Etnografija volontiranja: koncepti, porivi i problematika

Sušanj, Emma

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

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

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:223283

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Image not found or type unknown *Repository / Repozitorij:*

Digital Repository Juraj Dobrila University of Pula

zir.nsk.hr Image not found or type unknown

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet za interdiciplinarne, talijanske i
kulturološke studije

EMMA SUŠANJ

ETNOGRAFIJA VOLONTIRANJA: KONCEPTI, PORIVI I PROBLEMATIKA

Završni rad

Pula, travanj, 2018. godine

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli
Fakultet za interdiciplinarne, talijanske i
kulturološke studije

EMMA SUŠANJ

ETNOGRAFIJA VOLONTIRANJA: KONCEPTI, PORIVI I PROBLEMATIKA

Završni rad

JMBAG: 0303045216, redoviti student
Studijski smjer: Interdisciplinarni studij Kultura i turizam

Predmet: Kulturna antropologija
Znanstveno područje: Humanističke znanosti
Znanstveno polje: Etnologija i antropologija
Znanstvena grana: Etnologija
Mentor: izv. prof. dr. sc. Andrea Matošević

Pula, travanj, 2018. godine

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Emma Sušanj, kandidatkinja za prvostupnicu kulture i turizma, izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mojega vlastitoga 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 nekog necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za neki drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Studentica

_____

U Puli, travanj 2018.

IZJAVA

o korištenju autorskog djela

Ja, Emma Sušanj dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom „Etnografija volontiranja – koncepti, porivi i problematika“ 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, travanj 2018.

Potpis

_____

SADRŽAJ

UVOD 4

1. ŠTO JE TO VOLONTIRANJE I TKO SU TO VOLONTERI? 5

1.1. Povijest 5

1.2. Danas 7

1.2.1. Vrste i kategorije volonterskog rada 9

1.3. Volonteri 12

1.4. Rad Europske Unije 12

2. ZADOVOLJSTVO VOLONTIRANJEM – PORIVI 15

2.1. Funkcionalni pristup 19

2.2. Kako volontiranje utječe na zdravlje 20

3. KAKO MOTIVIRATI I ZADRŽATI? 23

3.1. Zašto su potrebni volonteri? 23

3.2. Pridobivanje, motivacija te zadržavanje volontera 27

3.3. Kako volontiranje učiniti vidljivim na tržištu rada? 34

3.4. Negativni aspekti rada 35

3.5. Budućnost 39

ZAKLJUČAK 40

LITERATURA 42

UVOD

> Prema Zakonu o volonterstvu NN 58/07, 22/13, volontiranjem se smatra dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen ovim Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje (https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_58_1863.html).

U modernom društvu volonterski angažman potiče se i vrednuje kao jedan od ključnih pokretača razvoja socijalnog kapitala, a volonteri imaju neprocjenjivu ulogu u oblikovanju kohezivnog i stabilnog društvenog okruženja. Zemlje razvijene demokracije poznaju različite organizacije i institucije koje promoviraju i podržavaju dobrovoljni angažman građana za opće dobro (http://vcos.hr/programi/volonterstvo).

Na tom tragu osnovni je cilj ovog završnog rada utvrditi i produbiti znanje o volonterima i njihovim porivima za sudjelovanjem u neprofitnim organizacijama kao i važnosti o kvalitetnom upravljanju volonterima i razvoju volonterstva. Također, naglasak će biti stavljen na važnost njihove vidljivosti na tržištu rada.

Rad je podijeljen u 3 glavna poglavlja i potkrijepljen je primjerima izjava volontera i voditelja volontera. Rad započinje uvodom, zatim slijedi prvo poglavlje, koje prati kratki osvrt na razvoj volonterstva. Objašnjavaju se i utvrđuju osnovni pojmovi volonterstva te je prikazan rad Europske unije kao primjer duge tradicije volonterstva te uspješnog vođenja istog.

Drugi dio baziran je na analizi poriva volontiranja, gdje se objašnjavaju vrste poriva i motivacije kroz funkcionalni pristup, naglašavaju se i uzrok i posljedice zadovoljstva što pruža volonterski rad. Također, važan će nam biti i utjecaj na zdravlje.

Treći dio dolazi do jedne od važnijih problematika rada. U tom se poglavlju definira važnost menadžmenta u neprofitnim organizacijama, predlaže kako volonterstvo učiniti vidljivim u društvu i na tržištu rada te kako se riješiti ili prevenirati negativne aspekte rada. Na kraju tog poglavlja ponudili smo i pretpostavku za budućnost razvoja. Rad završava zaključkom o značajnosti volonterstva te kako utjecati na razvitak svijesti o njegovoj važnosti.

Provedeno je i etnografsko istraživanje. Obavljen je razgovor s tri kolegice. Razgovor je bio kombiniran razgovorom s dvije dugogodišnje volonterke te jednom voditeljicom volontera

kako bi se dobio dublji uvid u iskustva rada volontera. Razgovori su vođeni početkom 2017. godine, u Rijeci.

1. ŠTO JE TO VOLONTIRANJE I TKO SU TO VOLONTERI?

1.1. Povijest

Sama pomisao na pitanje „od kada postoji volontiranje, kada su ljudi počeli volontirati?“ vrlo brzo dovodi nas do jednostavnog zaključka. Volontiranje postoji koliko i čovjek, odnosno potječe od postanka čovječanstva. To se daje zaključiti iz jednostavne činjenice da je čovjek društveno biće koje ima osjećaj pravednosti, empatije i pomaganja. Volonterski rad je sastavni dio gotovo svake kulture i civilizacije. Kroz povijest nalazimo mnoge svećeničke redove, misionarske akcije, redove časnih sestara, ali i necrkvenaudruživanja za dobrotvoran rad i pomoć drugima – bratovštine, dobrotvorna društva, ženska društva, humanitarna društva, zaklade kao i neformalne oblike angažiranja stanovništva.

No, suvremena institucionalizacija volonterskog rada počela je 1920. godine kada su pacifisti Pierre Ceresole i Hubert Parris organizirali prvu međunarodnu grupu volontera koji su obnavljali selo Esne blizu Verduna u Francuskoj, koje je bilo razrušeno u prvom svjetskom ratu. Glavni ciljevi te akcije bili su obnova sela i izgradnja mira kroz zajednički rad.

Upravo je Pierre Ceresole, sin tadašnjeg predsjednika Švicarske, Paula Ceresolea, vodio prvu grupu volontera Švicaraca i Engleza na volontiranje u Indiju 1934. godine. Autor Arthur Gillette je istaknuo u svom djelu *One million volunteers*, kako je baš tim događajem međunarodno duguročno volontiranje počelo funkcionirati u različitim dijelovima Azije, Afrike i Latinske Amerike.

Važno je podcrtati činjenicu da koncept volontiranja nije nastao isključivo sa Ceresoleovom volonterskom organizacijom SCI (Service Civil International). Jer, dakako, postojale su i diljem Azije, Afrike i Latinske Amerike organizacije s takvom koncepcijom rada, no razlika jeste u tome kako je SCI bio prvi koji je nadišao tadašnje shvaćanje svojih radnika kao objekta, već ih je cijenio kao ljudska bića. Iz tog razloga može se reći da je dao zaokruženi okvir volonterskom konceptu. Bitan element senzibiliteta, koji je nedostajao u prijašnjem konceptu unutar kojeg se vršilo izrabljivanje radne snage mladih ljudi rođenih u sirovo doba, doba Industrijske Revolucije (Gillette 1968: 12-13).

Tri najstarije volonterske organizacije koje postoje i danas:

- „Service Civil International“ – osnovana 1920. godine (Pierre Ceresole);
- „Youth Action for Piece“ osnovana oko 1923. godine (Etienne Bach);
- „Union of International Associations“ – osnovana 1907. godine (Henri LaFontaine)

Prema objavljenoj literaturi, *Povijesni pregled volonterskog rada: Iskustva u Republici Hrvatskoj. Volontiranje: ključ uspjeha u svijetu rada*, autorice Andree Russo volonterstvo u Hrvatskoj, neovisno o povijesnim zbivanjima na ovom području, ima dugu tradiciju, iako se samo tumačenje volonterstva tijekom prijašnjih razdoblja razlikovalo u odnosu na ono današnje. U Republici Hrvatskoj organizacije civilnog društva s jedne strane, te međunarodne donatorske institucije s druge strane uložile su značajne napore u izgradnju volonterstva unutar neprofitinih organizacija, stoga je taj utjecaj jasno vidljiv i u razvoju civilnog društva (Russo 2007: 21).

Prije Drugog svjetskog rata u Hrvatskoj su postojala razna dobrotvorna i humanitarna društva u okviru Katoličke crkve, političkih stranaka te kao organizacije samih građana. U sklopu SFRJ, odnosno u socijalističkom sistemu, volonterski rad kakav je prisutan danas nije postojao. Tad su pod kontrolom države postojale mnoge organizacije koje su se u određenoj mjeri oslanjale na volonterski rad. U Jugoslaviji, kao i u drugim socijalističkim zemljama, razvila se tradicija radnih akcija. One su bile ključne za obnovu zemlje, osobito nakon Drugog svjetskog rata. Izgrađene su ceste i autoceste, želježničke pruge, industrijski objekti, domovi kulture, sportski objekti i sl. Vatrogasna društva još su jedan oblik volonterskog rada koji se razvio prije svega radi nemogućnosti potpunog angažmana države. Uzrok njihova razvitka leži u nemogućnosti kontrole cijelog teritorija od strane profesionalnih vatrogasnih brigada, pogotovo područja Dalmacije (Russo 2007: 21-23).

Uspostavom samostalne Republike Hrvatske počelo se razvijati i civilno društvo drugačijeg karaktera. U početku je dobrovoljni rad bio vezan uglavnom uz humanitarnu pomoć žrtvama rata, izbjeglicama i prognanicima, te ratom stradalim područjima. Tad nastaju i prve mirovne organizacije kao Antiratna kampanja Hrvatske, temeljene također na volonterskom radu.

Bez obzira na same činove, pojam volonterstva bio je nejasan građanima poslijeratnog vremena. U drugoj polovici 90-ih godina te nakon promjene vlasti 2000. godine organizacije civilnog društva razvijaju se slobodnije i intenzivnije.

Ono što je tipično za tranzicijska društva iz socijalističkog sistema jest suočavanje s poteškoćama kad pokušavaju unijeti duh volonterstva u svoje zajednice. Volontiranje u

Hrvatskoj polako se probija ka većem stupnju prepoznavanja što se vidi iz osnivanja volonterskih centara. Također, Sabor Republike Hrvatske usvojio je Zakon o volontiranju 2007. godine, što ga čini prvim takvim zakonom u zemlji i regiji.
Za daljnji razvoj volonterstva važna je uloga države koja zakonima i mjerama koje potiče volonterstvo. S ciljem razvoja volonterstva važnu ulogu imaju i regionalni volonterski centri čiji je glavni cilj promicanje i razvoj volonterskih aktivnosti na lokalnoj, regionalnoj i nacionalnoj razini. Ti centri registrirani su kao neprofitne i nevladine organizacije u okviru Zakona o udrugama. Uz regionalne volonterske centre važnu ulogu u promicanju volonterstva ima i Mreža volonterskih centara koju čine četiri regionalna volonterska centra, a to su VC Zagreb, VC Split, VC Rijeka i VC Osijek.

1.2. Danas

Volontiranje je neprofitna i neplaćena aktivnost kojom pojedinci i pojedinke doprinose dobrobiti zajednice ili cijelog društva, a koja se javlja u raznim oblicima te uključuje lokalne i općenarodne volonterske pothvate (Begović 2006: 4).
Volontiranje je, prije svega, način i stil života, usko vezan uz čovjekov sustav vrijednosti.
Također, vezano je i uz slobodu izbora, osnovnu težnju ljudi i temeljno obilježje demokracije. Osim toga, volonterstvo u sebi sadrži potencijal izgradnje suosjećanja i solidarnosti s drugima i drugačijima (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 87).
Ono je jedan od najsnažnijih elemenata koji doprinosi razvoju i oblikovanju demokratskih promjena u svakom suvremenom društvu. Ujedno je i osnova koja omogućuje građanima uključivanje u društvene procese. Davanjem svog slobodnog vremena, znanja i iskustava, entuzijazma i energije, građani značajno doprinose razvoju svoje zajednice i društva u cjelini. Volontiranje osnažuje pojedince, izgrađuje osjećaj solidarnosti, potiče na sudjelovanje, štiti ranjive skupine od ekonomske, društvene i političke marginalizacije i ima potencijal kohezivnog elementa u društvu (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 87).
U svijetu je volontiranje definirano na različite načine, ovisno o tradiciji, socijalnom, kulturalnom, političkom kontekstu u kojem se određeno društvo nalazi. No u zemljama razvijenih demokracija razumijevanje volontiranja ima neka zajednička obilježja i ono se shvaća kao aktivnost koja se poduzima: slobodnom voljom pojedinca te osobnim izborom i motivacijom, bez želje za financijskom dobiti, u organiziranom okruženju, u želji da se pomogne drugim osobama i društvu u cjelini pridonoseći zajedničkim vrijednostima bez osobnih interesa (Kamenko et. al. 2016: 13).

U Hrvatskoj je volontiranje uređeno Zakonom o volonterstvu prema kojem je ono definirano kao: Dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit ... bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi (Kamenko et. al. 2016: 14).

