

# Studentski volonterski angažman na području Zadra

---

**Lukan, Dora**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2021**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zadar / Sveučilište u Zadru**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:162:070508>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-20**



**Sveučilište u Zadru**  
Universitas Studiorum  
Jadertina | 1396 | 2002 |

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zadar Institutional Repository](#)



Sveučilište u Zadru

Odjel za sociologiju

Preddiplomski sveučilišni studij sociologije (dvopredmetni)



**Dora Lukan**

**Studentski volonterski angažman na području Zadra**

Završni rad

Zadar, 2021.

Sveučilište u Zadru  
Odjel za sociologiju  
Preddiplomski sveučilišni studij sociologije (dvopredmetni)

## **Studentski volonterski angažman na području Zadra**

Završni rad

Student/ica:

Dora Lukan

Mentor/ica:

Izv. prof. dr. sc. Karin Doolan

Zadar, 2021.



## Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Dora Lukan**, ovime izjavljujem da je moj **završni** rad pod naslovom **Studentski volonterski angažman na području Zadra** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 29. rujna 2021.

## Sadržaj:

1. Uvod .....	1
2. Teorijska koncepcija rada .....	2
2.1. Kako definirati volontiranje? .....	3
2.2. Istraživački uvidi o volontiranju .....	3
3. Metodologija .....	6
3.1. Predmet i cilj istraživanja .....	6
3.2. Istraživačka pitanja.....	7
3.3. Metoda i uzorak .....	7
3.4. Prikupljanje i obrada podataka .....	8
4. Rezultati i rasprava.....	9
4.1. Pomoć drugima, ali i sebi .....	9
4.2. Izazovi u nošenju s tuđim izazovima .....	13
4.3. Učinci na one koji čine za druge.....	17
4.3.1. Radeći na korist drugih, rade i na sebi.....	17
4.3.2. Karijerne prednosti i pogodnosti .....	20
4.3.3. Iskustvo koje izaziva kompleksnost emocija .....	22
4.3.4. Zajedno su jači.....	24
4.4. Pogled na volontera i volontiranje .....	27
4.5. "Dobar" volonter .....	29
5. Zaključak .....	31
6. Prilozi.....	33
Prilog 1. Tablica s osnovnim podacima o sugovornicima i intervjuima.....	33
Prilog 2. Obavijest o istraživanju.....	34
Prilog 3. Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju.....	35
Prilog 4. Kodna lista .....	36
Prilog 5. Protokol intervjua .....	38
7. Literatura.....	41

## **Studentski volonterski angažman na području Zadra**

### **Sažetak**

Jedan od načina aktivnog sudjelovanja u zajednici je volontiranje, definirano kao planirano, prosocijalno ponašanje za dobrobit drugih. Takvo ponašanje sve je više potrebno s obzirom na rastuće nejednakosti u društvu, kao i učestalije katastrofe kao posljedice klimatskih promjena. Osim postizanja društveno korisnog angažmana, volontiranje nudi i mogućnost izgradnje znanja o društvu i razvoj različitih vještina. Fokus ovog istraživanja je iskustvo volontiranja studenata na području Zadra, kao mladih koji su društveno angažirani u svojoj zajednici. Cilj ovog rada bio je metodom polu-strukturiranog intervjua dobiti uvid u pojedinačna studentska iskustva volonterskog angažmana. Dobiveni su rezultati za pet ispitivanih područja. Prvo se odnosi na motive za volontiranjem, drugo na prepreke, odnosno, otežavajuće okolnosti djelatnosti volontiranja, kao i prepreke za potencijalno uključivanje drugih u proces. Treće područje su posljedice volontiranja, podijeljene u četiri kategorije: osobni razvoj, karijera, emocije i društveni život. Naposljetku, dobiveni su uvidi u procjenu važnosti volontera u društvu te karakteristike koje bi dobar volonter trebao imati prema mišljenju intervjuiranih volontera.

Ključne riječi: volontiranje, studentski angažman, motivi, prepreke, posljedice, društvena važnost

## **Student volunteer engagement in Zadar**

### **Abstract**

One way to actively participate in society is volunteering. Volunteering is defined as planned, prosocial behavior for the benefit of others. This kind of behavior is becoming more important because of growing inequalities in society and the effects of climate change. In addition to its societal contributions, volunteering also offers the opportunity to develop knowledge about society, as well as develop a wide range of skills. The focus of this study is on student volunteers from Zadar. The goal of this paper was to gain insight into individual student experiences of volunteer engagement through semi-structured interviews. Results were obtained for five examined areas. The first refers to motives for volunteering, the second to the obstacles, i.e. aggravating circumstances of volunteering, and obstacles to the potential involvement of others in the process. The third area is the consequences of volunteering, divided into four categories: personal development, career, emotions, and social life. Finally, insights were gained in

assessing the importance of volunteers in society and the characteristics that a good volunteer should have according to the interviewed volunteers.

Key words: volunteering, students engagement, motivation, barriers, consequences, societal value

## 1. Uvod

Volonterski angažman je djelatnost čije je izvršitelje teško prepoznati po držanju, načinu govora ili pak radnom odijelu, ali koji sami sebe prepoznaju kao pomoć u potrebnim situacijama. Definicije volontiranja, koje će u radu biti predstavljene, slažu se u opisivanju volontiranja kao aktivnosti za dobrobit drugih osoba, grupa ili organizacija. Unatoč tome što se volontiranje može odnositi i na svakodnevnu pomoć nekome u bližoj okolini, kao što je primjerice članu obitelji ili susjedu, ipak stoji kako se ono najčešće odvija kao, unutar projekta planirana aktivnost s nekim određenim ciljem i postojećom strukturom.

Potresi, poplave, siromaštvo, samo su neke od okolnosti koje traže volonterski angažman kroz razne akcije, djelomično zato što se država i formalni procesi ne mogu nositi s količinom problema. Osim u kriznim situacijama potrebnih akcija, tu je i rad u sklopu volonterskih udruga i uključenost u zdravstvene, socijalne i obrazovne ustanove koje nude mogućnost volontiranja, primjerice domovi za starije i nemoćne, socijalne samoposluge ili pak domovi za nezbrinutu djecu. No, važnost volontiranja te važnost istog kao sociološke teme, ipak ne staje na postizanju društvenog angažmana. Kao jedan od načina aktivnog sudjelovanja u zajednici, volontiranje nudi i okruženje poticajno za izgradnju znanja o društvu. Biti svjestan svoje zajednice, svog društva, važan je korak za pravilno uključivanje i funkcioniranje u istom, a ukoliko uistinu na mladima svijet ostaje, važno je pokretati rasprave na koji način mladi mogu biti i jesu uključeni u taj isti svijet.

Istraživanje predstavljeno u radu, u fokus stavlja studentski volonterski angažman. Prema Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, jedna od obveza sveučilišta je razvijanje društvene odgovornosti studenata te njihov osobni razvoj u cilju stjecanja kompetencija za aktivno građanstvo (Ćulum i Ledić, 2010). Među provedenim istraživanjima studentskog volonterskog angažmana, moguće je pronaći i ona koja ispituju koliko je sveučilište u tom području aktivno, no ono čega se pregledana relevantna istraživanja ne dotiču, jest uvid u pojedinačna iskustva studenata volontera. Kroz nekoliko zahvaćenih područja, odnosno motivaciju, prepreke i posljedice volontiranja, kao i procjenu društvene važnosti te karakteristika dobrog volontera, ovo istraživanje ima za cilj što detaljniji prikaz djelatnosti volontiranja kroz iskustvo studenata. Na taj je način moguće poticanje novih rasprava o doprinosima koje student postiže volontiranjem, kako za sebe tako i svoju okolinu.



