanju volonterstva u svijetu (2018), *The thread that binds*, posebice naglašavaju

spособnost okupljanja ljudi i kolektivno djelovanje usmjereno na ciljeve zajedničke dobrobiti, a koje vlade ili drugi vanjski akteri u tom trenutku zanemaruju ili nisu u stanju ispuniti, kao ključni faktor izgradnje otpornosti zajednice.

U teškim vremenima volontiranje okuplja ljude u zajednici oko postizanja zajedničkih ciljeva, doprinosi procesu jačanja solidarnosti i izgradnji odnosa i povjerenja. Sposobnost građana za djelovanjem i pružanje međusobne podrške u stresnim i kriznim vremenima glavni je preduvjet za izgradnju otpornosti zajednice. Kao rezultat toga, otpornost je najjača kada su ljudi međusobno umreženi različitim odnosima i vezama, koji omogućuju učinkovitije djelovanje od onoga kada ljudi djeluju sami.

Volontiranje je osobito učinkovito u izgradnji društvene kohezije i jačanju solidarnost unutar i između grupa, kao i u stvaranju mreža i odnosa. Ono stvara virtualni krug međusobnih odnosa, povjerenje i društvenu koheziju kroz zajednički identitet, iskustvo i motivaciju. Volontiranje omogućuje članovima zajednice da se emocionalno podržavaju u vremenima krize, istovremeno pružajući mogućnosti za podmirivanje društvenih potreba. Također, ono omogućuje članovima zajednice da izgrade odnose s drugim dionicima povezujući ih sa širim mrežama podrške. Razvijene horizontalne lokalne mreže kroz volontiranje pomažu proširiti pristup resursima i informacijama u kriznim vremenima. Društvene interakcije koje se stvaraju volontiranjem mogu redefinirati odnose među različitim, i ponekad podijeljenim grupama, okupljajući ih i usmjeravajući na zajedničko djelovanje na dobrobit zajednice.

Volontiranje može ojačati društveni kapital zajednice, tkajući trajnu mrežu ljudskih odnosa i socijalne podrške koja pomaže brže odgovoriti na krizne situacije koje zahtijevaju međusobnu dobrovoljnu pomoć građana i angažman u kriznim situacijama poput pomoći u brizi za djecu, pružanja emocionalne podrške, traženju sklonište, dobivanju medicinske pomoći, prikupljanju informacija, itd.



# KRIZNO VOLONTIRANJE

Unazad nekoliko godina svjedoci smo različitih kriznih situacija i katastrofa u koje se uključuju građani. Unatoč visoko specijaliziranim organizacijama i sustavima za upravljanje kriznim situacijama, obični građani često su oni koji se prvi nađu na mjestu događaja neke od kriznih situacija te često ostaju na istim mjestima i dugo nakon što profesionalne službe obave svoj posao. Građani tako često igraju ključnu ulogu u pomaganju onima koji su pogođeni krizama, ali i pružaju vrijednu pomoć profesionalnim organizacijama.

Takav oblik uključivanja građana u krizne situacije nazivamo kriznim volontiranjem.

Zakonom o volonterstvu ([NN 84/21](#)), definirano je kao „ono koje volonter obavlja u situacijama koje nalažu hitnost i u izvanrednim društvenim situacijama“.

Krizno volontiranje podrazumijeva građansko djelovanje u različitim hitnim situacijama i katastrofama. Sudjelovanje građana jedno je od najvažnijih načela smanjenja rizika od različitih vrsta katastrofa i ponovnoj izgradnji otporne, fleksibilne zajednice. Krizno volontiranje najčešće se manifestira kolektivnim ponašanjem i odgovorom građana na krizne situacije. Takav odgovor na krizne situacije može biti u obliku neformalnog volontiranja pojedinaca ili na organiziran način od strane organizacija civilnog društva.

O različitim oblicima kriznog volontiranja svjedočili smo kroz različite humanitarne krize, prirodne katastrofe, kao i globalnu pandemiju koronavirusa. Upravo su nam ove situacije i ukazale na značaj razvoja strategija i osiguranje standarda vezanih uz krizno volontiranje. Poplave koje su pogodile Republiku Hrvatsku 2014.godine potaknule su raspravu o kriznom volontiranju i kod nas. Tako se u prijedlogu Nacionalnog programa za razvoj volonterstva nalazi i dio vezan uz krizno volontiranje koji prepoznaje važnost dobre koordinacije profesionalnih službi i spontanog volontiranja kao i uspostavu učinkovitih mehanizama koji će osigurati kvalitetno uključivanje volontera.

# UKLJUČIVANJE CIVILNOG DRUŠTVA I VOLONTERA U KRIZNE SITUACIJE I SUSTAV CIVILNE ZAŠTITE U HRVATSKOJ

U posljednjih nekoliko godina Hrvatska se, ili njezini pojedini geografski dijelovi, suočila s nekoliko kriznih situacija. 2014. godine istočnu Hrvatsku pogodile su poplave. Isti kraj se 2015. i 2016. godine suočio s migrantskom krizom i priljevom izbjeglica koje su bile u tranzitu prema drugim članicama Europske unije ili su zatražile azil u Hrvatskoj. U proljeće 2020. pandemija izazvana koronavirusom nije zaobišla ni Hrvatsku, a iste godine Zagreb, okolica i Sisačko-moslavačka županija suočili su se s razornim potresima koji su se nastavili i početkom 2021. godine.