Volontiranje je u Hrvatskoj omogućeno svim osobama na načelu jednakih mogućnosti za sve. Sukladno Zakonu o volonterstvu volontiranje mogu organizirati neprofitne organizacije različitih profila: udruge, zaklade, fondacije, javne ustanove, državna tijela i tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te druge neprofitne pravne osobe. Izmjenama i dopunama Zakona o volonterstvu organiziranje volontiranja omogućeno je i u ustanovama kojima je osnivač fizička osoba, no samo u dijelu neprofitnih aktivnosti (Kamenko et. al. 2016: 14).

Dobrovoljan angažman za opće dobro od izuzetne je važnosti u vrijeme političkih, ekonomskih i ekoloških kriza s kojima se svakodnevno suočavamo. Volonterstvo potiče društveni aktivizam, koji je osnovni pokretač svakog naprednog društva. Prepoznavanje potreba zajednice i spremnost na aktivno djelovanje, pomaže društvu da brže i kvalitetnije riješi nagomilane probleme i potrebe. Volontiranje kao društveni fenomen doprinosi pojačanom sudjelovanju građana u društvenom životu, pomaže stvaranju lokalnih mreža i stvara osjećaj odgovornosti za rješavanje problema koji postoje u zajednicama (Barić 2008: 5).

Iako je Hrvatska zemlja u kojoj volonterstvo još uvijek nije stil života i o čemu se još uvijek uči i podučava različitim načinima: organiziraju se edukacijske radionice kao i orijentacijske grupe. Možemo reći kako se time razvijaju, odnosno time žele postići (pozitivne) navike građana glede samog pojma volontiranja. Jednom, kada se postigne da volonterstvo postane navika i uobičajena svakodnevna aktivnost, hobi, može se reći kako će to označavati uspjeh kako za volonterske udruge, za mladež tako i za samu dobrobit i razvitak zajednice. To će značiti kako većina upravo to radi i shvaća – volontira.

Kao primjer pozitivnog, aktivnog djelovanja Marta Hauser, jedna od voditeljica riječke udruge SMART, navela je neke aktivnosti koje udruga vrši u citatu koji slijedi.

> Udruga SMART ima široko područje djelovanja. Jednim dijelom, mi smo podrška drugim organizacijama civilnog društva, npr. udrugama i ustanovama, u smislu poticaja razvoja, pomoći u izradi projekata,

> registracije. Organiziramo i edukativne programe za njihovo unaprjeđenje (kako pronaći volontere, upravljati njima, zadržati ih, doseći zadovoljstvo obaju strana). Osim grupnih, tu su i individualne edukacije o volonterstvu. Spajamo volonterske organizacije s građanstvom (Marta Hauser, [1] intervju).

Udruga SMART predstavlja volontersku udrugu vezanu za područje Primorsko-Goranske Županije no njihov rad nije ograničen samo na području Rijeke. Udruga surađuje i provodi neke od programa s Istarskom, Ličko-Senjskom i dijelom Karlovačke županije. Udruga time pokazuje djelovanje na širem teritoriju Hrvatske te svojim aktivnostima ostvaruje pozitivan utjecaj na naše društvo i zajednicu. Osim primjera aktivnosti navedenih od strane kazivača (edukacija, konzultacija, umrežavanje i suradnja), udruga SMART provodi volonterski INFO pult (VIP) koji sadržava Bazu volontera i volonterki te Bazu organizatora volontiranja, izdavačke djelatnosti, istraživanja te aktivnosti vezane uz promociju volonterstva (nacionalna manifestacija "Hrvatska volontira!", obilježavanje Međunarodnog dana volontera 5.12.).

1.2.1. Vrste i kategorije volonterskog rada

Postoji više kategorizacija i vrsta volonterskog rada; s obzirom na vrstu posla i ciljano polje rada, područje djelovanja, vrijeme trajanja te način na koji je organiziran i na kraju s obzirom na dob volontera.

Prema autorici Hrvojki Begović kategorija opširnog karaktera, odnosno najopširnijeg je ona podjela s obzirom na polje rada i vrstu posla. Ciljana područja volonterskog rada obuhvaćaju one aktivnosti koje doprinose općoj dobrobiti i koje su korisne za ljudsku zajednicu u cjelini, a to su briga za druge ljude, kojima je to potrebno: starije, nemoćne, djecu, invalide, zlostavljane, osobe s posebnim potrebama, siromašne, društveno marginalizirane. Humanitarni rad gdje je pružanje pomoći područjima pogođenim prirodnim katastrofama ili ratom, obnova i uređenje javnih prostora ili prostora od opće koristi – škole, dječji domovi itd. Socijalni rad koji obuhvaća pružanje pomoći u bolnicama, zdravstvenim i socijalnim ustanovama, borba protiv kršenja ljudskih prava. Rad u zaštiti okoliša koja se također javlja alarmantno i prijekopotrebno. Nove situacije i problemi zajednice te ekološki problemi potiču razvoj novih potreba za rad i pomoć pa su tu popularna sudjelovanja u akcijama

[1] Marta Hauser, voditeljica, 7 godina djelovanja u radu Udruge za razvoj civilnog društva SMART, Volonterskog centra Rijeka.

čišćenja ili uređenja okoliša, provođenje kampanja za podizanje ekološke svijesti, očuvanje prirodnih dobara. Također, postoje i populariziraju se sudjelovanja pružanja pomoći u organizaciji kulturnih događaja i manifestacija, očuvanju kulturne i povijesne baštine te primjerice umjetnički humanitarni rad. Takva vrsta sudjelovanja pripada domeni rada u kulturi.

Aktivnosti u ovim poljima rada su raznolike i mogu obuhvaćati gotovo sve vrste poslova koje volonteri mogu obavljati – od administrativnih poslova i pružanja pomoći u radu organizacije, preko rada na terenu, direktnog rada s korisnicima sve do samostalnog (pro)vođenja projekata i programa (Begović 2006: 7).

Važno je također naglasiti da za volontiranje u većini slučajeva nije potreban poseban stupanj obrazovanja i u slučajevima kad volonteri nisu dovoljno educirani za rad koji obavljaju, prije početka rada im se pruža potrebna edukacija, a tijekom rada stručna ih osoba vodi kroz projekt, nadgleda njihov rad, usmjerava ih i pruža podršku. Dakako, činjenica je kako će osoba koja se odluči na volonterstvo birati onu aktivnost koja se njoj osobno čini bliskom ili zanimljivom. Subjektivnost odabira daje uvelike rezultate te se po tome najčešće biraju one aktivnosti koje oni samostalno mogu raditi.

U posljednje je vrijeme sve više izražen i trend volontiranja poslovnog sektora – volontiranje stručnjaka. Stručnjaci najviše pomažu u poslovima kao što su promidžba i marketing organizacija civilnog društva, izrada poslovnih planova, edukacija ili savjetovanje, donacije ili pomoć u naturi, što naravno ne isključuje i bilo kakvu drugačiju vrstu angažiranosti stručnjaka u volonterskim projektima (Begović 2006: 7).

Druga podjela volonterskih aktivnosti odnosi se na dob volontera. Svatko može postati volonter neovisno o uzrastu, pa postoje djeca volonteri, mladi, odrasle osobe i stariji volonteri – umirovljenici. Važno je uvijek prilagoditi volonterske programe dobi volontera, pa se aktivnosti koje obavljaju mladi ili djeca vrlo često razlikuju od aktivnosti koje obavljaju npr. umirovljenici. Što je opravdano, s obzirom da svaki od navedenih ima određene potrebe i drugačije slobodno vrijeme, pristup te percepciju. Druženje s djecom, bolesnim i drugim starijim usamljenim osobama, podrška u organizaciji kulturnih događanja i humanitarnih akcija te razni administrativni poslovi samo su neki od poslova i primjera koje volonteri starije dobi rade. Zanimljiva akcija te dobar primjer uključivanja starijih osoba – umirovljenika - u volontiranje jest program „Upoznajmo svoj grad da bismo ga više voljeli“, koji je nastao na inicijativu polaznika tečaja informatike u Centru tehničke kulture Rijeka. Po završetku osnovnog tečaja pohađali su napredni tečaj za umirovljenike, a nakon edukacije

uključili su se kao volonteri u programe za djecu i pomagali voditeljima radionica. U radu s djecom i sami su učili i razvijali se, završivši školu novinarstva i školu digitalne fotografije (http://gkr.hr/Magazin/Teme/Volontiranje-za-nonice).

Također, moguće je u neki volonterski program uključiti i čitavu obitelj. S obzirom na zemljopisnu rasprostranjenost aktivnosti – područje djelovanja, volontiranje može biti lokalno, nacionalno i međunarodno. Lokalno se volontiranje odvija u susjedstvu, općini ili gradu u kojem osoba živi i na toj su razini rezultati najvidljiviji jer osoba koja volontira poznaje područje rada i okruženje te je u načelu više motivirana za rad. Naime, svaki pozitivni pomak i promjena direktno djeluje na njezino životno okruženje. Na nacionalnom nivou volonteri iz cijele zemlje rade zajedno na rješavanju sličnih ili zajedničkih problema. To može biti provođenje zajedničkih kampanja, organiziranje aktivnosti (npr. radnih kampova) u kojima sudjeluju volonteri iz cijele zemlje ili razmjena informacija, zajedničke edukacije volontera itd.

Volontiranje na međunarodnom nivou realizira se kroz međunarodne dugoročne i kratkoročne razmjene volontera, a osim konkretne aktivnosti koja se u okviru takvog projekta obavlja, jednaku važnost imaju razmjena iskustava i znanja, razvijanje interkulturalnog razumijevanja i prihvaćanje različitosti među volonterima. Ovisno o trajanju aktivnosti postoje dva osnovna tipa volontiranja: kratkoročno i dugoročno. Dugoročni volonteri su angažirani na nekom projektu duži vremenski period od 3, 6, 9 mjeseci ili duže ili na tjednoj/ mjesečnoj bazi volontiraju u nekoj instituciji ili organizaciji. Kratkoročni volonteri/ke se angažiraju na kraći vremenski period od 2 tjedna do 2 mjeseca ili samo za vrijeme trajanja događaja na kojem volontiraju. Ovisno o tome kako je volontiranje organizirano, možemo razlikovati formalno i neformalno volontiranje. Neformalno je volontiranje svaka vrsta dobrovoljne pomoći drugoj osobi koja se ne odvija unutar organizacije ili institucije, nego je povremena i spontana, npr. pomaganje prijateljima ili rođacima. Formalno je volontiranje organizirano u okviru organizacija civilnog društva ili institucija, te ima određenu strukturu, ciljeve, vrijeme trajanja, vrste aktivnosti te očekivane rezultate. Sve druge vrste volontiranja, kao što su odrađivanje neplaćenog pripravničkog staža, rad na stipendijskim projektima, civilno služenje vojnog roka, odrađivanje zatvorske kazne kroz društveno koristan rad ili pak volontiranje u profitnom sektoru ne smatraju se volontiranjem u ovom smislu te riječi (Begović 2006: 8).

Volontiranjem se smatraju samo one aktivnosti i djelatnosti koje se obavljaju isključivo slobodnom voljom i slobodnim izborom, kojima je krajnji cilj dobrobit zajednice te, ono što je najvažnije, aktivnost u kojoj se volonteri ne iskorištavaju kao besplatna radna snaga za

stjecanje profita.

1.3. Volonteri

Prema definiciji Američkog Crvenog Križa volonteri su osobe koje bez dobrobiti plaćenog zaposlenja preuzimaju odgovornosti i posvećuju svoje vrijeme radom u neprofitnom programu u vjeri da tim radom pomažu kako drugima tako i sebi samima.
Također, autorica Hrvojka Begović kazuje kako ne postoji jednoznačan odgovor na pitanje tko su volonteri. Stoga ne može ni postojati skup psiholoških karakteristika koje su svojstvene samo volonterima. Ono što je primarna značajka i karakteristika volontera je njegova dobra volja. Upravo iz toga je dokazivo kako ne postoje posebni uvjeti koje čovjek mora zadovoljiti da bi postao volonter. Svatko, neovisno o dobi, spolu, obrazovanju, religijskoj ili nacionalnoj pripadnosti, intelektualnim sposobnostima ili nekim drugim obilježjima može postati volonter. Raspon aktivnosti koje volonteri mogu obavljati dovoljno je širok da bi se u njemu mogao pronaći i realizirati svatko tko ima želju za tim. Ali osim puke želje i volje, ljude na volontiranje potiču različiti osjećaji i psihološke potrebe koje su vrlo često slojevite i obuhvaćaju i altruistične oblike motivacije (Begović 2006: 10).

1.4. Rad Europske Unije

Europska povelja o volonterizmu (1998.) definira volonterski rad kao:
- djelatnost u interesu ljudi,
- djelatnost koja nije motivirana financijskim interesom,
- djelatnost koja se odvija na lokalnoj 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,
- traganje za novim rješenjima u brzim promjenama društva,
- poticaj korištenju poduzetničkih prigoda,
- osnovu razvoja partnerskih odnosa između aktera sistema blagostanja te

- poticaj samoorganiziranju ljudi u rješavanju problema (Topčić 2001: 4).

U svim svojim oblicima, volonterstvo ima vrlo važnu ulogu u društvima širom Europske unije: volonteri su uključeni u širok raspon aktivnosti, kao što su obrazovanje, pružanje usluga, međusobna pomoć ili samopomoć, zastupanje, provođenje kampanja, upravljanje te društvene i ekološke akcije (Kamenko Šehić-Relić 2013: 87).