## 2. Teorijska koncepcija rada

Okosnicu civilnog društva čine aktivni građani. Jednostavno rečeno, civilno društvo obuhvaća dobrovoljno organiziranje i uključivanje građana zbog buđenja svijesti o društvenim problemima i zadovoljavanja potreba određenih grupa te rješavanja problema u zajednici (Šehić Relić i sur., 2014). Prema Bežovanu i Zrinščaku (2007), ono se definira kao prostor između obitelji, države i tržišta, u kojem se građani udružuju zbog promicanja zajedničkih interesa. Tako je ono društvo građana i njihovih inicijativa, skupina i organizacija sa vlastitim ustrojem, neprofitnim statusom i vlastitom upravom. One u svoje aktivnosti uključuju volontere, a u njihovo se članstvo ulazi na dobrovoljnoj osnovi (Šehić Relić i sur., 2014).

Curtin i sur. (2010 u Mađerić i Vukasović Hlupić, 2020) govore o postojanju raznih oblika građanske participacije, kao što su javne tribine, prikupljanje potpisa, prosvjedi, radionice, izložbe, manifestacije, apeli, bojkoti itd. Postoje i razne definicije građanske participacije, a termin koji se najčešće koristi za neke od tih oblika participacije je aktivizam. Aktivizam se definira kao bilo koje ponašanje poduzeto s namjerom stvaranja nekog društvenog ili političkog napretka. McConochie i Leung (2010 u Mađerić i Vukasović Hlupić, 2020) rabe termine pozitivan i negativan aktivizam. Dok se negativan (destruktivan) aktivizam temelji se na percepciji druge grupe kao odgovorne za problem pojedinaca i grupe kojoj se onda suprotstavlja, pozitivan (konstruktivan) se temelji na promoviranju prosocijalnih ponašanja bez suprotstavljanja drugoj grupi.

Jedan od najčešćih oblika aktivnog sudjelovanja građana u zajednici jest volontiranje, koje kao društveni fenomen, pridonosi pojačanom sudjelovanju građana u društvenom životu, stvara osjećaj odgovornosti za rješavanje problema koji postoje u zajednicama, ali i pomaže stvaranju lokalnih mreža. Dinamičan odnos aktivizma i volontiranja ogleda se u idućim sastavnicama: svrhoviti su i orijentirani na društvene promjene; promiču socijalno uključivanje, odnosno, potiču sudjelovanje ljudi u različitim sredinama. No, između aktivista i volontera ipak postoje razlike, a glavna leži u tome što su aktivisti najčešće usmjereni prema promjenama struktura, a volonteri prema podršci pojedincima (Šehić Relić i sur., 2014). Odnosno, Markham i Bonjean (1995, u Wilson, 2000) govore da su aktivisti orijentirani na društvene promjene, dok se volonteri više usredotočuju na ublažavanje individualnih problema.

## *2.1. Kako definirati volontiranje?*

Volontiranje se može definirati kao planirano, prosocijalno ponašanje za dobrobit drugih osoba. Javlja se u organiziranom okruženju, a ovisno o tome kako je organizirano, moguće je razlikovati formalno i neformalno volontiranje (Penner, 2002). Formalno volontiranje podrazumijeva cilj, strukturu, vrijeme trajanja, vrste aktivnosti, ali i očekivane rezultate. Za razliku od formalnog, koje se odvija u okviru neke organizacije civilnog društva ili institucija, neformalno volontiranje pojam je koji se odnosi na sve vrste pomoći, kao što je pomoć nekome u obitelji ili susjedstvu (Begović, 2006). Ono je dio općeg skupa pomoćnih aktivnosti s obzirom da podrazumijeva bilo koju aktivnost u kojoj osoba koristi svoje slobodno vrijeme kako bi time pomogla drugoj osobi, grupi ili organizaciji (Wilson, 2000, prema Smith, 1991; Snyder i Omoto, 1992). Begović (2006) smatra kako se volontiranje ipak najčešće odvija u okviru projekata organizacija civilnog društva.

Odgovornost se u volontiranju prihvaća na drugačiji način od onog u plaćenim poslovima jer osoba ne volontira iz potrebe osiguravanja vlastite egzistencije. Ono ne podrazumijeva autoritet i temelji se na slobodi izbora, pa mu je tako osnovna pretpostavka slobodna volja. Prema Zakonu o volonterstvu (NN, 58/07 I 22./13), volontiranje je dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina, kojima se obavljaju aktivnosti ili usluge za dobrobit druge osobe ili za zajedničku dobrobit. Pritom bez postojanja uvjeta isplate, novčane nagrade ili potraživanje druge imovinske koristi.

## *2.2. Istraživački uvidi o volontiranju*

Prema Ćulum (2008) službeni, sustavno prikupljeni podaci o razvoju volonterstva u Republici Hrvatskoj ne postoje. No, s jedne strane, hrvatske organizacije civilnog društva te pojedine međunarodne donatorske organizacije s druge, uložile su napore usmjerene provedbi istraživačkih projekata u području volontiranja, pa tako i samom razvoju istog. U nizu istraživanja kojima je u cilju saznati koliko osoba volontira i koliko često, Ćulum (2008) spominje i ono Zrinščaka i Lakoša (2006), kao dio međunarodnog istraživačkog projekta, koje se bavilo ispitivanjem i analizom volontiranja među studentskom populacijom. Od ukupno 600 studenata zagrebačkog sveučilišta, 44% je volontiralo, od

čega najviše povremeno (34%), a najmanje na tjednoj bazi (7%). Pokazano je kako je volonterstvo najraširenije među studentima društvenih i humanističkih znanosti.

Autorice Kotlar i sur. (2016) nastojale su utvrditi iskustvo, osnovne oblike, razloge i mogućnosti uključivanja studenata u volonterske aktivnosti na Sveučilištu u Zadru, ali i utvrditi spremnost nastavnika za organiziranje studentskih volonterskih aktivnosti i uvođenje oblika društveno korisnog učenja. Njihovi rezultati ukazuju na potrebu unapređenja informiranja studenata o volontiranju kao i o volonterskim treninzima za mlade. S druge strane, uočena je i potreba unapređenja informiranja nastavnika o temama volontiranja studenata. Uočeno je da postoji interes za rad s djecom, kulturno-umjetničke sadržaje, aktivnosti zaštite okoliša, sportske aktivnosti, volontiranje u području socijalne skrbi te sa starijima i nemoćnima, a on je izražen podjednako za aktivnosti u zajednici kao i u inozemstvu. Studenti koji ne planiraju volontirati kao razlog tome navode nedostatak vremena zbog studentskih obveza ili posla uz studij, kao i zbog obiteljskih obaveza, što je posebice slučaj kod studenata koji imaju djecu. I studenti i nastavnici prepoznaju osobni i društveni značaj volontiranja za sveučilišnu i širu zajednicu, a slažu se i da odgovornost za poticanje volonterstva leži na nastavnicima.