U svim navedenim situacijama, civilno društvo i volonteri dali su veliki doprinos razvoju solidarnosti, reagirajući spontano ili organizirano na različite potrebe svojih sugrađana, u suradnji s ostalim lokalnim organizacijama i institucijama ili samostalno. U nekim slučajevima i kao dio sustava civilne zaštite.

Organizacije civilnog društva bile su angažirane na različite načine: podržavale su širenje točnih i provjerenih informacija, promovirale vrijednosti solidarnosti i društvene jednakosti, dijelile dobre i pozitivne priče, upozoravale na neravnopravnost, marginalizaciju i diskriminaciju, zahtijevale transparentnost i poštivanje ljudskih prava, dijelile svoja stručna znanja s drugima, koristile sve dozvoljene metode da svojim korisnicima pruže podršku, organizirale i sudjelovale u humanitarnim aktivnostima te motivirale i angažirale građane na volonterski doprinos u kriznim situacijama, doprinoseći tako vitalnosti i otpornosti zajednica u kojima djeluju.

Civilno društvo i volonteri općenito, a posebice u kriznim situacijama, podsjećaju nas na važnost općeg dobra i stvaranja mogućnosti za ponovno oživljavanje naše svijesti i angažiranosti kako bismo to opće dobro više cijenili.

Radi bržeg oporavka zajednice, bolje reakcije društva na krizne situacije i stvaranja otpornosti zajednice neophodno je ostvariti sinergiju različitih dionika koji će surađivati s različitih pozicija i u okviru različitih mogućnosti. Uloga organizacija civilnog društva i volontera u vremenima kriza može biti posebno značajna i doprinijeti razvoju modernog koncepta civilne zaštite.

Koncept civilne zaštite u Hrvatskoj podrazumijeva sustav organiziranja sudionika, operativnih snaga i građana za ostvarivanje zaštite i spašavanja ljudi, životinja, materijalnih i kulturnih dobara i okoliša u velikim nesrećama i katastrofama i otklanjanja posljedica terorizma i ratnih razaranja. Sustav civilne zaštite ustrojava se na lokalnoj, područnoj (regionalnoj) i državnoj razini, a povezuje resurse i sposobnosti sudionika, operativnih snaga i građana u jedinstvenu cjelinu radi smanjenja rizika od katastrofa, pružanja brzog i optimalnog odgovora na prijetnje i opasnosti nastanka te ublažavanja posljedica velike nesreće i katastrofe. Načela sustava civilne zaštite su opća načela: načelo humanosti i načelo zabrane diskriminacije te načela operativnog djelovanja sustava civilne zaštite: načelo supsidijarnosti, načelo solidarnosti i načelo kontinuiteta djelovanja.<sup>4</sup>

Iako Zakon o sustavu civilne zaštite navodi udruge među operativnim snagama koje provode mjere i aktivnosti u sustavu civilne zaštite, u Hrvatskoj se sustav civilne zaštite tradicionalno oslanja uglavnom na Hrvatski Crveni križ, Hrvatsku gorsku službu spašavanja i dobrovoljna vatrogasna društva. Vrlo su rijetki primjeri u kojima su lokalne udruge, a i građani u širem smislu pozvani i uključeni u sustav operativnih snaga civilne zaštite, unatoč tome što Zakon o sustavu civilne zaštite jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave za potrebe pripravnosti i reagiranja kod velikih nesreća i katastrofa omogućuje organiziranje sudjelovanja volontera radi provođenja mjera i aktivnosti u sustavu civilne zaštite.

---

<sup>4</sup> Zakon o sustavu civilne zaštite, NN 82/15, 118/18, 31/20, 20/21

DKolektiv – organizacija za društveni razvoj (Volonterski centar Osijek) u 2020. godini sudjelovao je u provedbi mjera i aktivnosti prevencije širenja pandemije koronavirusa kao dio operativnih snaga sustava civilne zaštite u gradu Osijeku. Unatoč prepoznatosti važnosti uključivanja volonterskog centra u sustav civilne zaštite na lokalnoj razini, resursi kojima raspolažu volonterski centri nisu dovoljno prepoznati i iskorišteni.

Iskustva u poplavama, humanitarnoj izbjegličkoj krizi, potresima i pandemiji koronavirusa ukazuju na daljnju potreba razvoja sustava i postavljanja standarda vezanih uz uključivanje volontera u kriznim intervencijama te umrežavanje relevantnih dionika u ovom području (ponajprije stručnih službi, organizacija civilnoga društva, državnih institucija kao i građana koji se spontano uključuju u krizne intervencije). Također je nužna koordinacija svih uključenih organizacija, kao i uspostavljanje mehanizama za jačanje uloge volontera u kriznim i post kriznim situacijama.

## **Preporuke za unaprjeđenje sustava volontiranja u kriznim situacijama i jačanju otpornosti zajednice**

Kao dio procesa oporavka nakon krize, CEV poziva donositelje odluka da "prebace u višu brzinu" u vezi s politikama i programima u području volonterstva. Ova „promjena brzine“ trebala bi uključivati povećani fokus, intenzitet i brzinu ulaganja i razvoja partnerstva s organizatorima volontiranja i ostalim organizacijama koje su dio infrastrukture volonterstva kao što su volonterski centri te dovesti do situacije koja ispravnije odražava važnost energije, stručnosti i predanosti volontera/ki za zdravlje, dobrobit i solidarnost u Europi, izbjegavajući iskorištavanje volontera/ki u neprofitnim uvjetima.

## ULOGA VOLONTERSKIH CENTARA U KRIZNIM SITUACIJAMA

U modernim demokracijama volonterski centri predstavljaju ključne organizacije i društveni resurs za razvoj volonterstva te su usmjerene na promociju različitih oblika volontiranja u zajednicama.