Uz to, volontiranje pruža i mogućnosti neformalnog obrazovanja te je zbog toga jedan od ključnih elemenata u strategiji cjeloživotnog učenja Europske unije. Studija koju je potaknula Europsku komisiju na snažnije djelovanje utvrdila je da je u 2010. godini približno 100 milijuna Europljana sudjelovalo u volonterskim aktivnostima. Uz ovaj ukupni podatak, potrebno je istaknuti da se sudjelovanje u volonterskim aktivnostima značajno razlikuje u različitim dijelovima EU-a. U mnogim zemljama članicama EU-a, odrasle osobe između 30 i 50 godina starosti najaktivnije su u volonterstvu iako broj mlađih i starijih volontera raste širom EU-a (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 87).

Volontiranje je ključni aspekt europske politike za mlade, a njegova važnost prepoznata je i u brojnim europskim dokumentima, programima i inicijativama. Još je 1983. Europski parlament usvojio „Rezoluciju o volonterstvu“ kojom priznaje važnost volontiranja za opće dobro. 2001. godine nastala je Bijela knjiga. Novi poticaj za mlade u EU-a koja prepoznaje volontiranje kao mogućnost za osobni i profesionalni razvoj pojedinca, kao i zadovoljavanje potreba mladih. Ovaj dokument posebno naglašava važnost razvoja vještina i kompetencija kroz volonterski angažman.

Program Mladi na djelu orijentiran je na postizanje pet osnovnih ciljeva (promociju aktivnog građanstva među mladima; razvoj solidarnosti i promociju tolerantnosti među mladima kako bi se postigla socijalna kohezija u EU-u; poticanje međusobnog razumijevanja među mladima u različitim državama; doprinijeti razvoju kvalitetnih sustava za aktivnosti mladih; promovirati europsku suradnju kroz područje mladih). Kao doprinos razvoju transnacionalnog volontiranja nastala je i Europska volonterska služba (EVS) koja omogućava mladima Europe izražavanje svoje predanosti kroz volontiranje u drugoj zemlji unutar ili izvan EU-a. Posebno važno za prepoznavanje ishoda volontiranja u smislu novih znanja i vještina kroz alate kao što su Europass i Youthpass dokument je Preporuka Vijeća EU o mobilnosti mladih u EU-u.

EU strategija za mlade (EU Youth Strategy) usvojena je 2009. godine, a donosi smjernice europske politike za mlade u nadolazećem desetljeću i poziva države članice na:

- Promociju priznavanja vještina stečenih kroz volonterske aktivnosti kroz alate

kao što su Europass, Youthpass te ostali alati financirani od strane država članica,

- provedbu Preporuke Vijeća o mobilnosti mladih volontera u Europi,
- podizanje svijesti o vrijednosti volonterskih aktivnosti,
- promicanje zaštite mladih volontera i kvalitetu volonterskih aktivnosti,
- promicanje međugeneracijske solidarnosti kroz volonterske aktivnosti.

U zemljama Europske unije postoji razvijena svijest o važnosti volontiranja, kao i njegove uloge u demokratskom društvu. Volontiranje je prepoznato kao aktivnost koja doprinosi zajednici, ali i aktivnim pojedincima, a veliki značaj pridaje se i volontiranju mladih.

> Koncepcija je slična jer su nam, kada smo započinjali s radom, uzori bile upravo zemlje u kojima je volonterstvo već duže bilo prisutno. Francuska, Nizozemska, Danska, Velika Britanija, SAD, Novi Zeland - samo su neke od primjera zemalja čije smo volonterske infrastrukture pratili od samih početaka. Glavna razlika koja se trenutno nalazi između hrvatske volonterske infrastrukture i one naprednijih zemalja leži u duljem trajanju demokracije kod naprednijih (Marta Hauser, intervju).

Razlika između hrvatske volonterske infrastrukture i naprednijih zemalja je razvijena demokracija te po pitanju volonterstva, duža i veća tradicija postojanja, djelovanja, poznavanja različitih organizacija i institucija koje promoviraju i podržavaju dobrovoljni angažman građana za opće dobro.

Izvješće koje daje cjelovitu sliku o životu mladih u Europi, EU Youth Report, 2012. godine objavio je rezultate istraživanja iz 2011., koja pokazuju kako je, u prosjeku, jedan od četiri mlada Europljana bio uključen u volonterske aktivnosti. U usporedbi s podacima iz 2007., postotak mladih aktivnih kroz volontiranje se povećao. Sudjelovanje u volonterskim aktivnostima razlikuje se po zemljama. Dok je udio mladih ispitanika do trideset godina starosti bio volonterski angažiran iznad trećine u Danskoj, Irskoj, Nizozemskoj i Sloveniji. U slučaju Grčke, Italije, Mađarske, Poljske i Švedske taj udio čini jedna petina mlade populacije.

Udio mladih ljudi koji sudjeluju u volonterskim aktivnostima povećan je u velikoj većini zemalja, osim u Grčkoj, Italiji, Mađarskoj, Slovačkoj i Finskoj. Porast je bio posebno

značajan (oko 20%) u Irskoj, Latviji i Rumunjskoj.

Podaci Eurobarometra pokazuju kako su mladi ljudi u dobnoj skupini od 15 do 19 godina skloniji uključivanju u volonterske aktivnosti. Nasuprot tome, dobna skupina mladih od 25 do 29 godina manje je aktivna, možda zato što su oni obično u toj dobi već pronašli posao i imaju relativno manje vremena za volontiranje.

Prepoznavanje volontiranja kao oblika učenja stoga je prioritet djelovanja EU-a u obrazovanju i usavršavanju. Na temelju zajedničkih načela prihvaćenih od strane Vijeća 2004. godine, Europski centar za razvoj strukovnog obrazovanja, Cedefop, izdao je „Europske smjernice za validaciju neformalnog i informalnog učenja“, koje predstavljaju alat za razvoj praksi certificiranja koje uzimaju u obzir i sektor volonterstva. Mobilnost u svrhu učenja način je na koji građani ostvaruju svoja prava slobodnog kretanja unutar EU-a.

Prekogranično volontiranje primjer je takve mobilnosti za učenje.

2. ZADOVOLJSTVO VOLONTIRANJEM – PORIVI

Volontiranje je samo jedan od načina, no od velikog značaja, na koji pojedinci snagom vlastite inicijative mogu doprinijeti stvaranju pozitivnih promjena u društvu. Razlozi pojedinaca koji se odluče na volonterstvo je individualno i različito. Određeni broj ljudi izabrat će volonterstvo jer ima slobodnog vremena te je osoba uvidjela kako je to dobar način njegova provođenja. Drugi žele pomoći socijalno ugroženima, onima kojima je pomoć potrebna kako bi se pomoglo pojedincima i pomoć zajednici. Isto tako, jako je popularno u volontirati u kontekstu poslovnog svijeta. Pojedinci vide priliku volonterstva kao unaprjeđivanja, stvaranja profesionalnog iskustva, razvijanja novih znanja i vještina kako bi ih kasnije mogli ponuditi na tržištu rada i kako bi im služilo kao dokaz o odrađenoj i stečenoj praksi.

Nadalje, iz navedenog se može zaključiti, kako se iz tih različitih razloga za volontiranjem, nekovrsnog zajedničkog nazivnika, odnosno posljedice; da se volontiranjem ostvaruju vlastiti potencijali i samoaktualizacija te se doprinosi razvoju zdravih zajednica.

Volontiranje u sebi sadržava moć osnaživanja pojedinca u smjeru samouvjerenosti, razvija osjećaj osobnog postignuća te novih profesionalnih inspiracija. Jednom kada pojedinac uvidi svoje sposobnosti i osjećaj zadovoljstva ispunjenjem određenog zadatka ili projekta, u pojedincu se stvara doza kreativnosti i motivacije koja ga lakše usmjerava prema nekom

drugom cilju, odnosno dolazi do spremnosti tih pojedinaca za obavljanje idućeg izazova koji ga očekuje. Ti isti pojedinci tada vrše utjecaj u zajednici te mogu biti motivacija drugima. Upravo stoga, volontiranje može posebno koristiti pripadnicima onih skupina u društvu koji su i sami prethodno bili primatelji volonterskih usluga. Pojedinci koji imaju otežanu početnu poziciju za aktivno uključivanje u radno i društveno okruženje, kao što su dugotrajno nezaposleni, osobe s invaliditetom, bivši ovisnici, beskućnici, bivši osuđenici, žrtve zlostavljanja i drugi, upravo volontiranjem mogu značajno unaprijediti svoj društveni status. Najznačajnija dobrobit za svakoga tko se nalazi u situaciji djelomične ili potpune društvene izoliranosti jest upravo stjecanje osjećaja korisnosti i pripadanja zajednici kao rezultat angažmana za opće dobro (Kamenko et. al. 2016: 14).

Podsjetimo, stoga, na zaključke Hrvojke Begović, o klasifikaciji 6 osobnih i društvenih funkcija koje se ostvaruju kroz volontiranje, odnosno motiva i razloga zbog kojih ljudi volontiraju:

- Vrijednosti – volontiranje nekim ljudima omogućuje da djeluju u skladu s osobnim uvjerenjem o važnosti pomaganja drugima i brige za dobrobit drugih.
- Razumijevanje – volontiranje ima funkciju propitivanja, otvara mogućnost učenja i razvijanja vještina, zadovoljava čovjekovu želju da razumije ljude kojima pomaže, organizaciju za koju volontira ili samoga sebe.
- Poštovanje – volontiranje može pomoći osobi da podigne svoje samopoštovanje, da se bolje osjeća sama sa sobom i da se psihološki razvija.
- Karijera – nekima volontiranje omogućuje stjecanje iskustva vezanog uz karijeru, učenje novih vještina koje im mogu pomoći u pronalaženju zaposlenja ili razvoju karijere, te povećava poslovne mogućnosti .
- Društvo – volontiranjem ljudi jačaju društvene veze, susreću nove ljude ili pak volontiraju zbog društvenog pritiska i prilagodbe.
- Zaštita – volontiranje služi kao sredstvo za smanjivanje negativnih osjećaja krivnje ili pruža bijeg od osobnih problema i osamljenosti.

Nadalje, Judy Esmond i Patrick Dunlop u svom su istraživačkom projektu razvili proširenu skalu motiva za volontiranje: vrijednosti (djelovanje u skladu s uvjerenjima), prepoznavanje (djelovanje zbog toga što drugi prepoznaju doprinos), društvena interakcija (zbog atmosfere volontiranja, druženja), reciprocitet (volonter/ka uživa u volontiranju i smatra ga

ravnopravnom razmjenom), reaktivnost (netko volontira da bi riješio svoje probleme), samopoštovanje (kroz volontiranje osoba želi ojačati samopouzdanje), društvo (osoba volontira da bi se prilagodila normativnim utjecajima ili značajnim drugima), razvoj karijere (zbog stjecanja iskustva, vještina), razumijevanje (osoba volontira kako bi bolje razumjela sebe, ali i druge), zaštita (volontiranje kao sredstvo za bijeg od vlastite negativne percepcije). Na tom tragu o svojim iskustvima svjedoče i moji sugovornici:

> Primijetila sam da se prijatelji uvijek zainteresiraju za moje priče o volonterskim akcijama te uvijek postavljaju pitanja kako bi saznali više, što ih je potaklo da se prijave za slične projekte, i to me jako veseli (Laura Polonijo, [2] intervju).

Na navedeno, bitno je kazati i ustanoviti kako su motivi za volontiranje uvijek individualni i da se svaka motivacija smatra jednako vrijednom. Ukoliko se zaključuje kako je odlazak na volonterski rad bio iniciran iz isključivo vlastitih interesa, odnosno takozvanih sebičnih motiva, ono što se takvim argumentima može odgovoriti jest da rezultat volonterskog doprinosa dovodi do zajedničkog altruističnog cilja, pa upravo stoga porivi za sudjelovanjem i nisu toliko bitni koliko su bitni rezultati volonterskih aktivnosti.

Također, istraživanja Ernesta Gilmera Claryija i Marka Snydera, iz djela *The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations,* pokazuju da većina volontera ima najmanje dva, a vrlo često i više razloga zbog kojih se upuštaju u isto. Stoga su motivacije za kompleksnu i kontinuiranu aktivnost kao što je volontiranje slojevite.

To nas dovodi do zaključka kako cjelokupna motivacija, skup svih mogućih razloga za volontiranje ne može biti kategorizirano isključivo kao altruistična ili egoistična upravo zbog činjenice da volonteri i volonterke i sami ističu da volontiraju kako zbog drugih tako i zbog sebe.

> Shvatila sam da mogu pomoći ljudima kojima je to potrebno. Osjećala sam veliko ispunjenje, olakšanje, poriv za daljnjim pomaganjem ljudima oko sebe, za daljnjim volonterstvom. Želiš osobno postati dio promjene u društvu oko sebe, osjećaj je super (Matea Golik, [3] intervju).

[2] Laura Polonijo, volontira u aktivističkoj grupi Zelena akcija, Zagreb, 10 godina aktivnog volontiranja.
[3] Matea Golik, volonterka u sklopu Učeničkog doma Podmurvice, Rijeka, 5 godina aktivnog volontiranja.

Specifičnost volontiranja je u tome što ono nije uvjetovano samo vanjskim faktorima kao što su primanje plaće, stjecanje prestiža ili društvenog statusa ili primanje nagrada za rad, nego i unutarnjim motivima i razlozima. Odgovornost se pri volontiranju prihvaća na drugačiji način od onog u plaćenim poslovima jer volonter/ka radi posao koji izabere u skladu sa svojim afinitetima te se na volontiranje odlučuje svojevoljno, bez prisile, bez autoriteta i to ne čini iz potrebe za osiguravanjem vlastite egzistencije. Volontiranje se najčešće odvija u okviru projekata organizacija civilnog društva koje imaju specifične strukture komunikacijskih kanala i sistema odlučivanja – to su sistemi koji podupiru timski rad, ali i omogućavaju individualni razvoj.