Clary, Sndyer i Ridge (1992), američki psiholozi, bavili su se motivima koje ljude inicijalno potiču na volontiranje, kao i onim što ih motivira za nastavak istog. Tako su usvojili funkcionalan pristup koji pokušava razumjeti psihološke i društvene potrebe, ciljeve, planove i motive koje ljudi pokušavaju ostvariti kroz svoje ponašanje i svoja uvjerenja, ali i osobne i društvene procese koji iniciraju, usmjeravaju i podupiru ljudske akcije. Ključna tvrdnja funkcionalnog pristupa kao multimotivacijskog, jest da ljudi mogu činiti iste stvari da bi zadovoljili različite psihološke potrebe. U volonterskoj terminologiji to bi značilo da ljudi mogu imati različite motive u obavljanju iste vrste volonterskog rada. Volontiranje tako prikazuju kao vrstu ljudskog ponašanja koje je izrazito višeslojno i kompleksno. Na temelju funkcionalne teorije, čija je srž prethodno objašnjena te rezultata istraživanja, Clary, Snyder i Rigde, identificirali su 6 osobnih i društvenih motiva i razloga za volontiranje. Prvi motiv su vrijednosti, što govori da neki ljudi kroz volontiranje djeluju u skladu sa svojim vrijednostima, točnije, osobnim uvjerenjem o važnosti pomaganja drugima i brige za dobrobit drugih. Volontiranjem se osoba može osjećati bolje sama sa sobom i psihološki se razvijati, kao i podići svoje samopoštovanje, što samopoštovanje uvrštava kao još jedan motiv. Osim motiva samopoštovanja, motiv karijere govori o mogućnosti učenja novih vještina koje im mogu pomoći u pronalaženju zaposlenja ili

razvoju karijere. Motiv društva ukazuje na važnost upoznavanja novih ljudi i jačanje društvenih veza, a motiv razumijevanja o zadovoljavanju ljudske želje da razumije druge ljude, organizaciju ili samog sebe. Posljednji motiv je samozaštita, što govori o volontiranju kao djelatnosti koja može smanjiti negativne osjećaje krivnje i bijeg od osobnih problema. Ovaj mozaik motivacijskih čimbenika jedan je od polazišta i istraživanju provedenom u okviru ovog rada.

Ključni nalaz istraživanja autorice Pološki Vokić i sur. (2013) je da je primarni motiv volontiranja visokoobrazovanih mladih ljudi u njihovom uzorku, točnije, studenata diplomskih studija Sveučilišta u Zagrebu, upravo motiv vrijednosti. On nas upućuje u volontiranje iz vlastitih uvjerenja, a poistovjećuje se s idejom pomaganja potrebitima, koju Pološki Vokić i sur. (2013) nazivaju osnovnom idejom volontiranja. Navedeno ukazuje kako ispitanici studenti u Hrvatskoj, najviše vrednuju intrinzični altruistički motiv, dok su svi ostali, već prethodno spomenuti motivi, prema riječima Pološki Vokić i sur. (2013), egoistični, u ovom istraživanju, bili manje prisutni. Od njih u najvećoj je mjeri bio prisutan motiv razumijevanja, odnosno volontiranja u svrhu boljeg razumijevanja svijeta i različitosti u njemu. Ipak, kako prema rezultatima razlike između apsolutnih vrijednosti prosječne prisutnosti motiva vrijednosti sa nekoliko drugih motiva koji spadaju u kategoriju egoističnih, nisu velike te su i oni iznadprosječno poticajni za volontiranje, autorice zaključuju da motivi volontiranja nisu međusobno isključivi, pa se tako većina volontera odlučuje za volontiranje zbog sveukupne koristi.

Prema Begović (2006), rezultati i posljedice volontiranja očituju se na tri razine. Prva je ona osobna koja podrazumijeva učenje novih vještina, otkrivanje i razvijanje vlastitih potencijala, samokontrole, tolerancije, postizanje osjećaja korisnosti i odgovornosti, razvijanje vlastitih vrijednosti i slično. Šehić Relić i sur. (2014) to sažimaju na sljedeći način: „*No možda je najljepša stvar u tome da, radeći na korist drugih, volonteri istodobno rade na samima sebi, svojem vlastitom, osobnom i profesionalnom razvoju kroz izrazito širok spektar mogućnosti koje ono otvara*“ (2014:10). Za razliku od ove razine, smatra Begović (2006), u drugoj se rezultati očituju u rješavanju konkretnih društvenih problema kao što je primjerice u područjima pogođenim prirodnim katastrofama, kroz lokalne ili globalne volonterske akcije. Konačno, na trećoj, široj društvenoj razini, volontiranje doprinosi razvoju samoinicijativnosti ljudi, utječe na razvijanje pozitivnog udruživanja, pa samim time i općoj demokratizaciji i osnaživanju društva. Posljedice volontiranja, su kao i

prethodno navedena motivacija za volontiranje, jedno od polazišta istraživanja u okviru ovog rada.

Raznovrsna literatura domaćih i stranih autora omogućila je dublji uvid u pojam volontiranja i ono što se u kontekstu njega podrazumijeva. Moguće je pretpostaviti da je volontiranje djelatnost koja po osobu ostavlja određene posljedice, no prethodno spomenuti motivatori bili su spoznajni novitet za istraživanje u okviru ovog rada. Tako dio o motivaciji za volontiranjem, odnosno mozaiku motivatora, postaje inspiracija da se u okviru istraživanja ovog rada ispita odnos prema svakom od njih kod studenata volontera koji su bili sugovornici ovog istraživanja. Također, pregledom literature uočen je manjak istraživanja samih posljedica studentskog volontiranja što je izazvalo želju i potrebu da taj aspekt bude zahvaćen istraživačkim pitanjima. Osim toga, pojam volontiranja često se poistovjećuje s nečim dobrim, pa se iz tog razloga pojavilo pitanje postoje li u tom procesu prepreke i koje su to. Pojedinačni pogledi na proces volontiranja mogu se razlikovati, stoga je procjena važnosti volontera i pogled društva na volontere iz perspektive sugovornika postalo još jednim istraživačkim pitanjem. Konačno, kao i u svakoj djelatnosti, tako i u volontiranju postoje određene karakteristike koja osoba mora posjedovati kako bi je uspješno obavljala. Koje su to, iz različitih perspektiva, bit će posljednje pitanje na koje ovo istraživanje traži odgovor. Iz prije svega vlastitog interesa, ali i praktičnih razloga, odlučeno je istraživati volontiranje studenata na području Zadra, odnosno, fokus je stavljen na studentski volonterski angažman na području Zadra.

S obzirom na nedovoljnu istraženost ove teme u vidu uvida u pojedinačna iskustva studenata volontera, svrhom ovog rada postaje, kroz prikaz pojedinačnih iskustva, potaknuti na raspravu o studentima volonterima, odnosno društvenom angažmanu koji postižu, što on sve podrazumijeva i sa sobom donosi.

### **3. Metodologija**

#### *3.1. Predmet i cilj istraživanja*

Predmet ovog istraživanja je iskustvo studentskog volonterskog angažmana na području Zadra. Ciljem postaje dobiti uvid u pojedinačna iskustva studenata volontera vezano uz njihovu motivaciju za volontiranjem, prepreke s kojima se susreću, posljedice koje im to

iskustvo donosi, kao i njihovu percepciju položaja volontera u društvu te "dobrog" volontera.

### *3.2. Istraživačka pitanja*

Na temelju prethodno navedenog cilja istraživanja, postavljeno je ukupno pet istraživačkih pitanja vezanih uz iskustvo volontiranja:

1. Koji su motivi za volonterskim angažmanom?
2. Koje su prepreke volontiranju?
3. Koje posljedice ostavlja proces volontiranja?
4. Kakav je položaj volontera u društvu?
5. Što znači dobro volontirati?

### *3.3. Metoda i uzorak*

S obzirom na predmet i cilj istraživanja, provedeno je kvalitativno istraživanje, koje omogućuje dublje sagledavanje istraživačke teme riječima sugovornika. Metoda korištena u ovom istraživanju je metoda polu-strukturiranog intervjua. Polu-strukturirani intervjui, temelji se na vodiču za intervjui, odnosno protokolu, koji podrazumijeva popis tema i pitanja koja moraju biti obuhvaćena određenim redoslijedom, ali također omogućuje slobodu postavljanja pitanja koja proizlaze iz odgovora sugovornika (Goodwin i Horowitz, 2002). Za provedbu ovog istraživanja potrebno je da postoji određena struktura, odnosno redoslijed tema i pitanja kao pomoć istraživačici za uspješno vođenje intervjua, što se postiglo originalno konstruiranim protokolom (Prilog 5). S druge strane, zbog što boljeg uvida u pojedinačna iskustva, važne su i modifikacije za vrijeme trajanja intervjua, koje ova metoda dopušta. Iz prethodno navedenih razloga, metoda polu-strukturiranog intervjua smatra se relevantnom za ovo istraživanje.