Volonterski centri djeluju kao kontakt točke koje povezuju, podržavaju i osnažuju građane i organizacije koje kroz volontiranje žele razviti sebe i svoje zajednice te doprinijeti rješavanju specifičnih problema i potreba u društvu.

U skladu sa svojim zadaćama volonterski centri potiču i razvijaju različite oblike volontiranja i volonterske programe u brojnim područjima društva. Volontiranje je danas prepoznato kao horizontalna društvena vrijednost, a zastupljeno je gotovo u svim segmentima društva i različitim pojavama: školstvo, zdravstvo, socijalna skrb, palijativna skrb, sport, humanitarne krize, prirodne katastrofe, itd.

2014. godina za volonterske centre u Hrvatskoj bila je svojevrsna prekretnica u razvoju novog područja volontiranja, tzv. kriznog volontiranja. S pojavom poplava u istočnoj Slavoniji, ali i humanitarne izbjegličke krize u 2015. na istom području, pojedini lokalni i regionalni volonterski centri aktivno su uključeni u krizno volontiranje. Njihova uloga ovisila je i o trenutnim mogućnostima te teritorijalnoj pripadnosti i udaljenosti od mjesta poplava, kao i dijela Hrvatske kroz koji su prolazile tisuće izbjeglica i migranata. Ipak, mnogi su se uključili promovirajući solidarnost, angažirajući volontere kao i prikupljajući humanitarnu pomoć. Slične situacije nastavile su se i u 2020. i 2021. godini s pojavom pandemije koronavirusa i razornim potresima u Sisačko-moslavačkoj županiji, Zagrebu i okolici.

Hrvatski centar za razvoj volonterstva i volonterski centri, s obzirom na resurse i znanje s kojima raspolažu, u kontaktu su sa svima koji su uključeni, formalnim organizacijama i neformalnim grupama, pokušavaju pružiti ciljanu podršku prema potrebama i prilikama u zajednicama u kojima djeluju. U nekim slučajevima radi se o organiziranju volontera, o sudjelovanju u sustavu civilne zaštite, podršci drugim organizacijama ili inicijativama u prikupljanju volontera, savjetovanju o sigurnim načinima uključivanja volontera i osnovnim načelima kriznog volontiranja. Osim toga HCRV aktivan je u promociji dobre prakse i poticanju na odgovorno i solidarno ponašanje.

Sumirajući iskustva s terena u navedenim nepogodama i pojavama, u današnje vrijeme možemo govoriti o sljedećim ulogama HCRV-a i volonterskih centara u kriznim situacijama:

## **HRVATSKI CENTAR ZA RAZVOJ VOLONTERSTVA**

- davanje savjeta i smjernica o načelima kriznog volontiranja kao i o postojećem zakonskom okviru,
- praćenje, kreiranje i plasiranje relevantnih informacija o angažiranju i ulozi volontera u vremenima krize,
- pozivanje građana da se uključe u aktivnosti organizacija i građanskih inicijativa u pomoći ranjivima, putem baza volontera i drugih kontakata i resursa volonterskih centara,
- informiranje organizacija čiji su korisnici ranjive skupine o mogućnostima pomoći i podrške za njihove korisnike i članove,
- komuniciranje s lokalnim volonterima i organizacijama i povezivanje s relevantnim dionicima,
- izrada smjernica za djelovanje lokalnih volonterskih centara,
- isticanje primjera dobrih praksi volontiranja tijekom krize i podizanje svijesti o pozitivnom utjecaju volontera.

## REGIONALNI I LOKALNI VOLONTERSKI CENTRI

- Promocija kriznog volontiranja – ključno je naglasiti ulogu volontera u kriznim situacijama poput pružanja socijalne podrške, čuvanja ljudskog dostojanstva, solidarnosti itd, suočavanje i prevladavanje predrasuda i strahova u zajednici;
- Odabir i uključivanje volontera, minimalni standardi i kriteriji za uključivanje volontera koji su više fokusirani na volonterske aktivnosti i ishode volontiranja nego na motivaciju i osobine volontera;
- Organiziranje i koordinacija volontera i volonterskih aktivnosti – brzi odgovor na krizu bez puno mogućnosti planiranja unaprijed, volontiranje u smjenama, izrada opisa volonterskih pozicija, npr : podjela humanitarne pomoći, pružanje informacija i podrške osobama u potrebi, logistika, prijevoz volontera, izrada rasporeda volontiranja, izrada akreditacija;
- Edukacija i priprema volontera i koordinatora volontera – upoznavanje sa zakonskim uređenjem volonterstva, etičkim kodeksom, specifične edukacije vezane uz ciljanu skupinu, supervizije volontera, sastanci, specifične upute profesionalnih službi i državnih institucija vezanih uz kriznu situaciju;
- Razvoj kvalitetnih volonterskih programa u kriznim i postkriznim vremenima;
- Rješavanje i odgovor na specifične situacije kroz umrežavanje sa različitim dionicima u društvu.

Kontakte regionalnih i lokalnih volonterskih centara možete pronaći [ovdje](#), a oni vas mogu dalje uputiti na lokalne volonterske centre u vašoj zajednici ili na druge relevantne organizacije od kojih možete dobiti pomoć i podršku ili volontirati.