Upravo zbog činjenice da se volontiranje temelji na slobodi izbora te da mu je osnovna pretpostavka slobodna volja, ono je, između ostalog, i vrlo osobna stvar. Prema Hrvojki Begović tri su razine na kojima se očituju rezultati i posljedice volonterskog rada:

1. razina: osobni razvoj. Volontiranje omogućava učenje novih vještina, otkrivanje i razvijanje vlastitih već postojećih potencijala, razvoj samokontrole, učenje svojevoljnog prihvaćanja odgovornosti, učenje toleranciji u timskom radu, otkrivanje unutarnje motivacije, stjecanje zadovoljstva samim radom, a ne nagradom, postizanje osjećaja korisnosti i potrebnosti, razvijanje vlastitih vrijednosti, stjecanje iskustva učenja te radnog iskustva. Iskustvo volontiranja ostavlja snažan utisak na osobe koje volontiraju i mijenja ih u smjeru prihvaćanja sebe i drugih. Riječju moje sugovornice:

> Kroz volonterski rad razvijam svoju osobnost, svoje sposobnosti. Na volontiranje gledam kao na kvalitetno uloženo vrijeme koje se na kraju odražava na mene, daje mi neki unutarnji smisao. Osjećaj zadovoljstva nakon odrađenog zadatka izdvojila bih kao glavni razlog. Motivira me i vidjeti druge volontere koji žele napredovati te me često njihov entuzijazam privuče da i ja krenem u ambicioznije projekte – na primjer, prijatelji koji su već prije sudjelovali u međunarodnim projektima inspirirali su me da se i sama odvažim na taj korak. Također, volonterska iskustva dobro će mi doći kod sastavljanja životopisa, pogotovo ako se radi o volontiranju na području moje profesije (Laura Polonijo, intervju).

2. razina: rješavanje konkretnih problema. Na drugoj razini rezultati se volontiranja očituju u

rješavanju konkretnih društvenih problema kroz lokalne ili globalne volonterske akcije. To može biti pružanje pomoći u područjima pogođenima prirodnim katastrofama, izgradnja ratom uništenih područja, obnova i uređenje javnih prostora, rad na očuvanju prirodne, kulturne i povijesne baštine, pomoć u organizaciji kulturnih događaja i manifestacija, akcije čišćenja i rad na zaštiti okoliša, društveni rad s marginaliziranim skupinama, rad s djecom i osobama s posebnim potrebama, rad na promicanju ljudskih prava, pružanje pomoći starijim i nemoćnim osobama, siromašnima, invalidima, pružanje pomoći u školama, vrtićima, bolnicama te drugim zdravstvenim i socijalnim ustanovama. Krajnji je cilj i svrha svake volonterske akcije doprinijeti općoj dobrobiti zajednice u kojoj se ta aktivnost odvija i napraviti vidljive i konkretne pozitivne pomake.

3. razina: društveni razvoj. Zbog samog koncepta volontiranja, kao djelatnosti koju ljudi obavljaju svojevoljno i bez prisile, na široj društvenoj razini ono doprinosi razvoju samoinicijativnosti ljudi, utječe na razvijanje pozitivnog udruživanja (potpomognuto idealističkim stavom – sve se može kad se hoće) te na taj način doprinosi općoj (uvjetno rečeno) demokratizaciji društva i osnažuje civilno društvo. Volonterske aktivnosti i djelatnosti unutar civilnog društva vrlo često nude nova rješenja za razvoj zajednice i mogu pridonijeti smanjenju nezaposlenosti s jedne strane, a s druge strane njeguju građanski aktivizam i odgovornost.

> Motivira me vidjeti druge kako se bave volonterstvom, ali ne mogu to usporediti s osjećajem ispunjenja koji me ispuni kada vidim svoj učinak na ljude kojima sam pomogla. Mislim da motivacija kod volontera leži upravo u tom osjećaju – kada jednom kreneš pomagati, samo želiš ići dalje, raditi više, pomagati svima (Matea Golik, intervju).

2.1. Funkcionalni pristup

Autorica Hrvojka Begović opisuje te ističe funkcionalni pristup koji proizlazi iz psihologije i za kojeg su zaslužni Ernest Gilmer Clary i Mark Snyder. Ono što proizlazi iz funkcionalnog pristupa, odnosno ono što je dovelo do ovog načina sagledavanja fenomena volontiranja je utvrđivanje poriva za volontiranjem, odnosno zašto se sve više ljudi angažira u neplaćenim volonterskim aktivnostima.

Kod funkcionalnoga pristupa žele se razumjeti psihološke i društvene potrebe, ciljeve,

planove i motive koje ljudi žele ostvariti kroz svoja uvjerenja i kroz svoje ponašanje, te istražuje osobne i društvene procese koji iniciraju, usmjeravaju i podupiru neku ljudsku akciju. Njegova je perspektiva multimotivacijska, a ključna je tvrdnja ta da ljudi mogu činiti iste stvari da bi zadovoljili različite psihološke funkcije, tj. da obavljajući istu aktivnost ljudi mogu imati različite motive. Kao što je funkcionalni pristup multimotivacijski, na jednaki je način i volontiranje vrsta ljudskog ponašanja koje je izrazito višeslojno i kompleksno (Begović 2006: 9).

Kada se govori o kontinuiranom ponavljanju nekih akcija u određenom vremenskom razdoblju, funkcionalni pristup u psihologiji sugerira da ono ovisi o usklađenosti, tj. preklapanju motiva i situacije koja može zadovoljiti te motive. Koliko se motivi i iskustvo preklapaju – koliko su u određenoj situaciji ostvareni ciljevi, toliko je vjerojatno da će osoba nastaviti obavljati neku aktivnost.

Prema navedenom i temeljem provedenih istraživanja funkcionalni će pristup pružati mogućnost za korisna rješenja glede volonterske prakse dajući odgovore na pitanje kako motivirati volontere i volonterke za nastavak rada, što je ono ključno kod zadržavanja volonterske volje.

2.2. Kako volontiranje utječe na zdravlje

Uz ranije navedene razloge i odgovore na pitanja „zašto“ volontiranje, koje su pozitivne strane volonterstva, što stječemo volontiranjem, ne bi se trebala izostaviti i činjenica kako upravo bavljenje volonterskim radom pozitivno utječe na naše fizičko i mentalno zdravlje. Štoviše, takva činjenica je neizostavna.

Na koji način volontiranje utječe na naše mentalno i psihičko zdravlje proizlazi iz činjenice kako je ono jedan od najčešćih oblika organiziranog pomaganja drugima. Daje nam mogućnost da na život gledamo drugim očima, da se neko vrijeme koncentriramo na druge umjesto na sebe, vraća nam vjeru u svoju sposobnost i kapacitet da ponudimo vlastite odgovore na probleme oko nas. Volontiranje je prije svega optimistična aktivnost i stoga sam čin volontiranja u sebi uključuje sanjarenje – sanjarenje o tome da se neki problem može riješiti, da se cilj može ostvariti, da učinjeni napor mijenja situaciju nabolje (Hauser 2012: 1).

Nadalje, Hauser ističe, kako bi se pomoglo nekome koga se ne poznaje, mora se prevladati prirodni impuls izbjegavanja rizika i opasnosti. Svaki puta kad se pomaže nepoznatoj osobi, osoba se otvara prema drugima, zbog čega se upravo ista može osjećati ranjivo. Kako bi se

prevladalo te strahove, tijelo otpušta hormon oksitocin, koji pomaže ublažiti stres tako što smanjuje izloženost hormonima stresa te, u isto vrijeme, povećava povjerenje i smirenost.

Volontiranjem dolazi do dugotrajnog perioda poboljšanog stanja emocionalne dobrobiti, osjećaja vlastite vrijednosti, što dovodi do smanjenja stresa i na taj način poboljšava zdravlje osobe koja pomaže te utječe na njenu dugovječnost.

Također, volontiranje je oblik društvene aktivnosti odnosno društvene participacije, a prema istraživanju i djelu *Acts of compassion,* Roberta Wuthnowa, utvrđeno je da društvena participacija odnosno integracija, povezana sa subjektivnim osjećajem vlastite dobrobiti.

Društvena integracija odnosi se na povezanost s drugim ljudima, a jedan od markera takve integracije je broj društvenih uloga (majka, radnik, supruga, volonter, prijatelj) koje osoba „igra" u isto vrijeme. Uloge imaju moć mijenjati način na koji je osoba tretirana, način kako se ponaša, što čini te što misli i osjeća. Druga mjera društvene integracije je broj veza ili kontakata koje osoba ima s drugim ljudima. Dakle, volontiranjem dodajemo svom životu još jednu ulogu – ulogu volontera, što pomaže u stvaranju i jačanju naše društvene mreže i dovodi do osjećaja vlastite dobrobiti te ima pozitivne efekte na mentalno zdravlje.

Također, vezu između volontiranja i mentalnog zdravlja podcrtava činjenica da je pomaganje drugima, bilo neformalno ili na organiziran način kroz volontiranje, samovrednujuće iskustvo. Kroz pomaganje drugima osoba vjeruje da može učiniti razliku, osjeća da ima kontrolu nad svojim životom i okolinom te time ublažava depresiju i povećava osjećaj samoefikasnosti (odnosi se na percipiranu vlastitu sposobnost i efikasnost djelovanja u specifičnim situacijama). Znanstvenici tvrde da je jedan od razloga zašto pomaganje drugima smanjuje rizik od smrtnosti, što ono povećava percepciju vlastite samoefikasnosti, samopouzdanja, smanjuje osjećaje hostilnosti - neprijateljstva i izolacije te povećava pozitivne osjećaje što sve može djelovati kao „cjepivo" protiv stresa (Hauser 2012: 1).

Osobe koje pomažu drugima rjeđe doživljavaju depresiju, tjeskobu, imaju bolje samopouzdanje, nižu stopu smrtnosti, jači imunološki sustav, bolju kontrolu težine, krvnog tlaka, manju učestalost srčanih bolesti, osjećaju smanjenje kronične boli te imaju brže vrijeme oporavka od operativnih zahvata. Neke studije, primjerice studija *Volunteering and Mortality Among Older Adults: Findings From a National Sample,* djelo Marka Musicka, Regule Herzog i Jamesa Housea, čak pokazuju da volonteri i volonterke žive duže – dodatne 4 godine.

Također, istraživanja Marka Musicka i Johna Wilsona, u djelu *The Effects of Volunteering on the Volunteer,* pokazala su da volonterske aktivnosti često volonterima preoblikuju ili

preusmjeravaju vrijednosti, perspektive pa i njihove životne ciljeve. Za mnoge, volontiranje potiče novi rast, duhovni i emocionalni, ponekad su te promjene neznatne, ali jasne – kao što je predanost kontinuiranom radu sa specifičnim razlogom ili ciljem. U drugim slučajevima, utjecaj volontiranja je dramatičniji – mijenjanje posla kojeg osoba radi ili potpuna promjena nečije karijere. Upravo u ovom kontekstu važno je spomenuti i školsko volontiranje za koje postoji vrlo veliki interes odgojno – obrazovnih ustanova, pa i samih učenika. Školsko volontiranje ima mnogo prednosti, za učenike volontere, školu i cjelokupno društvo. U literaturi se ističe da mladi volontiranjem razvijaju razumijevanje za društvene probleme i suosjećanje s drugima, uče socijalne vještine i razvijaju moralne i etičke koncepte te volontirajući imaju utjecaj na društvene promjene. Sve navedeno od posebnog je značaja u kontekstu promjene razumijevanja obrazovanja, gdje se naglasak stavlja na cjeloživotno učenje, posebice na neformalno obrazovanje i iskustveno učenje.

Škole, s druge strane, uvođenjem volonterskog programa dobivaju školski kurikulum obogaćen novim vrijednostima i vještinama (posebno u kontekstu građanskog odgoja i obrazovanja), povećanu kvalitetu rada te odnosa između nastavnika i učenika. Važno je istaknuti da učenici volonteri mogu pružiti i dodatnu pomoć školskom osoblju; mogu utjecati na smanjenje negativnih ponašanja među mladima, a zasigurno će pomoći i u stvaranju jačeg partnerstva s cjelokupnom zajednicom te promicanju pozitivne slike o školi u javnosti (Hauser 2012: 1).

Za društvo u cjelini, volontiranje mladih ima dalekosežne pozitivne posljedice među kojima uz posljedice veće građanske odgovornosti i aktivizma među mladima, tu su i ostale bitne, pozitivne posljedice poput prevencije poremećaja u ponašanju, veće konkurentnosti mladih na tržištu rada te veće socijalne inkluzije mladih u društvo.

Također, istraživanja Gillatha Omrija, u djelu *Attachment, Caregiving, and Altruism: Boosting Attachment Security Increases Compassion and Helping* pokazuju da su toplina i pozitivne emocije, kao i povjerenje, altruizam i suosjećanje uže osobine ličnosti na kojima volonteri postižu značajno više rezultate od nevolontera.

Upravo u području zdravstva nedostaje volontera. Značaj volontera u zdravstvenim ustanovama od velikoga je značaja. Kako za volontere, tako i za pacijente. Činjenica je, prema navedenom, da volonterstvo pozitivno utječe na zdravlje, a jednako istini je i da volonterova prisutnost i pomoć pacijentu također doprinosi boljitku njegovog zdravlja i dobrog osjećaja.