Uzorak ovog istraživanja činile su 4 sugovornice i 1 sugovornik (Prilog 1), koji imaju minimalno jednogodišnje, a maksimalno petogodišnje volontersko iskustvo na području Zadra. Nabrojana volonterska mjesta su: Zadarski Azil, Dom za odgoj djece i mladeži Zadar, Udruga za Down sindrom Zadarske županije, Dom za starije i nemoćne osobe Zadar,

Socijalna samoposluga Zadar te Udruga slijepih Zadarske županije. Osim nabrojanih mjesta, iz intervjua sa sugovornicima doznaje se o raznim jednodnevnim akcijama i projektima volontiranja kojima su prisustvovali, ili kojih su i sami bili organizatori. Svi intervjuirani volonteri su studenti Sveučilišta u Zadru, što nije bio uvjet za sudjelovanje u istraživanju. Uvjeti su bili prvenstveno postojeće volontersko iskustvo na području Zadra, pa bi tako u obzir dolazili i studenti drugih sveučilišta s iskustvom volontiranja u Zadru. Metodom snježne grude, koja podrazumijeva da su mi sugovornici predlagali druge sugovornike, u konačnici su to ipak bili njihovi kolege sa zadarskog sveučilišta. Četvero sugovornika studira u društvenom području, dok jedan u tehničkom. Također, njih dvoje pohađa 3. godinu preddiplomske razine studija, jedno 1. godinu diplomske razine studija, a dvoje 2. godinu diplomske razine studija. Raspon njihovih godina je od 21 do 24.

### *3.4. Prikupljanje i obrada podataka*

Prilikom stupanja u kontakt sa sugovornicima, objašnjena im je svrha istraživanja i dato na izbor način na koji žele da intervju bude proveden, odnosno, hoće li se on provoditi uživo ili preko online platforme. Prije početka intervjua sugovornici su upućeni u očekivani slijed intervjua, te su im date Obavijest o istraživanju (Prilog 2), kao i Suglasnost o sudjelovanju u istraživanju (Prilog 3). Sugovornicima s kojima je istraživanje provedeno online putem aplikacija, ova dva dokumenta poslana su mailom. Provedeno je dakle ukupno 5 polustrukturiranih intervjua kroz travanj 2021. godine, od čega tri uživo na mjestima prilagođenim razgovoru, a dva online preko aplikacije Zoom i aplikacije MS Teams. Raspon trajanja intervjua kreće se od 36 minuta do 1 sat i 33 minute. Intervjui su snimljeni aplikacijom za snimanje zvuka na mobitelu, a nakon toga transkribirani od riječi do riječi, za što je korišten MS Word. Potom je slijedilo kodiranje transkribiranih intervjua, prvo deskriptivno, a zatim i tematsko (Prilog 4). Dobiveno je ukupno pet tema pod nazivima: *Pomoć drugima, ali i sebi; Izazovi u nošenju s tuđim izazovima; Učinci na one koji čine za druge; Pogled na volontera i volontiranje te "Dobar" volonter.* Zvučni zapisi, kao i transkripti su nakon analize pohranjeni na primjeren način, a identiteti sugovornika/ca poznati su samo istraživačici, a svi sugovornici/ce i njihovi podaci su anonimizirani u transkriptima razgovora. Prilikom prikaza odgovora u raspravi, koristit će se pseudonimi. Anonimnost je potrebna kako bi se poštovala etičnost istraživanja te kako bi se zaštitili podaci sugovornika/ca.

## 4. Rezultati i rasprava

Ovaj dio rada prikazuje rezultate istraživanja iskustva studentskog volonterskog angažmana na području Zadra. Kodiranjem je dobiveno ukupno pet tema relevantnih prethodno postavljenim istraživačkim pitanjima. Prva tema odnosi se na motivaciju za volontiranjem, predstavljena pod nazivom: *Pomoć drugima, ali i sebi*. Iduća tematska cjelina prikazuje prepreke volontiranja, a naziv joj je: *Izazovi u nošenju s tuđim izazovima*. Nakon nje slijedi tema *Učinci na one koji čine za druge*, a bavi se posljedicama volontiranja te se dijeli na četiri kategorije. Zadnje dvije teme ispituju procjenu sugovornika/ca o njihovoj društvenoj važnosti naziva *Pogled na volontera i volontiranje* te konačno o tome tko je "Dobar" volonter.

### 4.1. Pomoć drugima, ali i sebi

Prva tematska cjelina odnosi se na motivaciju za volontiranjem, koja je ujedno činila i prvi dio intervjua sa sugovornicima. Nakon što im je postavljeno pitanje zašto su počeli volontirati, odnosno, koji je bio njihov motiv, početni odgovori uglavnom su bili slični. Oni su se odnosili na usmjerenost na druge. Tako Jelena primjerice navodi da se nakon što se upoznala sa onima koji su u potrebi, korisnicima volontiranja, kod nje javila želja za pomaganjem, ili kako ona to navodi, upoznavanjem što znači pomoć u kontekstu volontiranja. Makar bi se pojam volontiranja odnosio i na primjerice pomoć nekome u susjedstvu, vidljivo je kako ona ipak razumije postojanje neformalnog i formalnog volontiranja, spomenutih u teorijskoj koncepciji rada. Kod Lucije je to „unutarnja potreba“ koja je vodi prema tome da svoje vrijeme iskoristi na „kvalitetan način“, odnosno da ga da nekom drugom, a podsjetimo se, volontiranje i jest davanje svog slobodnog vremena nekome. Kod Borne je to pak empatija s drugima. U prvom su planu dakle, drugi, što nas upućuje na motiv vrijednosti o kojem govore Clary i sur. (1992), gdje osobe volontirajući djeluju u skladu sa svojim vrijednostima, točnije, uvjerenjem o važnosti pomaganja drugome. Sljedeći citati to ilustriraju:

*(...) pa kasnije jel kroz neko određeno vrime koje sam provela s njima onda me to sve više poticalo na upoznavanje takvog načina pomaganja, ako ćemo nazvat to pomaganjem.*  
(Jelena)



*Pa empatija, a šta je potaknulo moju empatiju? Uvik san ima tu neku empatiju, ali mislim da je vjera najviše. Ima san ja tu empatiju, al znaš, nisan ima volju i mislin da mi je iz vjere proizašla volja (...) kužiš, znači vjera mi je spojila tu neku empatiju koju san već ima s tom nekom voljom koju san mora nać u sebi, a naša san je u vjeri i to me pokrenulo eto. (Borna)*

*Što me potaknulo na volontiranje? Jako zanimljivo pitanje. Pa ja bi rekla da je to neka unutarinja potreba, ne znam kako bi to definirala, ajmo to tako nazvat. Nekakva potreba jednostavno da daš svoje vrime, da ga potrošiš na kvalitetan način. (Lucija)*

Iz prethodnih isječaka moguće je vidjeti zašto je mojim sugovornicima važno pomaganje. Borni jer mu tako nalaže vjera, spojena s empatijom za koju smatra da je oduvijek ima, Luciji jer smatra da tako ispunjava svoju unutarnju potrebu. No, ono što u ovome kontekstu nalazim posebno zanimljivim jest Martin odgovor. Wilson (2000) spominje mogućnost volontiranja radi osobno primljene pomoći koja stoji kao poticaj da se da nešto zauzvrat. Na primjeru životnog iskustva, situacije u kojoj se našla, kad je pomoć bila potrebna upravo njoj, Marta je shvatila koliko njena pomoć može značiti nekom drugom.