## VOLONTERSKI ANGAŽMAN U VRIJEME KRIZNIH SITUACIJA

Kada se društvo suočava s kriznom situacijom, postojeći problemi postaju vidljiviji bez obzira na to koji dio društva je kriza pogodila. Imajući u vidu nedavne krize, COVID-19 pandemiju i, dodatno u Hrvatskoj razorne potrese, siromaštvo, ograničeni pristup zdravstvenoj zaštiti, odnos prema marginaliziranim skupinama društva, stigmatizacija oboljelih, krhke demokracije, populizam i lažne vijesti samo su neke od pojava koje su otežavale nošenje sa situacijom.

Povijest je pokazala da se prvi u kriznim situacijama (samo)organiziraju građani kroz neformalne inicijative te organizacije civilnoga društva koje organizirano uključuju volontere, što ide u prilog činjenici da je civilno društvo spremno djelovati brzo i pravovremeno odgovoriti na potrebe zajednice.

Volonteri u slučaju krize postaju ambasadori vrijednosti solidarnosti i društvene jednakosti, upozoravaju na nejednakost, marginalizaciju i diskriminaciju, tražeći transparentnost i poštivanje ljudskih prava, dijeleći svoju stručnost s drugima, pomažući ljudima u potrebi i dijeleći dobre i inspirativne priče. Volontiranje omogućuje članovima društva da si međusobno pružaju emocionalnu podršku tijekom krize kao i da kvalitetno i pravovremeno odgovaraju na društvene potrebe druge osobe i time direktno utječu na međusobnu povezanost.

Prilikom volontiranja u kriznim situacijama susrećemo se s nekoliko oblika volontiranja:

- **organizirani volonteri** koji djeluju kroz organizaciju koja ima funkciju organizatora volontiranja te koji su moguće prošli i određenu izobrazbu za djelovanje u kriznim situacijama



- **neformalne volonterske inicijative i pojedinačno volontiranje**, u kojima volonteri mogu i ne moraju imati profesionalnih znanja, iskustava, formalnu obuku, ali su motivirani željom da pomognu drugima.

Neformalni oblici volontiranja pojavljuju se najčešće u ranim fazama krize, na samom početku gdje građani samoinicijativno i spontano nude svoju pomoć, često vođeni inicijalnim impulsom i nagonom za pružanjem pomoći na samom početku krize. Ipak mnogi od njih pridružiti će se i organizacijama koje pružaju pomoć na terenu.

Neki od njih nastaviti će volontirati i u post kriznoj situaciji. U post kriznim situacijama u volontiranje se najčešće uključuju građani koji već pripadaju određenoj organizaciji ili skupini u zajednici te često imaju dobro razumijevanje lokalnih potreba i različitih problema koji nastaju u zajednici.

Obje vrste volontiranja važne su za izgradnju otpornosti zajednica uz odgovarajuće mehanizme strukturirane i sustavne institucionalne podrške.

## Neformalno volontiranje

U vrijeme krize često na lice mjesta dolaze volonteri pojedinci spremni pomoći. Samim time što nisu povezani sbilo kojim dijelom postojećeg sustava odgovora na krizne situacije, njihova pomoć je nedostatna. Ponekad je situacija takva da nije preporučljivo prihvatiti takve volontere zbog njihove vlastite sigurnosti, ali i zbog mogućnosti da ugroze druge. Poneseni entuzijazmom i željom da pomognu, neformalni volonteri ponekad teško prihvaćaju takvu situaciju. Kako se ne bi negativno utjecalo na njihovu motivaciju za volontiranje, potrebno im je ponuditi jednostavnije i prilagođenije zadatke i uputiti ih na organizatore volontiranja koji im mogu ponuditi njima prilagođenu volontersku aktivnost.

Uzimajući u obzir potencijalno opasne situacije u kojima se tada nalaze volonteri i društvo općenito, iznimno je bitno naglasiti važnost osiguravanja sigurnosti volontera i korisnika volontiranja. To dodatno postaje izazov kada se radi o volontiranju ljudi okupljenih oko neformalnih inicijativa što je bio i razlog za izradu dokumenta koji može pomoći neformalnim inicijativama u što sigurnijem volontiranju, kao i **brošure** koja je namijenjena svim volonterima koji planiraju volontirati na krizom pogođenim područjima.

## Organizirano volontiranje

Krizno volontiranje "osjetljivije" je od klasičnog volontiranja i kvalitetno organiziranje volontiranja predstavlja poseban izazov za organizatore volontiranja. Koordinator volontera ključna je osoba koja omogućuje sigurno okruženje i organiziran rad u nepredvidljivim i traumatičnim okolnostima.

Praksa je pokazala da nedostatak koordinatora volontera u kriznim situacijama dodatno otežava obavljanje aktivnosti zbog kojih su se volonteri okupili na određenom području. Povećanjem broja kvalitetno pripremljenih i educiranih volontera i koordinatora volontera unaprijedit će se područje volontiranja u kriznim situacijama.

Krizna situacija izazvana potresima u Sisačko-moslavačkoj županiji pokazala nam je više nego ikada koliko su volonteri neophodni u našem društvu i kolika je važnost koordiniranih volonterskih politika koje podržavaju funkcioniranje volonterske infrastrukture koja se temelji na međusektorskoj suradnji. Centar za europsko volontiranje izradio je dokument kojim poziva donosioce politike i odluka na nacionalnim razinama na "promjenu brzine" u području volonterstva.

Predložena „promjena brzine“ uključuje povećani fokus, intenzitet i brzinu ulaganja i razvoja partnerstva s organizatorima volontiranja i ostalim organizacijama koje su dio infrastrukture volonterstva kao što su volonterski centri te želi dovesti do situacije koja ispravnije odražava važnost energije, stručnosti i predanosti volontera/ki za zdravlje, dobrobit i solidarnost u Europi, izbjegavajući iskorištavanje volontera/ki u neprofitnim uvjetima. Cijeli dokument je dostupan [ovdje](#).