> Iskustvo volontiranja u hospiciju promijenilo me kao osobu. Shvatila sam da mogu pomoći ljudima kojima je to potrebno. Otvorilo mi je oči glede broja siromašnih ljudi u Hrvatskoj te me naučilo lekciju o sebičnosti (Matea Golik, intervju).

Volontiranje učenice srednje škole pokazuje primjer dobre prakse. Volonterka je imala opciju volontiranja kao predloženu aktivnost u učeničkome domu gdje je boravila, a odgajatelji su bili upravo ti koji su podupirali učenike. Upravo je dom povezao učenike sa hospicijem, tako da možemo uvidjeti postojanje dobrih povezanosti i suradnji kako u školstvu pa tako i u zdravstvu.

3. KAKO MOTIVIRATI I ZADRŽATI?

3.1. Zašto su potrebni volonteri?

U zemljama razvijenih demokracija i civilnog društva, volonterski je angažman prepoznat kao važan element u razvoju socijalnog kapitala i stvaranju socijalne kohezije, a volonteri, posebno mladi, ključni su akteri aktivnosti od općeg dobra. Posljednjih nekoliko godina velik broj najvažnijih međunarodnih institucija, vlada i organizacija civilnog društva prepoznaje volontiranje kao društveni fenomen koji u sebi nosi brojne dobrobiti za pojedinca i društvo u cijelosti.

Prema Svjetskom izvještaju o stanju volonterstva, mladi ljudi predstavljaju ogroman potencijal za razvoj te je stoga iznimno važno podržati sve oblike aktivne participacije mladih, uključujući i volontiranje. Promjene u globalnoj ekonomiji suočavaju mlade sa smanjenim mogućnostima za sudjelovanje u društveno-političkom životu što ih čini skupinom u riziku od socijalnog isključivanja. Upravo stoga, zapošljavanje predstavlja jedan od najvažnijih načina za opstanak ili povratak u aktivan društveni život.

U vremenu u kojem živimo poticanje mladih na volontiranje ima višestruku važnost. Osim što predstavlja izvor društvene energije za pomoć skupinama u potrebi, ono je i iskustveni način odgoja mladih za aktivnu građansku ulogu u razvoju socijalnog i demokratskog društva (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 88).

Ono što se daje zaključiti iz navedenoga te iz istraženoga je to kako naše Hrvatsko društvo

sve više prepoznaje važnost volonterstva te kako ono spontano počinje i u tranzitnoj zemlji kao Hrvatska bivati stilom života. Učenica srednje škole opisuje svoje iskustvo i način na koji se susrela s volonterstvom.

> U Rijeku sam doselila na školovanje te sam bila smještena u Učenički dom gdje je volonterstvo bilo jedno od slobodnih aktivnosti. Volontirala sam u hospiciju gdje sam stanarima pomagala izrađivati razne stvari - poput oslikanih staklenih čaša ili posuda koje smo ukrašavali kamenčićima i školjkama iz mora. Radionice su se održavale u predbožićno doba pa bi se te rukotvorine prodavale kao božićni pokloni ili suveniri, a sav bi prihod, dakako, išao u humanitarne svrhe – hospicij se financirao sam pa je ovo bio jedan od načina prikupljanja sredstava za stanare (Matea Golik, intervju).

Uključivanje u volonterske aktivnosti izvrstan je način da mladi budu produktivni i aktivni članovi zajednice tijekom svog odrastanja u aktivnostima primjerenima njihovoj dobi, tjelesnom i moralnom stupnju razvoja i vještinama koje ne predstavljaju rizik za njihovo zdravlje, razvoj i uspjeh u izvršavanju svakodnevnih obveza. Kroz takvo je uključivanje značajan dugotrajan učinak jer se za budućnost oblikuje osoba svjesna sebe i svoje okoline, svojih potreba i mogućnosti, kao i potreba i mogućnosti zajednice koja ju okružuje. Mladi mogu razvijati i jačati svoje stavove i vrijednosti, mogu upoznavati sebe u odnosu na druge i potrebe okoline, mogu razvijati svoje vještine projektnog planiranja i upravljanja.
Posljednjih nekoliko godina u Hrvatskoj regionalni volonterski centri bilježe sve veći interes mladih za volontiranjem. Nažalost, zbog nedostatka istraživanja, točne brojke se ne mogu ustvrditi, no sa sigurnošću se može reći kako je ciljani rad na promociji i afirmaciji volonterstva, posebno u srednjim školama, imao utjecaja na povećan interes za volontiranjem. Međutim, ako želimo ostvariti ili iskoristiti sve potencijale koje volontiranje nudi, dosadašnji stihijski pristup oslonjen na inicijative entuzijasta pojedinaca, potrebno je promijeniti u sustavan, strukturiran i organiziran pristup razvoju prakse volontiranja mladih i infrastrukture koja će to podržavati.

> Bilo bi super kada bi se mogle raditi nekakve prakse, kao neke vrste internshipa u profitnim organizacijama; dakle studenti koji izlaze na

> tržište rada ili da se u studiju implementiraju kao praktična nastava.
> Volonterstvo je nešto što jako utječe na zapošljivost, u smislu uči jako puno toga, od stjecanja soft vještina – komunikacije, timski rad, rješavanje problema do vrlo specifičnih vještina – pisanje projekata...no ono nikada ne bi trebalo postati obvezno, ono je slobodna aktivnost, ono bi se trebalo ostaviti u ovakvom obliku iako doprinosi stjecanju znanja i ostalog, dok po pitanju obveznog koristi nekakva vrsta prakse/ internshipa (Marta Hauser, intervju).

S time, trebalo bi i istaknuti i preporuke koje je donijela Europska unija, a koje pozivaju vlade država članica na kreiranje poticajnog okruženja u kojem će se poštovati potrebe i interesi mladih ljudi s jedne strane dok se, s druge strane, pozivaju organizatori volontiranja na preuzimanje proaktivne uloge u angažiranju mladih volontera (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 89).

Angažirani mladi ljudi predstavljaju velik potencijal za razvoj društva općenito te mogu uvelike doprinijeti razvoju svojih zajednica. Zapošljavanje, a posebno zapošljavanje mladih, u današnje je vrijeme postalo jednom od najvažnijih društvenih tema. Upravo zato volonterski angažman doprinosi zapošljivosti mladih.

Prema stopi nezaposlenosti, mladi spadaju među rizične skupine u socijalnom isključivanju. Budući da volontiranje snažno doprinosi razvoju osobnih potencijala, ono predstavlja jedan od putova prema zapošljivosti mladih u smislu stjecanja stavova, znanja i vještina korisnih na tržištu rada. Mnogima od njih, volontiranje može biti jedno od prvih profesionalnih iskustava koje im pomaže formirati stavove o radu te ih može pripremiti za rad u organiziranoj sredini (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 100-101).

Određena specifična kompleksnost se javlja kada se radi o mladima i kako bi se došlo do određenih zaključaka onda je ujedno i potrebno razmišljanje o nekim od ključnih karakteristika mlade populacije. Oni su entuzijastični, moglo bi se zaključiti kako su i nestrpljivi; odgovor im je potreban odmah, nedostatak je „životnog iskustva“, prakse, a jedino što poznaju, odnosno jedini način gdje su imali prilike učiti je bio ili je „školski“ pristup potpori i učenju. Mladi se osjećaju dobro u grupama, manje ih brinu pitanja privatnosti, orijentirani su prema novim tehnologijama, ne vole dugačke dokumente s puno teksta te se lako demotiviraju.

Sama praksa je pokazala da je puno lakše prijeći iz stanja angažiranosti u stanje zaposlenosti,

prije svega zbog toga što oni koji su aktivni lakše dolaze do informacija i šire svoju društvenu mrežu. Nadalje, prema dosadašnjoj praksi vidljivo je da volontiranje u neprofitnim organizacijama pruža izuzetno velik potencijal za relativno lagan način stjecanja radnog iskustva, koje rezultira unaprjeđenjem znanja i vještina, širenjem kontakata i uspostavljenjem socijalne mreže.

Razmišljanje o načinima kako volontiranje može doprinijeti povećanju zapošljivosti svakako uključuje sljedeće:

- Pokazuje entuzijazam i spremnost na rad - samim time navođenje volontiranja u životopisu pokazuje poslodavcu da je osoba spremna raditi.
- Stjecanje radnog iskustva u organiziranom i strukturiranom radnom okruženju - volontersko iskustvo može biti jednako korisno u dobivanju posla kao i plaćeno radno iskustvo. Svejedno je je li osoba stekla radno iskustvo u radu na bazama podataka ili na vođenju evidencije i administracije na plaćenom poslu ili kao volonter u nekoj neprofitnoj organizaciji. Poslodavcu je važno da osoba zna raditi s bazama podataka na vođenju evidencije i obavljati opće administrativne poslove.
- Stjecanje radnog iskustva u specifičnim područjima, npr. radno iskustvo uredskog poslovanja/administracije i sl. Volontiranje pruža mogućnost da se istraže nova područja te da se osoba iskuša u novoj vrsti poslova. Ako osoba ima interes za kulturu, a završila je ekonomiju, tada volontiranje u kazalištu, muzeju ili organizaciji koja se bavi promicanjem urbane kulture predstavlja priliku za nova iskustva i eksperimentiranje. Ako je osoba završila medicinu, idealna je prilika steći određeno iskustvo volontiranjem u npr. organizacijama u području zdravstva ili na sportskim susretima organiziranim od strane sportskih klubova za djecu ili osobe s invaliditetom.
- Donosi nove preporuke/reference.
- Volontiranjem pojedinac iskazuje spremnost na preuzimanje određenih odgovornosti.
- Stjecanje novih znanja i vještina kroz edukaciju koja je često moguća tijekom volontiranja (npr. rad na računalu, pisanje projekata, planiranje, prva pomoć i sl.).

Mogu izdvojiti situaciju kada me je jedna poslodavkinja osobno pozvala

> na razgovor nakon što je u mom CV-ju vidjela količinu i prirodu projekata u kojima sam sudjelovala. Tako mogu zaključiti da barem neki poslodavci cijene volonterski rad kod svojih trenutnih i potencijalnih zaposlenika. Što se tiče moje ostale okoline, svakako imam osjećaj da moji bližnji i društvo u kojem se krećem blagonaklono gledaju na činjenicu da sam volonter jer smatraju da je to jako pozitivna stvar (Laura Polonijo, intervju).

Iz prethodno citiranog, od strane volonterke, daje se uvid kako određeni poslodavci cijene upravo to iskustvo, odnosno prepoznaju samu važnost volonterskog sudjelovanja, važnost stečenih iskustava i sposobnosti tokom volonterstva. Primjer volonterke, Laure Polonijo, pokazuje kako upravo dolazi do značajnih pomaka u prepoznatljivosti važnosti, od strane poslodavaca, koja je nužna. Također, prema ranije navedenome tekstu Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, kao korisničkom institucijom projekta i konzorcijem predvođenim njemačkom tvrtkom GOPA ConsultantsLtd., kao partnerima kroz akcijsko istraživanje „Mladi na tržištu rada“, možemo uvidjeti da se pozitivan impakt događa.

Bitno je ukazati, kako i navode autorice Kamenko i Šehić – Relić, da se u posljednje vrijeme zbog odredbi koje su omogućile šire korištenje mjere stručnog osposobljavanja za rad bez zasnivanja radnog odnosa, volontiranje često u javnom prostoru izjednačava sa stručnim osposobljavanjem. Iako Zakon o volonterstvu precizno naglašava kako se stručno osposobljavanje ne smatra volontiranjem, mnogi su, zbog činjenice kako se za stručno osposobljavanje dobiva tek simbolična naknada, ovo netočno nazvali volontiranjem. Ovakav pristup proizlazi iz, nažalost, još uvijek prisutne predrasude kako je volontiranje rad „za ništa“, odnosno besplatan rad. Pri tome se iz vida ispušta puno širi kontekst dobrovoljnog angažmana za opće dobro, što volontiranje u svojoj biti jest.

3.2. Pridobivanje, motivacija te zadržavanje volontera

Uključivanje volontera ovisi o nekoliko čimbenika: dostupne volonterske pozicije, potrebe organizacije, vještine i interese volontera i vremensku raspoloživost volontera. Kada je volonter kvalitetno uključen, to je povoljna situacija za sve i na taj način se osigurava organizaciji da taj volonter i ostane upravo u toj organizaciji na duži period. Opis volonterske pozicije je izrazito važan, odnosno od ključne je važnosti iz razloga što detaljnim i pažljivim

opisom te pozicije potencijalni volonter dobiva određeni uvid u obim i intenzitet obaveza. Na temelju njih donijet će odluku želi li se priključiti i ostati u organizaciji.

S volonterskom pozicijom je, naravno, važno povezati stvarnu osobu koja vam se javila za volontiranje. pri čemu je važno otkriti interese i vještine volontera, te ustvrditi odgovaraju li one zahtjevima predviđene pozicije. Postoje različite metode odabira volontera, a kako bi se odabrala najprimjerenija prvo se treba osvrnuti na opis i zahtjevnost pozicije te odlučiti koja će na najučinkovitiji način dovesti do najbolje osobe za taj posao (Forčić et. al. 2016: 55).

Pravilan izbor volontera ovisit će o prioritetu i prirodi zadatka volonterskog rada, ukoliko se traži volonter na duži period potrebno je primjerice s kandidatima održati intervju. Jednodnevne akcije zahtijevaju popunjavanje jednostavne prijavnice ili potvrda dolaska putem e – maila. Dobra je volja, naravno, preduvjet.