*Aaa iskreno uvik to nabrojim kao nekako prvu stvar, šta me potakla je šta sam ja bila korisnik udruge, to je udruga roditelja i djece oboljele od malignih bolesti. Meni je sestra imala leukemiju i onda je u sklopu toga, svake godine bi dvaput išli na nekakvo putovanje. I tamo smo imali radionice, likovne, psihološke, jezičnog izražavanja i ono druženje (...) bilo je to dosta starijih roditelja volontera i meni je kako sam u tom periodu, nekako roditelji su mi i radili, bili su ono zauzeti sa sestrom i ja sam bila nekako sama, pa mi je uvik dobro doša taj razgovor sa nekom drugom odraslom osobom, te nekakve aktivnosti i radionice i šta smo mi tu bili svi. Svi smo u sličnoj situaciji i onda ti je uvik lakše nekako kroz razgovor i druženje sve to proći. I onda me nekako (...) uvik sam tila, kako znam koliko su meni te odrasle osobe koje su volontirale značile i pomogle mi i onda sam tila iskušat se ja i pomoć nekom drugom. (Marta)*

S obzirom kako me pregledana literatura uputila u postojanje raznih motiva koji ljude potiču na volontiranje, željela sam ih predstaviti svojim sugovornicima i istražiti imaju li oni značenja za njih. Osim već spomenutog motiva vrijednosti, koji je prvobitan kod mojih sugovornika, prema Clary i sur. (1992), tu su još i motiv samopoštovanja, motiv karijere, motiv razumijevanja, motiv društva te motiv samozaštite. Nakon što sam sugovornicima objasnila svaki od motiva, neki od njih su ih prepoznali kao poticaje da započnu svoje volontersko

putovanje. Motiv društva bio je jedini koji nije bio spomenut u odgovorima, što nas upućuje u to da nitko od sugovornika nije kretao u volontiranje s namjerom upoznavanja novih ljudi, ali će se zato društveni život spominjati u dijelu posljedica volontiranja. Ono što je zanimljivo kod tih motivacijskih čimbenika jest što se svi odnose u neku ruku na pomoć sebi samome. No, imati osobne koristi od volontiranja, u bilo kojem smislu, kod sugovornika izaziva potrebu za opravdanjem.

*(...) ali ako volontiraš iz tih nekih razloga amm, e sad ako volontiraš iz nekih amo reć, ne možeš to reć ni sebičnih, nije to sebično, ne znam kako bi definirala te neke razloge.  
(Lucija)*

Iz toga možemo zaključiti kako je volontiranje primarno konstruirano kao čin altruizma, dok neke druge motivacije možda mogu biti shvaćene kao „sebične“. Jedan od preostalih motiva je onaj samopoštovanja. Prema njemu osoba volontira s namjerom da se osjeća bolje i na taj se način psihološki razvija, a moguće i podiže svoje samopouzdanje. Iščitati ga možemo iz Jeleninog odgovora:

*Eto to, student, došla iz drugog grada sama, ovdje nikoga nisam znala, možda me volontiranje odvajalo od moje stvarnosti u taj neki ajmo reći lipši svijet di sam ja bila neko i nešto, di sam usrećivala druge, heroj (smijeh). (Jelena)*

Međutim, Jelenin nas odgovor upućuje i na motiv samozaštite s obzirom kako ona jasno izražava odvajanje ili "bijeg" od svoje stvarnosti s kojom u tom trenutku nije bila zadovoljna. Zaštitu pronalazi u volontiranju, za nju ljepšem svijetu gdje usrećuje druge i osjeća se kao heroj što utječe na njen psihološki razvoj. Ova situacija ilustrira i Wilsonov (2000) zaključak kako volontiranje, kao oblik socijalnog integriranja, može imati pozitivne učinke na mentalno zdravlje i može pomoći mladim ljudima riješiti probleme.

Slična, ali ne i identična situacija događa se kod Karle. Ona naime smatra kako joj volontiranje nudi priliku da pobjegne od svojih problema, ali da istovremeno bježeći od njih radi i dobro djelo. Iz tog razloga ne možemo govoriti o čistom motivu samozaštite, već o isprepletenosti motiva usmjerenog prema drugima i motiva usmjerenog prema sebi. Borna se također nakon mog objašnjenja motiva samozaštite prisjeća kako je u to vrijeme imao neke probleme, pa je tako moguće da je od njih bježao u volontiranje.

*(...) dobar je osjećaj pa mogu reći da ti kasnije možeš pobjeći od nekih svojih stvari, to ti je više kao ispuhat se. Ali opet tu pričam o Azilu, ne pričam o ne znam neš, neg ono trčat, a opet trčiš i šetaš pasa, radiš dobro djelo. (Karla)*

*Paaa već kad si to spomenula, to je možda i moguće bilo. Ima san nekih malo problema pa evo vidiš evo bravo bravo možda moguće mali dio, nebi dao veliku zaslugu tome, ali mali dio je moguć da. (Borna)*

Jelena daje odgovor koji pokriva i motiv razumijevanja, s obzirom kako je htjela upoznati djecu s Down sindromom, a što nas upućuje na motiv upoznavanja razlika u društvu:

*(...) djecu s Down sindromom amm općenito kad sam vidila njih i i i nekakva energija možda kojom oni zrače me privukla da ih prvo upoznam (...) i upoznavanjem ajmo reć nekakvih ugroženih skupina. (Jelena)*

Pogodno bi bilo već spomenute motive, bilo da se radilo o pomoći drugima ili pomoći sebi, uvrstiti pod intrinzičnu motivaciju, kao sve ono što ljude iznutra navodi na aktivnost te određuje njen smjer, intenzitet i trajanje. Uvjerenje o važnosti pomaganja, kao i ideja psihološkog razvijanja, razumijevanja ili osobne zaštite, predstavljaju unutarnje motivatore koji su moje sugovornike potakli na akciju. S druge strane, posljednji motiv spomenut u intervjuima je ujedno i ekstrinzični motivator što znači da postoji nešto izvana što je Luciju i Martu potaklo na volontiranje, a to je razvijanje u vidu karijere. Međutim, nitko nije na početno pitanje o motivaciji odgovorio kako bi mu to moglo biti korisno i za buduću profesiju. Kada sam ih uputila u motiv karijere, točnije, objasnila im kako je moguće imati kao poticaj za volontiranje razvijanje u smislu karijere, dobila sam i nekoliko odgovora u tom smjeru:

*Je je, općenito sam uvijek imala potrebu bit sa mladima i uvik mi je to bia nekako životni poziv amo reć i iskreno je nekako iskustvo jer kako sam ja učiteljski, samo to šta sam u domu i pišem zadaće, učim s njima i družim (...) (Marta)*

Lucija mi s druge strane, objašnjava kako volontiranje nije vidjela kao djelatnost koja joj može pomoći u smislu karijere, ali potaknuta mojim objašnjenjem motivatora, spominje i moguću nesvjesnu motivaciju. Ona, inače studentica smjera u društvenom području, specifično rada s djecom, ipak shvaća koliko joj volontiranje s djecom s poteškoćama u razvoju može doprinijet.

*Volontiranje, istina krenula sam volontirati u Udruzi za Down sindrom, ali ja sad volontiram i s odraslima. Imamo grupno, imamo individualno, ali ka da sam to vidila u nekom tom pogledu, možda jesam. Možda neka nesvjesna motivacija jer me privlačilo radit s djecom s poteškoćama, opet sudjeluješ u prilagodbi i aktivnostima. (Lucija)*

Ono što možemo zaključiti na temelju prikazanih odgovora, jest da osim pomoći drugima, sugovornici na početku svog volonterskog puta prepoznaju i motive kojima na neki način pomažu i sebi. Bilo to razvijanjem u psihološkom smislu, pokušajem bijega od vlastitih problema kroz sate ispunjene volonterskim radom ili pak (rjeđe) dobivanjem kompetencija koje im mogu pomoći u njihovoj budućoj profesiji. Važno za razumjeti je da su sugovornici prvo i glavno, svijesni toga kako su pomoć htjeli pružiti nekom drugom čime se volontiranje predstavlja kao čin altruizma, dok je preostale motive bilo potrebno osvijestiti.