Krizno volontiranje u Hrvatskoj službeno i tradicionalno se oslanja na Crveni križ koji s obzirom na resurse kojima raspolažu može na siguran način osigurati podršku ranjivim skupinama kroz uključivanje volontera. No, i Hrvatskoj su potrebne politike koje bi bolje definirale i uspostavile sustav kriznog volontiranja. Za to je potrebno okupiti sve relevantne dionike u području volonterstva, kriznog upravljanja i civilne zaštite kako bi se omogućio veći prihvata i kvalitetniji angažman volontera, a istovremeno se osiguralo okruženje s najmanje rizika za volontere i korisnike tijekom volontiranja.

Hrvatski centar za razvoj volonterstva i regionalni i lokalni volonterski centri u Republici Hrvatskoj raspolažu stručnim resursima i znanjima o kvalitetnom organiziranju volontera tijekom krize i zakonskom okviru volontiranja te time predstavljaju važnog dionika kvalitetnog sustava kriznog volontiranja u RH.

## NAČELA KRIZNOG VOLONTIRANJA I SPECIFIČNOSTI UKLJUČIVANJA VOLONTERA U KRIZNE SITUACIJE

Najveća snaga volontiranja nalazi se u slobodnoj i dobroj volji da budemo tu za druge, za zajednicu, a veseli vidjeti veliki broj ljudi koji je spreman uključiti se čak i s rizikom za vlastito zdravlje i život. Ipak, krizne situacije imaju svoje zakonitosti. Važno je osigurati ciljanu, smislenu, sigurnu i dugotrajnu pomoć, budući da i oporavak nakon krizne situacije zahtjeva angažman niza dionika, pa tako i volontera. Uspostavljanje sustava kriznog volontiranja kao dijela suvremene civilne zaštite vrlo je potrebno i važno.

U izvanrednim i kriznim situacijama, postoje neka opća načela kriznog volontiranja kojih bismo se trebali pridržavati, kako bismo poduzeli sve da zaštitimo osobe kojima se pomaže, kao i volontere. Bez obzira radi li se o organizaciji ili neformalnoj grupi volontera, važno je kao pretpostavku angažmanu uzeti u obzir kako **krizne situacije nose rizike koji često na prvi pogled nisu vidljivi**. Odgovornost za život i zdravlje, racionalno upravljanje ljudskim resursima, potrebna stručnost kod preuzimanja specifičnih zadataka i zaštita dostojanstva i mentalnog zdravlja, kako volontera tako i ljudi kojima se pomoć pruža, izrazito su važan preduvjet za djelovanje u svim oblicima volontiranja. Važno je pratiti upute nadležnih tijela i organizacija kako, iako dobronamjeran, volonterski angažman ne bi prouzročio dodatnu štetu građanima i volonterima. Volonteri trebaju biti svjesni svojih ograničenja. Volontiranje u kriznim situacijama može uzrokovati stres, tjeskobu, strah ili druge neugodne emocije. S time u skladu, predlažemo da razmislite o sljedećem:

1. Volontiranje je dobrovoljna aktivnost svakog pojedinca, odluka koju svatko donosi za sebe, i koja jedino tako može snažno doprinijeti kvaliteti ljudskih veza i našem društvenom kapitalu. Prema Zakonu o volonterstvu (NN 58/07, 22/13, 84/21) samostalnu odluku o volonterskom angažmanu mogu donijeti sve punoljetne osobe. Osobe od 15 do 18 godina trebaju pisanu suglasnost roditelja ili skrbnika. Mlađi od 15 godina volontiraju u organiziranim oblicima s ciljem odgoja i obrazovanja za volontiranje.
2. Važno je pratiti upute nadležnih tijela i organizacija na terenu, s obzirom da se radi o tijelima čiji su djelatnici i volonteri obučeni za reagiranje u raznim kriznim situacijama. Želite li pomoći, umjesto odlaska na pogođena područja, odnosno poduzimanja samostalne akcije, možete to učiniti na drugi način, doniranjem financijskih sredstva ili humanitarnom pomoći u obliku prehrambenih proizvoda, higijenskih potrepština, odjeće ili što je već potrebno, u koordinaciji s nadležnim tijelima i organizacijama u vašem mjestu stanovanja.
3. Svatko tko organizira volonterske aktivnosti, bilo u formalnom ili neformalnom obliku, treba biti svjestan odgovornosti za sigurnost svih uključenih, kako volontera tako i korisnika. Organizator je dužan upoznati volontere s mogućim rizicima.
4. Facebook i druge neformalne grupe okupljaju ljude koji žele pomoći drugima, ali teže dopiru do onih kojima je pomoć potrebna, zato je korisno da prije svega spremnost na volontiranje iskažete lokalnim stožerima civilne zaštite ili nekoj od organizacija koje su već uključene u pomoć i podršku u vašoj zajednici (najčešće se radi o društvima Crvenog križa, volonterskim centrima i sl.).
5. Hrvatski centar za razvoj volonterstva i volonterski centri mogu poslužiti kao dobar resurs u podršci kvalitetnom organiziranju volontera i poduzimanju najboljih strategija za smanjenje svih vrsta rizika.

## Dodatna provjera volontera

Hitna, izvanredna situacija nije vrijeme za zanemarivanje provjere volontera – važnija je nego ikad! Uz pridržavanje Načela kriznog volontiranja, organizatori volontiranja imaju i dodatne obaveze provjere volontera.