Posebno je bitno obratiti pozornost na moguće zakonske zahtjeve vezane uz određene vrste volontiranja. Primjerice, volontiranje s ranjivim skupinama nije dopušteno osobama koje su bile osuđene za određena kaznena djela. Svakako na početku treba zatražiti suglasnost potencijalnog volontera kako bi se moglo dobiti podatke Ministarstva pravosuđa. Neka od pitanja koja mogu pomoći pri odluci želite li određenu osobu uključiti u svoju organizaciju ili ne jesu: Zašto vam je bitno volontirati u našoj organizaciji, koje rezultate želite postići volontiranjem, u kojim područjima volite raditi, što ne volite raditi ili ne želite raditi, što želite dobiti/ naučiti kroz volontiranje na ovoj poziciji? (Forčić et. al. 2016: 55)

Svaka bi organizacija u određenom trenutku trebala razviti prijavnicu za volontere. Time se gradi baza potencijalnih volontera te može poslužiti kao alat za odabir volontera ukoliko se u nju uključe određena osnovna pitanja informacije o volonteru, obrazovanje, iskustva, motivacije i vremenske raspoloživosti.

Prilikom intervjuiranja osoba, osim što je od važnosti i prednosti intervjua upoznavanje potencijalne osobe za rad, jednako je važno i transparentno predstavljanje same organizacije kandidatu.

Obostranost iskrenog ponašanja je izrazito važna kako bi se daljnji uspjeh mogao predvidjeti. Isto vrijedi i kod odabira volontera, ukoliko osoba nije kompetentna valjalo bi iskreno i odgovorno postupiti i odbiti ju ili predložiti alternativu – cilj je da ostvarivanje zadane misije bude učinkovito, kvalitetno i olakšavajuće za svih. Kao što bi bilo potrebno izraditi prijavnicu jednako je važno dokumentirati i eventualne poteškoće i prekid suradnje, odnosno stvoriti otkazni list.

Prikladno uključivanje pojedinca zainteresiranih za volontiranje pogoduje i organizaciji i

volonteru. Lako je moguće da volonteri uključeni u one angažmane koji ih ne zanimaju ili im nisu prikladni, neće uživati u tom volonterskom iskustvu. Ako nisu bili prikladno pripremljeni za posao, mogu se osjećati nesposobnima i stvoriti odbojnost prema volontiranju, te će u oba slučaja brzo odustati od volonterskog angažmana (Forčić et. al. 2016: 61).

Orijentacija i trening, odnosno obuka, sastavni su dio svakog volonterskog iskustva. Opsežnost edukacijskih treninga ovisit će o volonterskoj poziciji, neophodno je da se bar dio pažnje na samom početku posveti instituciji ili organizaciji. U svemu tome svakako bi bilo od koristi imati i priručnike za volontere.

Orijentacija i obuka pomažu novom volonteru smjestiti svoj rad u kontekst organizacije, te se upoznati s ljudima koji su u organizaciji ali i sa svim pravilnicima, procedurama, pravima i obvezama. S druge strane, obuka volontera će svakako ovisiti o specifičnoj volonterskoj poziciji i o tome što svaki volonter donosi sa sobom u organizaciju. Priprema volontera uključuje tri vrlo važne stvari: Orijentaciju, trening/ obuku i stalna edukaciju (Forčić et. al. 2016: 61).

S pozicije menadžmenta, obuka za sve djelatnike, bila plaćena ili ne, sve je više prepoznata kao osobina uspješnih organizacija. Organizacija time dokazuje posvećenost pružanju visokokvalitetnih usluga osoblju, donatorima, suradnicima, partnerima, korisnicima usluga i ostaloj široj zajednici.

Kroz trening volonter dobiva informacije o iskustvima prijašnjih volontera. Sam trening mogu voditi zaposlenici ili koordinator volontera, a u pojedine dijelove treninga mogu se uključiti i postojeći volonteri. Obuka priprema volontera za obavljanje posla, daje volonteru samopouzdanje i osjećaj sigurnosti za obavljanje posla za koji se prijavio. Ujedno, doprinosi zadovoljstvu obavljanja posla (Forčić et. al. 2016: 74). Također, prema ranije objašnjenom i navedenom dolazi se i do zaključka dobrobiti i same stalne edukacije koja je, dakako, iznimno važna u razvijanju kvalitete organizacije.

Ono što također može biti dio orijentacijske pripreme volontera jest Ugovor o volontiranju, upravo zato što je sastavni dio Ugovora o volontiranju opis volonterske pozicije.

Dakako, ako se želi organizirati volontiranje maloljetnih osoba, Zakon o volonterstvu (NN 22/13) razlikuje volontiranje mladih srednjoškolske populacije (u dobi od 15 do 18 godina) i djecu mlađu od 15 godina. Kada se radi o volontiranju djece mlađe od 15 godina, Zakon o volonterstvu uređuje ih člankom 13. (NN 22/13) i naziva ih odgojem za volontiranje. Kod djece mlađe od 15 godina postoji dodatni dio koji je potrebno uvažiti prilikom njihova uključivanja u volonterske aktivnosti. Osim suglasnosti, odnosno pristanka zakonskog

zastupnika (roditelja/ skrbnika), značajno je tko je organizator volontiranja. Također, povećana je pažnja u odabiru aktivnosti jer je Zakon predvidio da se uz osiguranje podrške i nadzora, treba osigurati i da sadržaj volonterskih aktivnosti ima ulogu odgoja i socijalizacije osobe. Volontiranje mladih u dobi od 15 do 18 godina omogućeno je Zakonom uz posebne uvjete (čl. 12 Zakona o volonterstvu, NN 22/13); uz pisanu suglasnost zakonskog zastupnika; ne smiju volontirati izvan granica RH bez pratnje zakonskog zastupnika; ne smiju biti uključeni u dugotrajno volontiranje (ono koje volonter obavlja redovito i kontinuirano, na tjednoj osnovi u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida). Mladi u dobi od 15 do 18 godina imaju mogućnost volontiranja unutar škole, ali jednako tako mogu odlaziti i na volontiranje u udruge ili ustanove, te ostale organizacije koje mogu biti organizatori volontiranja sukladno Zakonu o volonterstvu (Forčić et. al. 2016: 64).

> Mladi vole da je tempo rada zabavan, opušten, a pristup ležerniji, iako u volonterstvu mora postojati i doza formalnosti. Za mlađe, npr. djecu koja su krenula u srednju školu, isto tako je bitno da program ne traje dugoročno radi disperzije pažnje i odgovornosti (Marta Hauser, intervju).

Aktivnosti koje maloljetni volonteri obavljaju za vrijeme svog volonterskog angažmana moraju biti primjerene njihovoj dobi, tjelesnom i moralnom stupnju razvoja i vještina i nikako ne smiju predstavljati rizik za njihovo zdravlje, razvoj i uspjeh u izvršavanju školskih obaveza te prema Zakonu, pribaviti pisanu suglasnost zakonskih zastupnika (najčešće roditelja). Ako se pak radi o djeci mlađoj od 15 godina, organizator volontiranja može biti samo odgojno-obrazovna ustanova, ustanova socijalne skrbi ili druga pravna osoba koja organizira volontiranje u odgojne i obrazovne svrhe uz suglasnost nadležnih tijela državne uprave, odgojno-obrazovnih ustanova ili ustanova socijalne skrbi.

Uključivanjem djece i maloljetnika kao volontera nastoji se kod njih razvijati ideja i vrijednost volonterskog rada te aktivnog građanstva. Krajnja svrha ovog volontiranja je odgoj i obrazovanje te doprinos razvoju i socijalizaciji djeteta (Prgić Znika et. al. 2015: 44).

Volontiranja djece mlađih od 15 godina najčešće su kratkotrajna što bi značilo organiziranje raznolikih akcija. Kao dobar primjer volonterskih aktivnosti za djecu organizirana je akcija „Djeca djeci“, u kojoj su djeca dječjih vrtića Žibeki iz Brezja i Ringišpil iz Lopatinca zajedno sa svojim roditeljima i voditeljicama vrtića prikupljala božićne poklone. Djeca iz vrtića u svoje poklone upakirala su igračku, komad odjeće ili neku drugu stvar koju su željeli

pokloniti drugom djetetu. Svi božićni pokloni bili su poklonjeni u Caritasovu Kuću ljubavi, u zagrebačkom naselju Savica-Šanci. Kuća pruža smještaj i skrb najmlađim štićenicima Caritasa, novorođenčadi i djeci do tri godine te nezbrinutim majkama i trudnicama, kojima je potrebna ljubav i pažnja.

Isto tako djeca često počinju volontirati uz svoje roditelje. Ako roditelj volontira u pučkoj kuhinji, dijete će vjerojatno imati mogućnost uključiti se i pomoći u nekim aktivnostima. Primjerice volontiranje na dječjem danu, čiji je organizator bilo Društvo „Naša djeca“ iz Opatije. Bilo je mnogo radionica, od kojih je jedna od njih i likovna radionica. U paviljonu parka Angioline roditelji su sa svojom djecom izrađivali kamelije od obojenih kamenčića te time zabavili manju grupu djece. Također, u organizaciji Društva „Naša djeca” iz Opatije 14 učenika i učenica volontera Ugostiteljske škole Opatija pomagalo je organiziranju aktivnosti i igara za djecu vrtićke i osnovnoškolske dobi. Po dvoje učenika izabralo je jednu aktivnost na kojoj su se više angažirali. Aktivnosti su bile različite, od radionice glagoljice, izrade lutkica, likovno kreativnih radionica na temu maruna do natjecateljskih igara. Učenici su sudjelovali u osmišljavanju dijela aktivnosti i animiranju djece. Pokazali su veliko zanimanje za takve volonterske aktivnosti. Imali su priliku uvidjeti važnost organiziranja slobodnoga vremena za djecu i mlade, a pritom su razvijali svoju kreativnost u osmišljavanju igara i aktivnosti za djecu. Mnogi su učenici sudjelovanjem u tim volonterskim aktivnostima pokazali afinitete za rad s djecom (Šehić Relić et. al. 2014: 44).

Nadalje, govoreći o motiviranju i zadržavanju volontera, iz perspektive menadžmenta za kojeg se da zaključiti kako je danas neophodan i dobar vodič i pomoć kako organizaciji tako i volonteru, važno je mentoriranje, praćenje, podrška i nagrađivanje volontera što stvara motivaciju o kojoj se i raspravlja u tekstu autorice Gordane Forčić, *Kako ih pronaći? Kako ih zadržati?*

Prema autoricama Gordane Forčić, Bojane Ćulum te Lejle Šehić – Relić osnovni principi praćenja rada volontera zasnivaju se na:

- Stalnoj komunikaciji, periodičnim procjenama učnkovitosti i uključuju sastanke o statusu zadataka, kako bi se pomoglo volonterima dovršiti svoje projekte temeljito i na vrijeme.
- Dostupnosti zaposlenika, članova i ostalih resursa potrebnih za dovršenje projekta.
- Jasno definiranim opisima volonterskih pozicija kako bi se utvrdila očekivanja, opseg obaveza i rezultati te kako bi se periodički procijenila učinkovitost

volontera.

- Dovoljno vremena i resursa te osoba koje prate i koordiniraju rad volontera.
- Otvorenom i pravovremenom razgovoru u slučaju problema.
- Dokumentiranju svih razgovora i sastanaka s volonterima kako biste mogli kasnije poduprijeti možebitnu odluku o potrebi raskida suradnje.
- Volonter bi trebao biti otpušten samo kao posljednja moguća mjera, sa svom osjetljivošću i taktom koji biste upotrijebilipri otpuštanju zaposlenika.

Volonter bez stalnoga kontakta sa zaposlenicima, članovima, može se osjećati manje vrijednim, te bez vodstva i podrške može uskoro napustiti organizaciju, stoga je bitno pratiti osnovne principe podrške kao motivatora i zadržavatelja.

Funkcije podrške su:

- fokusiranje na osobu,
- osiguranje sigurne okoline i opuštene atmosfere u kojoj se volonteri mogu izraziti,
- suprotstavljanje izolaciji koja ponekad prati neke volonterske uloge,
- pomoć u rješavanju problema koji su češće osobne prirode,
- pomoć volonteru da se osjeća dobro u vezi s onim što radi i pokazati mu da je cijenjen (Forčić et. al. 2016: 77).

Postoje i određeni savjeti kako zadržati, odnosno pravila moralnog ponašanja koja utječu na odluku kreativnosti, motiviranosti i zadržavanja volontera. Prema savjetima autorica Gordane Forčić, Bojane Ćulum te Lejle Šehić – Relić motiviranost i kreativnost volontera se može zadržati ukoliko:

- Osigurati mogućnosti i slobodu da volonteri daju svoje prijedloge za nove načine i pristupe u obavljanju posla i aktivnosti na kojima su angažirani.
- Osigurati takvu vrstu zadatka ili posla koji će omogućiti volonteru da ga uspješno obavlja.
- Graditi volonterov osjećaj osobne kontrole nad poslovima koji se trebaju obaviti, što se može postići tako da se uključi volontere u definiranje ciljeva koji se žele određenim aktivnostima postići te njihovo uključivanje u proces donošenja odluka.
- Osigurati realno vrijeme za obavljanje određenih pozicija ili zadataka.
- „Izazvati“ volontere da rješavaju probleme, te da pristupaju obavljanju pozicija ili zadataka na kreativan i novi način.

- Osigurati sigurno okruženje (duh zajedništva, otvorena komunikacija, uključujući otvoren razgovor o problemima, poticaj za dijeljenjem i iznošenjem ideja).
- Poticati druženje i timski duh.
- Redovita i stalna edukacija volontera.