#### *4.2. Izazovi u nošenju s tuđim izazovima*

Unatoč čestom pogledu na volontiranje kao na nešto što se obavlja s ljubavi, voljom i radosti, pa samim time i ne donosi veće probleme, zanimalo me nailaze li moji sugovornici ipak na prepreke u procesu volontiranja i koje su to. Odgovori koje sam dobila uputili su me na dvije strane. S jedne saznajem za prepreke koje su zapravo otežavajuće okolnosti jednom kada osoba krene na svoj volonterski put, a s druge općenite prepreke uključivanja u sam proces volontiranja. Govoreći o prvoj kategoriji, otežavajućim okolnostima, na njih se gleda iz dvije perspektive. Dok se neki od sugovornika osvrću na osobne prepreke, drugi, kod kojih je zapravo izraženiji volonterski rad kroz članstvo u udruzi, osvrću se na prepreke u organizaciji i realizaciji aktivnosti.

U ovoj, nazovimo je "mikro" razini saznajem za prepreku koju ne možemo nazvati nikako drugačije već "drugi ljudi u procesu". Prvi takav slučaj, koji nalazim posebno zanimljivim u ovom kontekstu, spominje mi Jelena. Osvrnuvši se na probleme u radu s onima koji su u potrebi, korisnicima, smatra kako ljudi često znaju biti skeptični prema onima koji im žele pomoći zato što nisu navikli da im neko pomaže ili ne znaju kako tu pomoć prihvatiti. Tako govori o otporu korisnika što na volontera može negativno djelovati, jer kako ona to smatra, doživljava određeno nepoštovanje prema vremenu i trudu koji je uložio.

*Ljudi općenito nisu navikli da im neko pomaže i onda kad ti dođeš, prvo je ta osoba skeptična i ta osoba je onako, možda to i ne želi, a i ako želi ne zna kako bi prihvatila to pomaganje i onda eto kažem ti stvara te nekakve probleme koji zapravo ne postoje i normalno da to na drugu osobu koja daje svoje vrijeme, to je istina iako nisam nikada razmišljala na taj način, ali ti daješ nekome svoje vrijeme, svoj trud i svoju volju da netko to možda ne poštuje dovoljno. (Jelena)*

U drugom slučaju problema u radu sa korisnicima volontiranja, fokus nije na njihovom ponašanju, već ponašanju koje se iziskuje od samog volontera. Tako se spominje teškoća održavanja profesionalnog odnosa sa djecom u Domu. Točnije, korisnici Doma za odgoj djece i mladeži Zadar, moraju se volonterima obraćati sa "profesore" ili "profesorice". Isto tako, volonteri ne smiju odavati svoje privatne stvari što Marti, s obzirom da na njih ne gleda s određenim autoritetom, stvara poteškoću. Ovu situaciju možemo izdvojiti kao određenu prepreku, vodeći se tako Begović (2006) i mislimo kako se volontiranje ne temelji na autoritetu, no očigledno je kako je u nekim situacijama i područjima volontiranja on potreban:

*Iskreno mi je jako teško odražavati nekakav autoritet, ja sam takva da ću odma bit prisna s njima, pričat i o svojim iskustvima i svojim stvarima što nebi smila. Zbog cile situacije, ono šta su nam rekli da nebi smili davati svoje osobne podatke djeci i toliko pričat osobne stvari, to su nas tili ograditi i zaštititi nas volontere da nebi možda upali u nekakve probleme kasnije. (Marta)*

Prepreke na koje je moguće naići u radu s drugim ljudima uključenim u proces volontiranja, ne događaju se samo na relaciji volonter-korisnik. Konkretni primjer koji bi objasnio situaciju na koju apelira Jelena, neću iznositi zbog zaštite identiteta, no ono što možemo reći je da do problema ponekad dolazi, kako to ona navodi, s onima koji ne sudjeluju volonterski u aktivnostima, niti su korisnici volontiranja, već su osobe koje svojim posrednim utjecajem stvaraju probleme u organizaciji i realizaciji određenih aktivnosti.

*Eto mislim da je to najveći problem, jer opet kažem, ti nekako nebitni ljudi utječu više psihološki na to volontiranje, a nebi trebali to slušat nego bi trebali u svom tom volontiranju imati nekakvog ajmo reć vođu koji će ti reć tvoja prava i uputit te di bi triba. (Jelena)*

Osim ovih, za sugovornice karakterističnih prepreka, kao što je već i ranije spomenuto, spominju se i one na koje se nailazi u okviru rada udruge čime već govorimo o onim

kolektivnim. Dakle, sama udruga organizira različite volonterske akcije i projekte pa mi je tako Lucija ispričala da prostor i vrijeme mogu biti prepreke. U tom smislu govori i o vremenskim nepogodama i o dobu dana kako bi se mogli prilagoditi većoj skupini ljudi. A ono na što je posebice obratila pozornost, je odaziv ljudi, što je pogodni uvod u nastavak razmatranja prepreka volontiranju, odnosno, prelazak na one čimbenike koji se mogu pronaći kao razlog neuključivanja ili odustajanja od procesa volontiranja. Kada sam započinjala ovaj dio intervjua, dala sam primjer dvije prepreke. One su se odnosile na usklađivanje obveza, točnije, stvara li usklađivanje volontiranja sa ostalim obvezama problem te negativne emocije koje mogu djelovati obeshrabrujuće. Saznajem najprije, kako neki od sugovornika ne vide problem u usklađivanju obveza, baš iz razloga što za njih volontiranje, s obzirom na svoju fleksibilnost, ne predstavlja obvezu.

*U pauzi od faksa sam ja znala otić u dom za odgoj djece i eto to odradit sat vrimena s nekim naučit matematiku, engleski ne znam i vratit se nazad. Mislim, nitko mene za to ne veže niti smo mi djelovali sad tako da „Aha moraš doć sutra i moraš sutra s njim to odradit“. (Jelena)*

*A mislim da volontiranje, ti volontiraš koliko možeš i kad možeš i nebi ti trebalo predstavljati nekakvu obavezu. Tako da uspijem stić sve nekako (...) Nekako puno sam se posvetila tome i nekako ne smatram da mi stvara ikakve (pauza) probleme (...) Znači ujutro ću na faks, pa ću od 2-4 u dom, pa ću kasnije nešto svoje u menzu i tako. (Marta)*

Ipak, ima onih koji uz takve, fakultetske obveze na koje su se prethodni odgovori referirali, uz studij obavljaju studentski posao, što im uskraćuje dodatno vrijeme koje bi htjele iskoristiti na volontiranje.