Okolnosti u kojima ćete trebati provesti višu razina provjere volontera uključuju:

- volontiranje s ranjivim osobama;
- volontiranje bez puno mogućnosti za praćenje/superviziju;
- volontiranje u kojem su potrebne određene vještine, poput vožnje ili poznavanja nekog jezika;
- volontiraju na aktivnostima koje su posebno povjerljive prirode;

Ipak, ne možemo zanemariti važno zvono upozorenja. Od presudnog je značaja u svakom trenutku zaštititi sve koji su uključeni, volontere i one kojima pomažu. Čak i kada poduzmemo sve mjere opreza i zaštite zdravlja, otvaramo mogućnosti za one koji ovu situaciju mogu koristiti za prevare, krađu i različite druge zloupotrebe povjerenja. Jedna je situacija pomoći onima koje dobro poznajete, sasvim je druga onima koje ne poznajete i koji ne poznaju vas. Upravo potreba za tim zaštitnim mjerama zahtijeva lokalni, ali formalniji odgovor, vođen organizacijom. Hrvatska od 2007. godine ima Zakon o volonterstvu i Etički kodeks volontiranja čija načela i odredbe treba poštovati i u ovim trenucima.

## Zakon o volonterstvu i volontiranje s ranjivim osobama

Prema Zakonu o volonterstvu (NN 22/13, 84/21). Uz pisani **Ugovor o volontiranju** koji je obavezan u slučajevima direktnog volontiranja s ranjivim skupinama, potrebni su i dodatni obrasci provjere.

Za potrebe kriznog volontiranja, Hrvatski centar za razvoj volonterstva izradio je i Ugovor o kriznom volontiranju (**skraćena** i **produžena** verzija).

Dodatni obrasci koje morate pribaviti su različiti s obzirom na duljinu volontiranja:

- **kratkotrajno volontiranje** odnosi se na povremeno volontiranje kroz kraće, ograničeno razdoblje;
- **dugotrajno volontiranje** odnosi se na to da volonter/ka volontira najmanje dva puta mjesečno, u kontinuitetu, dulje od 3 mjeseca (ili s pretpostavkom da je priroda volonterske pozicije takva da bi ona trebala trajati dulje od tri mjeseca);

U slučaju **kratkotrajnog volontiranja** kojim se pružaju usluge osjetljivim skupinama (djeci, osobama s invaliditetom, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti), obvezni sastavni dio Ugovora o volontiranju je **pisana Izjava volontera** koja sadržava sljedeće elemente: nepostojanje sigurnosnih mjera obveznog psihijatrijskog liječenja, liječenja od ovisnosti, zabrana obavljanja zvanja, nepostojanje pravomoćne osude ili vođenje kaznenog postupka za neke od kaznenih djela, nepostojanje prekršajne pravne sankcije propisane Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji. (čl. 21. ZIDZoV, NN 22/13, 84/21);

Što se tiče dugotrajnog volontiranja (dulje od 3 mjeseca, kontinuirano, dva puta mjesečno) kojim se ugovara pružanje usluga gore navedenim osjetljivim skupinama, obvezni sastavni dio Ugovora o volontiranju je pisana Izjava volontera/ke, kao i kod kratkotrajnog volontiranja, a osim toga organizator volontiranja dužan je pribaviti Posebno uvjerenje o podacima iz kaznene evidencije sukladno posebnom propisu, uz suglasnost volontera, od Ministarstva pravosuđa.

Više o načinu pribavljanja Posebnog uvjerenja iz kaznene evidencije te predloške obrazaca i izjava možete pronaći [ovdje](#).

Obaveze organizatora volontiranja, prema Zakonu o volonterstvu, samo su jedan način provjere potencijalnih volontera/ki, koji je svakako važan budući da kao organizacija trebate provoditi aktivnosti u skladu sa zakonskim odredbama. U provjeru vaših potencijalnih volontera koji će volontirati s osjetljivim skupinama, slobodno uključite sve ono što smatrate potrebnim, vodeći se logikom volonterskih pozicija i imajući na umu sigurnost vaših korisnika. To mogu biti neki od načina navedenih u ovome priručniku ali i sve ostalo što smatrate potrebnim.

### Nekoliko savjeta za provjeru volontera:

- Ne postoji način provjere koji dolazi s potpunim jamstvom;
- Činjenica da radite provjeru volontera i to oglašavate javno, jest svojevrsna tehnika provjere;
- Budite jasni i pravedni tijekom cijelog postupka; recite volonterima koje provjere planirate provesti i unaprijed dobijte njihov pristanak;
- Budite dosljedni; provjerite svakog volontera/ku na isti način, čak i ako ga/ju već poznajete;
- Nikada se ne oslanjajte samo na instinkt - kombinacija alata za provjeru je uvijek poželjnija od oslanjanja na samo jedan;
- Metode provjere, uz propisane zakonske metode mogu biti prijavnice, intervjui, provjera vještina i kvalifikacija, probni rok, reference relevantnih organizacija



Neizbježno, odabir volontera znači da ponekad morate reći „ne“ potencijalnim volonterima i volonterkama. To može biti vrlo teško pogotovo kada puno ljudi želi pomoći u svojim zajednicama, što je često prisutno u izvanrednim situacijama. Prilikom odbijanja volontera naglasite da se pridržavate službene politike organizacije ili pak nadležnih tijela, objasnite zašto su bili neuspješni, ponudite prijedloge za stjecanje traženih iskustva /vještina i, ako je prikladno, ponudite alternative. Imajte na umu da samo zato što volonter možda nije prikladan za vašu organizaciju, to ne znači da ne može uopće volontirati. Ako se volonter ne podudara s vašom organizacijom, možda bi bio prikladan za drugu organizaciju, uputite ih na njima najbliži volonterski centar.