Ono što je ključno i zajedničko svim navedenim točkama jest jednakost prema apsolutno svakome. Svatko zaslužuje jednaku pažnju, podršku i priliku.

Neizostavan dio angažmana pri kojem se potiče zadovoljstvo volontera jest i nagrađivanje. Priznanja koja se odaju neposredno nakon odrađenog rada su izraženija, važnija. Svaki poticaj i nagrada nakon odrađenog rada daje dozu motiviranosti, uspješnosti. Na taj način volonter je priznat i prepoznat, to može biti nagrada zagrljajem, ljubaznosti, riječi zahvale pa do uključivanja volontera u donošenju odluka. Također, osim priznanja koja se odaju neposredno nakon odrađenog rada, među nagrađivanja se uključuju i službene godišnje zahvale. Organizacije bi trebale imati, uspostaviti model koji će poticati redovito nagrađivanje volontera. Bitno je nagraditi osobu koja odrađuje, a ne posao koji se obavlja, to uključuje raznolikost poticaja, a time se prate i želje volontera, ono što im najviše pogoduje. Nagrade bi trebale biti što osobnije i u skladu s uspjehom odrađenog.

Nakon odrađenog izdaje se i *Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje* koja se oslanja na europski okvir ključnih kompetencija za cjeloživotno učenje. U Republici Hrvatskoj u uporabi je dokument koji može pomoći u praćenju kompetencija koje su stekli volonteri; *Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje* i *Vodič za organizatore volontiranja i volontera*. Dokumenti se mogu naći na stranicama Ministarstva socijalne politike i mladih (Forčić et. al. 2016: 85).

Potvrda se izdaje: u svrhu osobnog razvoja, profesionalnog razvoja, u svrhu dobivanja dodatka diplomi (suplement diplomi), u svrhu daljnjeg nastavka obrazovanja te nastavka volonterskog angažmana.

Nadalje, pri utvrđivanju kvalitete rada, centri se služe procjenom rada volontera te procjenom volonterskog programa organizacije. Ono što je bitno u tom cijelom procesu i radu je komunikacija s volonterima. Treba ih uključiti, zatražiti za njihovo mišljenje, volonter koji izražava svoje mišljenje stvara potporu i podlogu za kvalitetnu izvedbu postupaka bilo da li je riječ o motiviranju, zadržavanju, poticaju ili pak procjeni. Ono što čini integralnu cjelinu navedenog je i evidencija volonterskog angažmana te mjerenje i ekonomska snaga

volontiranja koja je detaljnije obrazložena i navedena u sljedećem naslovu.

3.3. Kako volontiranje učiniti vidljivim na tržištu rada?

Volonteri se sve intenzivnije uključuju u poslove koji nisu samo obavljanje jednostavnih administrativnih poslova. Novi volonteri češće su proaktivni i više se ne boje preuzimati inicijativu, pogotovo ako govorimo o mladim ljudima željnim stjecanja raznovrsnih (poslovnih) iskustava koja ih mogu bolje pripremiti za tržište rada (Forčić et. al. 2016: 76).

U nedostatku priznavanja iskustva volontiranja koje naknadno može biti korisno na tržištu rada, mnogi mladi ljudi usredotočuju se na pronalaženje stažiranja i prakse kako bi poboljšali svoju konkurentnost na tržištu rada (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 91).

Upravo zato je bitno da su pokrenute različite akcije glede priznavanja iskustva volonterskog rada. Tijekom posljednjih dvadeset godina, velik broj europskih zemalja odlučio je pokrenuti proces analize iskustvenog učenja kroz volontiranje te potencijalne kompetencije koje se takvim oblikom učenja mogu steći (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 105).

Vijeće Europske Unije naglašava važnost volonterskih aktivnosti: Za povećanje kompetencija i potporu karijeri mladih, što može poboljšati njihove mogućnosti na tržištu rada, između ostalog, poboljšanjem njihovih socijalnih vještina (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 89).

U Europskoj uniji postoje brojne inicijative nastale s ciljem prepoznavanja i akreditiranja volonterskog iskustva. Na mnoge od inicijativa u različitim zemljama članicama Europske unije utjecala je i Europska agenda o priznavanju neformalnog i informalnog učenja (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 105).

Kao primjer izdvajaju se mnoge zemlje koje nemaju uređen sustav priznavanja neformalnog i informalnog učenja, ali su usvojile alate kao što su *volonterska putovnica* (*Volunteer Passport*) i *Youthpass* kao dio programa Mladi na djelu.

Stoji i činjenica kako su neke od zemalja članica koje imaju uređen sustav priznavanja neformalnog i informalnog učenja, također usvojile mjere EU-a iz ovog područja kao dobru praksu. Kao primjer se izdvaja Španjolska. Neki fakulteti daju dodatne bodove studentima za volontiranje. Slična je situacija i u Bugarskoj, Mađarskoj, Francuskoj i Malti.

Značajan doprinos u području priznavanja i vrednovanja volontiranja pružao je i dokument Politika volontiranja u Europskoj uniji (*Policy agenda for volunteering in Europe – P.A.V.E.*), koji potvrđuje volonterov završeni trening, volontiranje, volontiranje u životopisu, profil kompetencija, procjene od strane drugih, rezultate angažmana, portfolio za volontere i ostalo.

Osim toga, tu su i ostali certifikati kao što su *Youthpass*, unificirani certifikat od strane zemlja članica EU i *European skills passport*. ESP je alat koji bi trebao pomoći građanima da njihove stečene vještine budu vidljivije na tržištu rada te olakšati njihove prijelaze unutar i između cjeloživotnog učenja i tržišta rada. Ono će posebno bilježiti vještine stečene u inozemstvu, u domovini; kroz pripravništvo, različite aktivnosti mladih ili volontiranje, potencijalno radno iskustvo i neformalno obrazovanje.

U Republici Hrvatskoj, Zakonom o volonterstvu uređeno je i formalno evidentiranje volonterskog angažmana pojedinca. Zakonskim uređenjem iz 2007. godine, predviđena su 2 načina evidencije volontiranja: potvrda o volontiranju koju je organizator volontiranja obvezan izdati volonteru po završetku volonterskih aktivnosti te volonterska knjižica (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 106).

Da bi volontiranje postalo vidljivim na tržištu rada, ali i u daljnjem obrazovanju, Hrvatska mreža volonterskih centara 2011. godine izradila je dokument pod nazivom *Kompetencije stečene volontiranjem*. Kompetencije su izrađene u sklopu partnerskog projekta *Jednake mogućnosti – inkluzivno volontiranje kao put prema integraciji i većoj zapošljivosti*, financiranog sredstvima EU (IPA program).

Kompetencije stečene volontiranjem upravo jesu nastale kao koristan alat koji će olakšati volonterima definiranje razine stečenog znanja i vještina kroz volonterske aktivnosti te im pomoći da budu konkurentniji na tržištu rada. Ovaj koristan alat sjedinjen je i sam u Zakon u smislu omogućavanja i uvođenja ovoga alata za priznavanje kompetencija, vještina i iskustava stečenih volontiranjem, a u suradnji s obrazovnim ustanovama i poslodavcima (Kamenko, Šehić-Relić 2013: 108).

3.4. Negativni aspekti rada

Što se to uopće događa i kako uopće može doći do negativnih iskustava? Primjerice, samim prepoznavanjem vrijednosti volonterskog rada koji ima ekonomsku podlogu. Unatoč donešenog Zakona i načela zabrane iskorištavanja volontera, organizatori volontere često mogu shvaćati kao besplatnu radnu snagu te ih na taj način i iskorištavati (Begović, 2006: 21).

> Zakon o volonterstvu je donesen 2007. i revidiran 2013. godine, tako da bih ja svakako rekla da je volontiranje dobro zakonski regulirano, a osim toga, uvršteno je i u brojne druge nacionalne strategije i politike. Postoji i

> nadležno tijelo, Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, koje nadgleda provedbu Zakona, a postoji i savjetodavno tijelo Vlade RH, Nacionalni odbor za razvoj volonterstva (Marta Hauser, intervju).

Volonteri su ti koji moraju zaštititi sami sebe, kako do situacija iskorištavanja ne bi dolazilo. Određene preventivne mjere moraju se izvršiti, upravo zbog tanke granice između svojevoljnog volontiranja i njihovog iskorištavanja. Bitno je ne gubiti samopoštovanje u radu i biti spreman na vrijeme reagirati i izboriti se za prava koja volonteru i pripadaju.
Prema autorici Hrvojki Begović postoji nekoliko stvari o kojima volonteri i volonterke trebaju voditi računa prije početka volontiranja i za vrijeme obavljanja rada:

- provjeriti je li organizator volontiranja neprofitna organizacija/ustanova koja obavlja društveno korisnu djelatnost ili radom stječe isključivo vlastiti profit. Volontiranje na projektima za potrebe privatnika ili organizacija koje od toga stječu profit ne smatra se volontiranjem u pravom smislu te riječi.
- Dogovoriti što detaljniji opis posla prije početka rada kako se ne bi dogodilo da volonter mora odrađivati zadatke ostatka osoblja.
- Dogovoriti radno vrijeme.
- Pravovremeno reagirati ako smatraju da ih se iskorištava.
- Znati svoja prava i obaveze, kao i prava i obaveze organizatora volontiranja.
- Volontirati isključivo zbog vlastitog slobodnog izbora.

Kako bi volonteri znali svoja prava i obveze, bitno provoditi edukacije s organizacijama i građanima. Na taj način volonteri znaju odbiti volontiranje koje je suprotno propisima te se prevenira moguća zloupotreba. Jedan od većih problema je i nezaposlenost. Riječju moje sugovornice:

> Kod nas trenutno, najgore mi se čini to što je dosta ljudi nezaposleno, pa će, kako i u radnom, tako i u volonterskom odnosu pristati "na sve". Situacija je nenormalna, pa se svašta i događa (ljudi žele volontirati u knjigovodstvenim servisima, kako bi naučili raditi) iako je to protuzakonito (Marta Hauser, intervju).

Negativni aspekt rada je i činjenica da Hrvatska nema dovoljno kvalitetnih volonterskih

programa. Postoji puno više opcija za uključenje volontera u rad nego što im se to pruža. Određene ustanove i organizacije uopće nemaju volontere ili ih je izrazito malo. Radi se o ustanovama gdje nema interesa za stvaranje volonterskih programa. Volonteri nisu prepoznati kao potrebni, a smatra ih se čak i prijetnjom. Radi se o ustanovama zdravstva i kulture.
Ono se upravo potvrdilo za vrijeme provedenog vlastitog istraživanja, odnosno intervjuiranja osoba te je iz toga razloga i naveden primjer:

> Nedostaje kvalitetnih volonterskih programa, osmišljenih pažljivo. Radi se na sustavu osiguranja kvalitete za volonterske programe; na višu razinu kroz edukaciju. Mediji bi mogli biti više zainteresirani. Područja za razvoj: kultura (prilika - Rijeka grad kulture) te zdravstvo, bolnice koje bi mogle iskorištavati volonterske kapacitete (Marta Hauser, intervju).

Određene zdravstvene institucije branile su do nedavno dolazak volontera, odnosno njihovo sudjelovanje i pomoć opravdavajući se kako su se ponašali zaštitnički glede pacijenata i djece. Što je kontradiktorno od strane ustanova. Upravo volontiranje pozitivno utječe na zdravlje volontera i na pacijenata. Dobar primjer jednostavne prakse upravo je druženje volontera s pacijentima: čitanje ili pak samo razgovaranje. Volonteri bi bili ti koji bi u ovoj situaciji vršili funkciju društva, odnosno prijatelja, ali i osobu zaslužnu za brži i kvalitetniji oporavak pacijenata.
Također, za primjer stoje i institucije socijalne skrbi, domovi za nezbrinutu djecu, od kojih su neki izrazito zatvoreni prema mogućnosti volontiranja u njihovoj ustanovi. Ono što dovodi do zaključka iz navedenog jest da su za takvu situaciju odgovorni nadležni. Edukacije i obuke o volonterstvu moraju vršiti svi. Od posebne je važnosti za nadležne, kako socijalnih, kako zdravstvenih pa tako i kulturnih ustanova da se uključe u edukacije i obuke, kako bi se dobio uvid u važnost i potrebu za volonterima.
Prema autoru Igoru Miloševiću jedno od istraživanja je pokazalo da postoji generalno pozitivna percepcija volonterstva, te da su institucije otvorene za volontere. Međutim, rezultati su pokazali da su institucije nedovoljno informirane o pojmu volonterstva i volonterskim aktivnostima, shvaćaju volonterstvo kao besplatan rad, pripravnički staž ili civilno služenje vojnoga roka, te nisu upoznate s mogućnošću prikupljanja i pronalaženja volontera kroz postojeću strukturu u okviru neprofitnog sektora. Nadalje, rezultati istraživanja

pokazali su da nije razvijen sustav nagrađivanja volontera unutar institucija, nije razvijen menadžment volontera, te se ukazala potreba za sustavnim reguliranjem volonterskog rada (Forčić 2009: 15).

> Udruga je dugo vodila borbu s institucijom jer je Dom bio nepovjerljiv prema mladim volonterima zbog straha od odustanka. Došlo je novo vodstvo čija je ravnateljica u prošlosti imala dobra iskustva s volonterima pa se situacija, gdje su starija djeca, izrazito poboljšala unazad 3 godine (Marta Hauser, intervju).