*(...) s tim da bi ja nekad i više htjela (smijeh), ali ono (...) druge obaveze, fakultet i slično. (Karla)*

*(...) nažalost moraš brinit o egzistenciji tako da moraš negdi radit da bi moga plaćati stan i hranu. Tako da ja bi i više, mislim zadovoljna sam, ali bi više (smijeh). To što moram raditi, to je život, dobro da uopće možeš toliko isplanirati, neko ne može ni toliko (...) Da sam osvojila jackpot nebi nigdi ništa radila i volontirala bi i idemo napraviti svašta tako da, posao je posao, volontiranje je volontiranje (...) definicija volontiranja ti neda posao kao prepreku, ali iz neke moje osobne želje je prepreka. (Lucija)*

U smjeru negativnih emocija, saznajem za jedan takav primjer, gdje Jelena zapravo govori o općenitom problemu i kako ona naziva, najvećoj prepreci za uključivanje u proces volontiranja:

*A mislim da je najveća prepreka ovisno u koje područje volontiranja se uključiš, ali uzet ćemo za primjer Azil i sad ti ćeš otić u Azil zato što ti voliš životinje, al kad dođeš tamo i vidiš i čuješ tu tužnu sudbinu pasa da ono mislit ćeš bolje da nejdeš i ne gledaš više to, nego da to utječe na tebe. (Jelena)*

Ovaj nam primjer zapravo dobro služi za idući prijelaz, a to je ono što moji sugovornici navode kao razloge zašto se ljudi ne uključuju u volontiranje. Kao što možemo vidjeti iz prethodnih odgovora u kojima se usklađivanje obveza ipak primjećuje kao problem, to i dalje ne navodi sugovornice da od volontiranja odustanu. Zato pitanjem ostaje zašto neka istraživanja dokumentiraju ne tako visoke stope studentskog volonterskog angažmana? Ako si dopustimo i isključimo iz mogućih razloga usklađivanje obveza pa čak i negativne emocije, s obzirom kako i za njih postoji svijest pa se opet ne odustaje od procesa, valja potražiti nove razloge. Tražim ih u dijelu rasprave gdje se govori o razini informiranosti o volontiranju. Podsjetimo se, Kotlar i sur. (2016) u rezultatima svog istraživanja na studentima Sveučilišta u Zadru, ističu kako studenti spominju potrebu bolje informiranosti.

Kakva je informiranost o mogućnostima volontiranja u Zadru, govore Marta i Jelena:

*(...) mi tipa svake godine radimo, u svakom semestru edukacije koje bi svaki volonter trebao proć da se vidi šta smije šta ne smije. I onda mi to stavljamo i po internetu i polipimo letke svagdi, ali isto se ne odazove baš veliki broj. Tu je onda veći problem nezainteresiranost, a ako si zainteresiran i imaš volje, možeš nać svašta. (Marta)*

*Mislim, obavješteni su o tome di se volontira, di se može otić i to, ali mislim da se ne radi puno na njihovoj općenito ono dubljoj zainteresiranosti, o tome što ti to sve može pružit. Osoba rađe će otić s prijom na kavu ili pogledat film jer im se neda. Realno ili ne znam sad dosta ljudi su na tim društvenim mrežama, pa te to nekako zalipi za sobu i za kuću, a i ovisi dosta o društvu. Mislim da se sad u društvu pojavi osoba koja želi ić u Azil i ona baš želi i nagovorit će jednu osobu, pa će se povuć i druga ako je i malo zanimaju životinje pa ajmo ća onda svi skupa vidjet. I naravno kad je cila ekipa, svi će ić, a ovako je malo teže pokrenut pojedinca da sam dođe i da se odvaži. (Jelena)*

Dakle, s obzirom kako smatraju da je informiranost u Zadru na dobroj razini, problem neuključivanja, točnije razlog, vide u ljudskoj nezainteresiranosti i nedostatku volje. No,

ono što je u ovom kontekstu važno spomenuti, je da su sugovornice aktivne članice udruge koja ima i ulogu informatora. Sugovornik koji to nije, smatra drugačije. On s druge strane, u ljudima prepoznaje želju, bar veću nego što je to prije bila, ali informiranost je ta koja je prema njemu problem:

*I recimo općenito je prepreka ta što recimo sad je u Zadru dobro, ali prije nije bilo toliko ljudi zagrijano za volontiranje. Mislim da na marketingu samog volontiranja i volonterskih centara treba poraditi. Jer puno ljudi ima želju, ali ne znaju ni kad ni što ni di, znaš ono nije dovoljno da im se servira, da dođe do njih. Kako sam ti reka i za sebe, vidia san na fejsu, a ko zna da tad nisan vidia tko zna kad bi krenia. (Borna)*

Zaključujem kako u procesu volontiranja, kao i u brojnim drugim stvarima koje u životu radimo, postoje određene prepreke. One su u ovom radu izražene kao otežavajuće okolnosti u obavljanju volontiranja te kao razlozi zbog kojih dolazi do neuključivanja u volontiranje. Govoreći tako o otežavajućim okolnostima, predstavljene su one na koje sugovornice pojedinačno nailaze, a zapravo se mogu svrstati pod jednu vrstu prepreka. No, predstavljene su i one koje otežavaju kolektivni rad. S druge strane, razloge za neuključivanje u volontiranje, neki od sugovornika pronalaze u nezainteresiranosti, a neki u nedovoljnoj informiranosti.

#### *4.3. Učinci na one koji čine za druge*

Najveći dio razgovora bio je posvećen posljedicama koje volontiranje ima na sugovornike. Još kada su im u dijelu o motivaciji ponuđeni mogući motivi, naglašavali su kako neke od njih više vide kao posljedicu. Identificirane su četiri kategorije posljedica: posljedice na osobni razvoj, posljedice u vidu karijere, posljedice na emotivni život te posljedice na društveni život.

##### *4.3.1. Radeći na korist drugih, rade i na sebi*

Prva razina na kojoj se prema Begović (2006) očituju posljedice volontiranja je ona osobna koja podrazumijeva učenje novih vještina, otkrivanje i razvijanje vlastitih potencijala, samokontrole, tolerancije, postizanje osjećaja korisnosti i odgovornosti, razvijanje vlastitih vrijednosti i slično. Ovaj zaključak potvrđuju i odgovori mojih sugovornika. Riječ koju su oni često koristili opisujući posljedice koje je volontiranje ostavilo na njima je, upravo je "učenje".



*Prvo šta se gradiš po znanjima, što sve nešto istražuješ pa želiš znat više o ovome pa o ovome pa ćeš se susrest s nekim novim problemima, pa ajmo se pripremit na taj neki problem, pa ćemo ga istražiti i uvijek tako nešto. Tako da mogu reći da dosta učiš, nije sad važno kad je netko nešto postiga, ali to znanje koje učiš je više nekako životno, više nekako o tim pristupima različitih ljudi, karaktera, ličnosti, mišljenja. Tako da u tom pogledu sam baš dosta naučila. (Lucija)*

No, što je točno životno znanje koje se spominje, što ono podrazumijeva? Prvu vrstu učenja iščitavam iz Jeleninog primjera. Koristeći se pojmom spoznaja napominje kako joj je volontiranje donijelo nova razmišljanja pa tako i primjećivanje stvari na koje prije nije obraćala pozornost, što smatra svojim psihološkim razvojem.

*(...) ali sad trenutno vidim najveći odraz u tome, u svom psihološkom razvoju, jer vidim koliko sam se ja iako nisam tila i nesvjesno prominila u tim nekim aspektima da možda sad primjećujem te stvari koje prije nisam primjećivala, a dosta dosta je utjecalo na mene i na nekakva moja razmišljanja i sve i općenito mislim da bi na svakoga iako mi to prvenstveno nije bio cilj (...) donosi to puno puno više aaaaa neću reć prednosti, ali nekakvih novih spoznaja i i i novih stvari koje možeš naučit svaki dan. (Jelena)*

Promjene u razmišljanju dogodile su se u Jeleninom slučaju i u smjeru pogleda na potrebite gdje se već krećemo u smjeru životnog znanja, ili bolje rečeno, znanja koje se stječe životnim iskustvom. Iako nikad nije gledala na ljude s teškoćama u razvoju, primjer koji ona sama daje, sa sažaljenjem, odgovorom daje naslutiti kako je ipak bila svjesna njihovog statusa. No, volontersko iskustvo i različite situacije koje je u sklopu njega doživjela, naučile su je da postoji čitav spektar ljudskih potreba i da uvijek, kako ona kaže, nekome može biti i gore.