## Imajte na umu sljedeće:

- Zdrav razum treba prevladati u svim slučajevima, u skladu s međunarodnom dobrom praksom menadžmenta volonterskog programa i Zakonom o volonterstvu.
- Volonteri trebaju biti uključeni temeljem jasnih i preciznih opisa volonterskih pozicija koji su utemeljeni na potrebama vaših korisnika, organizacije i zajednice. Time ćete postaviti parametre pozicije i adekvatno procijeniti rizik i potrebnu razinu provjere za tu poziciju - koja može uključivati i gore navedene zakonske obaveze.
- Izvanredne situacije su situacije kada ono najbolje i ono najgore u društvu dođe do izražaja. Postoje pojedinci koji ovu priliku mogu iskoristiti na račun najugroženijih, stoga predlažemo dodatnu pažnju provjeri volontera.
- Komunikacija treba biti obostrana, volonteri trebaju biti iskreni i otvoreni oko svega što ih muči i što smatraju važnim podijeliti. Rad u terenskim uvjetima zna biti težak. Ponekad se zadaci ne poklapaju s očekivanjima volontera. Na terenu može biti improvizacije, volonteri bi trebali imati razumijevanja i strpljenja, jer uvjeti na terenu nisu idealni. Ponekad se dogodi da se duži period vremena ništa ne događa i nema se što raditi.

- Pažnju treba posvetiti i brizi o volonterima. U slučaju da se volonteri osjećaju umorno ili iscrpljeno, zabrinuto, tjeskobno ili jednostavno trebaju predah, svakako ga trebaju uzeti. Važno je da obavijeste koordinatora volontera na vrijeme i uzmu potrebnu pauzu. To može biti na nekoliko dana/tjedana ili općenito, volonteri mogu promijeniti volontersku poziciju koja će im više odgovarati s obzirom na to kako se osjećaju ili koliko vremena imaju na raspolaganju. Nitko ne može pomoći drugima ako prije toga ne pomogne samome sebi.
- Predlažemo da dobru praksu upravljanja volonterskim programom i volonterima provodite i tijekom izvanredne situacije, što može produljiti vrijeme za obradu prijava i potencijalni volonteri mogu biti nezadovoljni. Budite spremni na to i unaprijed ih obavijestite o procijenjenoj duljini postupka odabira.

Hrvatski centar za razvoj volonterstva je, imajući na umu načela kriznog volontiranja, objavio [smjernice za volontiranje u doba korone](#) koje su regionalni i lokalni volonterski centri podijelili s kontaktima u svojim zajednicama putem svojih alata komunikacije, a u cilju što sigurnijeg volontiranja u ovoj specifičnoj situaciji.

## SMJERNICE ZA NEFORMALNO VOLONTIRANJE U VRIJEME KRIZNIH SITUACIJA

Građani su od prvog dana reagirali i pokrenuli brojne "neformalne" volonterske inicijative. Ove inicijative posebno pokazuju koliko je civilno društvo spremno djelovati brzo i odgovarati na potrebe zajednice. Osim toga, pokazuju nam snagu duha zajednice koja grije srca, što u trenucima velike neizvjesnosti predstavlja važan društveni lijek.

Dok mnogi ljudi volontiraju u nekoj organizaciji, drugi će volontirati kao pojedinci ili u malim neformalnim građanskim inicijativama. To se posebno odnosi na vrijeme krize kada se zajednice okupljaju i brinu o svojim najugroženijim članovima.

Ako osnivate neformalnu građansku inicijativu, postoji nekoliko elemenata unutar prakse upravljanja volonterima koje biste trebali imati na umu. Krizna situacija ne znači da bismo trebali odbaciti sve uobičajene mehanizme provjere da zaštitimo volontere, korisnike i širu zajednicu.

1. Puno građana će izraziti interes za neformalno volontiranje, a da dosta njih nema nikakvo volontersko iskustvo. Ponekad će ljudi izraziti interes, ali zapravo nikad se neće uključiti u volontiranje. Razmislite kako ćete tome pristupiti.
2. Kod svih vidova volonterskog angažmana važno je imati osobu koja će biti zadužena za volontera/grupu volontera. Koordinator volontera je osoba koja će pružiti sve bitne informacije o volontiranju i kojoj se volonteri mogu obratiti u slučaju teškoća ili pitanja. Koordinator volontera može biti i drugi volonter.

3. Jasan opis volonterske pozicije osnova je dobrog volonterskog programa. Opis pozicije osigurava da ste vi kao organizator i svi potencijalni volonteri imate razjašnjena očekivanja jedni od drugih, što osigurava da možete postići zajednički cilj. Pruža jasnoću prilikom odlučivanja tko je ili nije prikladan za neku volontersku poziciju.
4. Ponekad je broj volontera veći od broja ljudi koji traže pomoć. Najveća zamjerka koju bi volonteri mogli imati je "Nisam imao što raditi!". Razmislite kako ćete upravljati očekivanjima potencijalnih volontera i volonterki?
5. Volontiranje u vrijeme krize može biti stresno i izazovno za sve koji su uključeni, čak i na jednostavnom zadatku. Volonteri mogu postati svjesniji izoliranosti i usamljenosti koju neki ljudi doživljavaju, možda čak i susjeda u njihovoj vlastitoj ulici. Imajte na umu ove stresore i pokušajte osigurati da se volonteri ne preuzimaju preveliku odgovornost ili ne prihvaćaju više nego što mogu učiniti.
6. Volonteri trebaju biti svjesni vlastitih okolnosti i bilo kojih zdravstvenih stanja. Ona mogu biti blaga, ali se mogu pogoršati ovisno o tipu volonterskih aktivnosti i predstavljati rizik za volontera ili druge članove zajednice. Ako se volonter osjeća loše, odmah se mora povući iz programa i obavijestiti odgovornu osobu.