U Hrvatskoj su tek pokrenuti strukturirani i organizirani volonterski programi u okviru obrazovnoga sustava. U praksi se mogu vidjeti samo pojedinačni primjeri, koji su još uvijek većinom rezultat samoinicijative pojedinačnih nastavnika i profesora, stručnih suradnika u školama ili udruga. Da bi volonterski program kvalitetno zaživio u okviru obrazovnih institucija, nužna je potpora Vlade (Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa), dobar menadžment i organizacija volontera, spremnost na sudjelovanje i motiviranost nastavnika te dobar sustav vrednovanja rada volontera (Forčić 2007: 13).

Kroz dugogodišnji rad SMART-a s različitim ciljanim skupinama, ustanove zdravstva i socijalne skrbi na području PGŽ izrazile su svoj interes za sistematskim razvojem okvira za uključivanje volontera u svoj rad. Iz tog razloga, SMART je u partnerstvu s Gradom Rijekom i Primorsko-goranskom županijom pokrenuo projekt „Izgradnja okvira za volontiranje u institucijama“. Dugoročni je cilj projekta usvajanje sistematičnog pristupa planiranju i implementaciji volonterskih politika u ustanovama koje pružaju socijalne i zdravstvene usluge, a u skladu s konceptom cjeloživotnog učenja i primjerima najbolje prakse zemalja Europske unije. Tijekom proteklih nekoliko godina regionalni volonterski centri započeli su sa sustavnim pristupom razvoju volonterstva u ustanovama, poglavito ustanovama zdravstva i socijalne skrbi, te su postignuti značajni rezultati koji mogu koristiti u daljnjem razvoju volonterstva u Hrvatskoj (Forčić 2009: 19).

Također, mediji su od izričite važnosti za promociju vrijednosti volonterstva, a njihova uključenost i zainteresiranost o volonterstvu je slaba. Medij radi snažan utjecaj na zajednicu, stoga bi veća uključenost medija značila veću promociju volonterstva.

Prema autorici Gordani Forčić rezultati istraživanja pokazuju prepoznatu važnost uloge medija u promociji volonterstva, stvaranju pozitivnoga stava prema volontiranju te u

informiranju građana o mogućnostima i prednostima volontiranja.
Važnost medija istaknuta je kroz slobodne komentare ispitanika te kod isticanja tvrdnji vezanih za informiranje i promociju volonterstva putem medija. Poseban naglasak treba staviti na isticanje primjera pozitivne prakse putem medija (Forčić 2007: 11).

3.5. Budućnost

Istraživanjem dokumenata i literature i provedenim intervjuiranjem dobrovoljaca, volontera i njihovih voditelja, može se zaključiti kako volonterstvo ima pozitivnu budućnost.
Što vrijeme više prolazi stvaraju se nove prilike, novi zakoni i uredbe, uključenost građana je šira i jasnija. Vrijednost volontiranja se sve više uviđa kod građana svih dobi, a za primjer dobre prakse uvijek se možemo ugledati na demokratski razvijene zemlje s dugom tradicijom volonterstva.

> Budućnost volonterstva ima jako puno potencijala, pomaže u osvještavanju građana i stvaraju bržu reakciju na anomalije, a interes bi trebala imati i država – umjesto ulaganja u projekte, novac bi se mogao usmjeriti na volonterske centre, čime bi između ostaloga, država i uštedila (Marta Hauser, intervju).

ZAKLJUČAK

Iz svega navedenog čini se kako razvoj volonterstva napreduje. Svako novo istraživanje pokazuje neke od pomaka. Stoga, zaključujemo kako budućnost volontiranja i nije neizvjesna. Značaj utjecaja dobrobiti volonterstva može se uvidjeti iz samoga starta pojašnjavanja pojma. Kada je nešto sto posto pozitivan čin i utjecaj ono bi i trebalo biti sto posto na snazi i djelovanju.

Uzrok i posljedica volonterskog rada mogu se otkrivati; mogu se tražiti kako u porivu za osobnim razvojem tako i u želji za doprinosom do razvoju društva i zajednice. Tim više, daljnjim istraživanjem i propitivanjem značaja poriva došli smo i do zaključka pozitivnoga značaja utjecaja volonterstva na zdravlje: mentalno i fizičko. Upravo je iz tih razloga potrebno više volonterskih inicijativa u zdravstvu, socijalnim udruga te u kulturi.

Pojedinci pristupaju volonterstvu iz različitih poriva i razloga, a svi ostvaruju zajednički cilj: to je da se volontiranjem ostvaruju vlastiti potencijali i samoaktualizacija te se doprinosi razvoju zdravih kreativnih zajednica. Upravo se volontiranjem može ostvariti kolektivna spremnost prema kreativnoj budućnosti zajednice u kojoj djeluju.

Edukacija je uvijek i zauvijek bila ključna po pitanju razvitka neke zemlje, stoga je logično kako bi se i po pitanju volonterstva trebale pojačati edukacija i informiranost. Kada pojedinci kao i cijela zajednica prepoznaju važnost i posebnost volonterstva ona se pretvara u trend, a kada se nešto pretvori i stvara u trend, tada pažnja medija raste, odnosno mediji postaju zaintrigirani za trend. Dakle, pojedinci, građani su ti koji nose snagu odluke.

To dovodi do potrebe uspostave, razvitka i održavanja kvalitetnog upravljanja volonterima, odnosno postavci kvalitetnog menadžmenta organizacija koje je ključno kako bi se volonter privukao pa na kraju i zadržao motiviranim.

Kako bi se tvorila kvalitetna integralna cjelina po pitanju korištenja kvaliteta navedenog, od značaja je i vidljivost volonterstva na tržištu rada, odnosno ona je prijeko potrebna. Različite inicijative, dozvole, certifikati već i postoje. Europska unija prepoznaje volonterstvo kao ključnu politiku obrazovanja i usavršavanja današnjice te bi prema, svemu sudeći, Hrvatska trebala pratiti razvoj te unaprijediti se na razvijenije članice. Dakako, usprkos Hrvatske kao tranzitne zemlje mlade demokracije, Hrvatsko društvo po pitanju volonterstva je i na dobrom tragu. Ono je sve zainteresiranije.

Gledajući iz perspektive nužnosti možemo postaviti pitanje: kada je volonterstvo bilo potrebnije u doba nezaposlenosti ili u doba zaposlenosti? U tranzitnim zemljama

nezaposlenost utječe na povećanje potražnje za volontiranjem, u nedostatku drugih mogućnosti za stjecanje radnog iskustva. Povijesno gledamo, uvijek su velika potreba ili katastrofa bili taj okidač koji je „prisilio“ ljude da pomažu što je dovodilo do razvitka zemlje ili zajednice. S druge strane, sad već razvijene zemlje savjesno sagledavaju dobrotvornu posljedicu koju volonterstvo nosi te je upravo oni njeguju i jačaju.

LITERATURA

Knjige:

Barić, Sanja. 2008. *Volonterstvo kao inherentno socijalno odgovorna djelatnost – pravni aspekt*. Zagreb: Tim Press i Pravni fakultet.

Begović, Hrvojka. 2006. *O volontiranju i volonterima*. Zagreb: Volonterski centar.

Esmond, Judy i Patrick Dunlop. 2004. *Developing the Volunteer Motivation Inventory to Assess the Underlying Motivational Drives of Volunteers in Western Australia*. Perth: CLAN WA.

Forčić, Gordana. 2007. *Kako unaprijediti volontiranje?* Rijeka: Udruga za razvoj građanskog društva SMART.

Forčić, Gordana. 2009. *Nova snaga u zajednici: Upravljanje volonterima u ustanovama zdravstva i socijalne skrbi*. Rijeka: Udruga za razvoj građanskog društva SMART.

Forčić, Gordana, Bojana Ćulum i Lejla Šehić Relić. 2016. *Kako ih pronaći? Kako ih zadržati?* Rijeka: Udruga za razvoj građanskog društva SMART.

Gillette, Arthur. 1968. *One million volunteers.* Paris: Penguin Books

Hauser, Marta. 2012. *Volontiranje i zdravlje*. Rijeka: Udruga za razvoj građanskog društva SMART.

Kamenko, Jelena, Mirta Kovačević i Lejla Šehić Relić. 2016. *Volontiranje: Prilika za nove kompetencije*. Osijek: Volonterski centar.

Kamenko, Jelena i Lejla Šehić Relić. 2013. *Neudoban položaj: Priručnik za suzbijanje diskriminacije mladih na tržištu rada*. Zagreb: Mreža mladih Hrvatske.

Ledić, Jasminka. 2001. *Biti volonter/volonterka?: istraživanje uključenosti građana u civilne inicijative u zajednici kroz dobrovoljni rad*. Rijeka: Udruga za razvoj građanskog društva SMART.

Prgić Znika, Jela, Ivana Kordić i Ivana Jeđud Borić. 2015. *Menadžment volontera: priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa*. Zagreb: Volonterski centar.

Russo, Andrea. 2007. *Povijesni pregled volonterskog rada: Iskustva u Republici Hrvatskoj. Volontiranje: ključ uspjeha u svijetu rada*. Split: Udruga Split zdravi grad.

Topčić, Diana. 2001. *Priručnik za rad s volonterima*. Split: Udruga Mi.

Šehić Relić, Lejla, Jelena Kamenko, Mirta Kovačević, Jela Prgić Znika, Ivana Pavelić

Šprajc i Gordana Forčić. 2014. *Generacija za V: Priručnik o volontiranju za srednjoškolce*. Zagreb: Volonterski centar.

Wuthnow, Robert. 1991. *Acts of Compassion: Caring for Others and Helping Ourselves.* New Jersey: Princeton University Press.

Članak u časopisu:

Clary, Ernest Gilmer i Mark Snyder. 1999. „The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations“. *Current Directions in Psychological Science* 8/5: 156-159.

Gillath, Omri, Phillip Shaver, Mario Mikulincer, Rachel Nitzberg, Ayelet Erez i Marinus Van Ijzendoorn. 2005. „Attachment, caregiving, and volunteering: Placing volunteerism in an attachment-theoretical framework“. *Personal Relationships* 12/4: 425-446.

Musick, Mark, Regula Herzog i James House. 1999. „Volunteering and Mortality Among Older Adults: Findings From a National Sample“. *Journal of Gerontology: Social Sciences* 54B/3: 173-180.

Musick, Mark i John Wilson. 1999. „The Effects of Volunteering on the Volunteer“. *Law and Contemporary Problems* 62/4: 141-168.

Internet izvori:

Hauser, Marta i Forčić, Gordana. 2013. „Volontiranje za noniće“. http://gkr.hr/Magazin/Teme/Volontiranje-za-nonice (pristup 1.9.2017.)

Narodne Novine. 2007. „Zakon o volonterstvu“. http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_58_1863.html (pristup 10.1.2017.)

Potkonjak, Sanja. 2013. „Teren za etnologe početnike“. http://www.hrvatskoetnoloskodrustvo.hr/wp-content/uploads/2014/11/Sanja-Potkonjak-Teren-za-etnologe-pocetnike.pdf (pristup 10.1.2017.)

Udruga za palijativnu pomoć „Srce“. http://www.udrugasrce.hr/opcenito-o-volontiranju/ (pristup 10.1.2017.)

Volonterski centar Osijek, 200?. „Program razvoja volonterstva“. http://vcos.hr/programi/volonterstvo (pristup 10.1.2017.)

Intervju:

Golik, Matea. Osobni intervju. 27.12.2016.

Hauser, Marta. Osobni intervju. 30.1.2017.

Polonijo, Laura. Osobni intervju. 15.1.2017.

SAŽETAK

Rad se bavi etnologijom volonterstva. Prikazana je kratka povijest i razvoj volonterstva u Europi i Hrvatskoj. Objašnjavajući koncept i percepciju rada u hrvatskom društvu usporedno s radom volonterstva u EU kako bi se lakše približili i objasnili porivi, odnosno motivacija za volontiranjem, što je uzrok, a što posljedica zadovoljstva koji pruža volonterski rad. Utvrđivanjem tih razloga i činjenica rad razmatra problematiku zašto je važno učiniti volonterski rad vidljivijim u hrvatskom društvu i na tržištu rada te kako ostaviti volontere motiviranim, odnosno kako ih zadržati. Također, u radu se razmatraju i negativni aspekti volontiranja. Rad završava pretpostavkom budućnosti volontiranja u Hrvatskoj te zaključkom. Rad je potkrijepljen činjenicama vlastitog provedenog istraživanja; etnografskim istraživanjem: intervjuiranja volontera i voditelja volontera.

KLJUČNE RIJEČI: volontiranje, volonterstvo u Hrvatskoj, motivacija volontiranjem, važnost volontiranja, menadžment volonterstva

ABSTRACT

The paper deals with the ethnology of volunteering. It portrays a brief history and the development of volunteering in Europe and Croatia by explaining the concept and the perception of volunteering in Croatian society in parallel with the volunteer work in the EU in order to clarify and interpret the impulses or motivation for volunteering more easily (what is the cause and what is the after effect of the satisfaction which volunteering provides). In the process of determining these facts and reasons, the paper encounters several issues: why is it important to make volunteering more apparent in the Croatian society and in the labour market, how to keep volunteers motivated, that is, to retain them in order to achieve the stated objective, and what are the negative aspects that should be reflected on. The paper ends with the conjecture of the future of volunteering in Croatia and with a conclusion. This paper is corroborated by the facts provided in my own conducted research; ethnographic research: interviewing volunteers and a volunteer manager.

KEY WORDS: volunteering, volunteering in Croatia, motivation of volunteering, the importance of volunteering, volunteering management