# PRIMJERI DOBRE PRAKSE IZ SVIJETA, EUROPE I HRVATSKE

## SVIJET

### AGENCIJA ZA VOLONTERSKE USLUGE (Hong Kong)

Agencija za volonterske usluge (Hong Kong) za vrijeme COVID-19 pandemije bavila se regrutacijom volontera za brigu o ljudima koji se nalaze u obaveznoj kućnoj karanteni i za logističku podršku karantenskim kampovima. Osim toga, organizirali su medicinske posjete koje su obavljali volonteri s medicinskim iskustvom.



### NACIONALNI CENTAR ZA VOLONTERSTVO I FILANTROPIJU (Singapur)

Nacionalni centar za volonterstvo i filantropiju osmislio je platformu **giving.sg** koja služi spajanju organizacija i volontera, ali i traženju donatora i organiziranju humanitarnih akcija. Platforma je osmišljena kao reakcija na sve manje mogućnosti organiziranja volonterskih i humanitarnih akcija za vrijeme COVID-19 pandemije.



Više o ovim primjerima možete pogledati na [linku](#).

## EUROPA

### VOLONTERI PREKO TELEFONA (Danska)

Udruga "Ældre sagen" uspostavila je telefonsku liniju putem koje se pruža podrška starijim osobama kako bi se lakše nosili s usamljenosti i izoliranosti.



### VOISINS SOLIDAIRES/SOLIDARNI SUSJEDI (Francuska)

Glavni cilj Solidarnih susjeda je ojačati vezu među susjedima i mobilizirati ljude da pomažu potrebitima. Ovaj alat pomaže u boljoj organizaciji dobrosusjedske pomoći.



Les bons côtés d'être à côté

### JEDAN METAR OD TEBE (Italija)

Sicilijanski studenti medicine pomažu doktorima u bazičnim pregledima kako bi se oni mogli usredotočiti na ozbiljnije bolesnike. Ova se aktivnost odvija u maksimalnoj sigurnosti za sve.



Više primjera iz cijele Europe možete pronaći [ovdje](#).

## HRVATSKA

### HRVATSKI CRVENI KRIŽ

Hrvatski Crveni križ je u brojnim gradovima organizirao podršku starijim i nemoćnim osobama kroz uključivanje volontera. Volonteri su uključeni u nabavu potrebne hrane, higijenskih i medicinskih proizvoda koje osiguravaju korisnicima u skladu sa smjernicama i uputama o sigurnosti i zdravlju. Također, uspostavljena je SOS linija za psihosocijalnu podršku građanima.



### LJUDI ZA LJUDE

Iako inicijativa "Ljudi za ljude" postoji već niz godina, svoju prepoznatljivost je stekla upravo u vrijeme potresa u Banovini, pružajući pomoć ljudima na potresu pogođenom području. Pomoć koju inicijativa pruža je raznolika: od skupljanja potrepština i donacija, do izgradnje kuća, uvođenja struje, vode i organiziranja edukativno-kulturnih događanja za stanovnike Petrinje, Gline, Siska i okolnih mjesta.



### HRVATSKA STUDENTSKA UNIJA

Splitski volonteri studenti za vrijeme COVID-19 pandemije izrađivali su 3D zaštitne vizire i opremu za medicinsko osoblje. U pomoć su im pristizali i brojni volonteri iz cijele Hrvatske



Brojni su primjeri dobre prakse u Hrvatskoj, a neke od njih možete pronaći na sljedećim poveznicama: [Volonteri u solidarnosti - COVID-19, Hrvatska volontira](#), [Hrvatski Crveni križ](#), [Ljudi za ljude](#), [SLOGA](#)

## POPIS KORIŠTENIH IZVORA

1. [https://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/thematic/EU\\_building\\_resilience\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/echo/files/aid/countries/factsheets/thematic/EU_building_resilience_en.pdf)
2. V. Nikolić, M. Galjak, J. Taradi: disaster risk management and community resilience, 2020. (Portal Hrčak: <https://hrcak.srce.hr/240704>)
3. 2018 State of the World's Volunteerism Report: The thread that binds - volunteerism and community resilience, UN Volunteers, 2018. (<https://www.unv.org/publications/swvr2018>)
4. Zakon o sustavu civilne zaštite, NN 82/15, 118/18, 31/20, 20/21
5. International Association for Volunteer Effort, A Conversation with Front Line Volunteer Leaders in Asia - <https://www.youtube.com/watch?v=qjVq-jX7ZhQ>
6. Volonteri u solidarnosti - <https://www.hcrv.hr/images/doc/Volonteri%20u%20solidarnosti%20HCRV.pdf>
7. Hrvatski Crveni križ - <https://www.hck.hr/>
8. Hrvatska volontira - <https://www.facebook.com/hrvatskavolontira>
9. Hrvatski centar za razvoj volonterstva  
<https://www.hcrv.hr/volonterstvo/krizno-volontiranje>





**HRVATSKI  
CENTAR  
ZA RAZVOJ  
VOLONTERSTVA**

POZITIVNA STRUJA VOLONTERSTVA