*(...) možda me to više naučilo da ne sažaljevam jer na primjer, opet ću navest primjer ljudi s teškoćama u razvoju i invaliditetom, njih sam upoznala, ali nakon toga došla bi neka druga akcija di sam upoznala da ima još gore od toga i nakon toga još gore. Tako da eto ne sažaljevam te ljude jer sam vidjela da je puno širi taj pojam teškoća i to šta si ti rekla potreba (...) ali možda mogu reći kako sam sebe nekad uvatila u tome, ali nekako i na njih sad gledam kao eto ajmo reć normalne ljude, redovnog razvoja, tipičnog.. (Jelena)*

Osim već spomenutog, učenje se kod mojih sugovornika spominje i u okviru vještina. Kako su skoro svi sugovornici članovi jedne od udruga volontera, podrazumijeva se, uz sudjelovanje u volonterskim aktivnostima, i organiziranje istih. S druge strane, neovisno o

članstvu u Udruzi, samo vrijeme provedeno volontirajući podrazumijeva i potrebu usklađivanja svojih obveza u što nas je već uveo i dio o preprekama volontiranja. Ove situacije su im, kako navode, uvelike pomogle u razvijanju njihovih organizacijskih vještina.

*(...) na mene je to isto dosta utjecalo jer sam se naučila organizirati. Sve stvari sam stigla u danu bez problema, niko me nije na to natira nego je to tvoj izbor. (Jelena)*

*A opet kažem eto to je možda isto jedna stvar koju me naučilo volontiranje, da se naučim organizirati. U pauzi od faksa sam ja znala otić u dom za odgoj djece i eto to odradit sat vremena s nekim naučit matematiku, engleski ne znam i vratit se nazad. (Karla)*

Uz spomenutu organizaciju, kao i vođenje aktivnosti, veže se i određena doza odgovornosti kojoj se Jelena trebala naučiti. Kompleksna situacija o kojoj ona priča, podsjeća na jedan Lucijin odgovor prilikom intervjua koji se odnosio na potrebu za edukacijom u određenim volonterskim poljima koja traže odgovornost, što podupire i rezultate istraživanja Kotlar i sur. (2016), koji spominju potrebu za volonterskim treninzima za mlade. Slično i Marta navodi kako se volontiranjem uči odgovornosti.

*(...) eto mogu reći to i organizacija i vođenje nekako i i ne znam, možda najviše i odgovornost kad na primjer si tu s tuđom djecom, još pogotovo kad su to djeca s poteškoćama u razvoju koja imaju xy problema, teškoća da običan pad može dovesti do nekakvih komplikacija i kad ti pristaneš na to, mislim da je to isto dosta velik korak za mene i da shvatim i te roditelje i tu djecu. (Jelena)*

Druga vještina koja se spominje u okviru posljedica jest socijalna vještina, pod kojom Borna govori o pristupu ljudima koji su socijalno ugroženi i koji su trebali njegovu pomoć. Posljedica je to koju je moguće povezati za motivom razumijevanja koji ističe želju za upoznavanje i razumijevanjem razlika u društvu, no unatoč tome što ga Borna osobno nije naveo u svom iskustvu, njegov odgovor svjedoči kako ga je volontiranje ipak naučilo kako pristupiti nekome tko se po nekom čimbeniku razlikuje od drugih:

*Možda san naučia kako pristojno pristupiti ljudima koji su slabijeg imovinskog stanja jer su socijalno ugroženi da san ono, normalan s njima i pokušavan im predočit da su i oni normalni, znaš ono da nisu oni ništa nešto loši. Mislim da je to jako bitno i moguće da su mi se i ove socijalne vještine općenito s ljudima. (Borna)*

Karli je volontiranje, osim u učenju drugačijeg pristupa ljudima, pomoglo i u razvoju vještine izražavanja svog mišljenja, što svrstava pod, kako ona to naziva, osobni razvoj.

*(...) i drugačiji taj pristup ljudima, nekako prije nisam prije toliko iskazivala svoje mišljenje. Nebi rekla da sam bila zatvorena, ali nekako ne znam, nisam ulazila u nekakve rasprave, nisam ono, ne znam, davala čisto tako svoje mišljenje ili smatrala da je nekome to i bitno. A sad bez problema ono mogu s ljudima razgovarati, mogu postaviti pitanja nekakva. Najviše je tu osobni razvoj, najviše definitivno. (Karla)*

Ono s čime završavam prvi dio ove tematske cjeline jest ponašanje. Točnije, promjene u okviru ponašanja. Za Jelenu nije potrebno samo izgraditi nova razmišljanja i znanja o korisnicima volontiranja o čemu je prethodno bila riječ, nego se i posvetiti njihovim razmišljanjima. Upravo s tim, oni su uspjeli promijeniti jedan aspekt njenog ponašanja, a to je tvrdoglavost. Naučili su je da postoje drugačija razmišljanja koja je potrebno čuti, nešto što je mislila da ne može ili ne želi naučiti:

*Za primjer mogu isto navest da sam inače tvrdoglava i nema šanse nikoga ja neću slušati, ja samo svoje guram i to je to (smijeh), ali vidiš da ono (pauza) možda eto takve osobe od kojih nebi očekiva da će oni mene prominiti, moju tvrdoglavost, manu. Da će oni to prominiti, tek onda vidiš koliko možda bi treba više razumjeti druge ljude i više se posvetiti njima, možda nekakvim njihovim razmišljanjima jer u svemu tome kad malo bolje pogledaš, ima isto neke strane koja je drži vodi, a da nije samo moje sivo gledanje u nešto (...) (Jelena)*

Činjenica da se kod sugovornika mijenja pogled na različitosti u društvu ne iznenađuje s obzirom na proživljeno volontersko iskustvo i samim time boravljenje u okruženju korisnika volontiranja što sa sobom nosi i razne situacije. No, na temelju odgovora vidljivo je i kako do promjena dolazi u samom načinu razmišljanja i izražavanja svojih misli pa čak i u ponašanju. Tako se može reći i da je volontiranje sugovornike ohrabrilo na neke nove poteze, ali i pomoglo u razvijanju njihovih socijalnih i organizacijskih vještina kao što je neke od njih naučilo odgovornosti.

#### *4.3.2. Karijerne prednosti i pogodnosti*

Podsjetimo se najprije motiva karijere i nekih od odgovora u smjeru kako volontiranje može pomoći razvijanju kompetencija za obavljanje profesije za koju se sugovornici obrazuju. Rasprava o posljedicama koje volontiranje ostavlja na sugovornika prostor je u kojem je vidljivo koliko se navedeni motiv ostvario. Dio sugovornika obrazuje se za rad s djecom i

mladima, a prilikom toga volontira na nekom od mjesta gdje im se omogućuje određena praksa u tom području, pa samim time i stjecanje potrebnih kompetencija. To nam potvrđuju Marta i Lucija svojim odgovorima, dok je Karlu volontiranje čak potaklo, točnije, pomoglo joj je u odabiru fakulteta.

*Ja nikad nebi upisala predškolski odgoj nakon MIOCA, što sam napravila tako da ono. (Karla)*

*(...) možda sam dobila nekakav drugačiji pristup ljudima i puno mi je pomoglo u radu sa djecom na primjer, nekako (...) kroz praksu. Veće iskustvo imam, nije samo puka teorija, dotaknula sam se djece s teškoćama što na primjer rekla bi da nisam kompetentna za to nemoj me dirat (smijeh), a sad ono bez problema i tu stranu vučem. (Marta)*

*I da radiš u vrtiću, imam nekog iskustva sad da možeš direktno utjecati na to da se prihvati dijete sa poteškoćama, sudjeluješ u daljnim procesima njihova života, to je krucijalno razdoblje njihova života. (Lucija)*

Borna daje jedan drugačiji pogled na dobrobit koju volontiranje ostavlja na njegovu buduću profesiju. Njegovo studijsko usmjerenje nije u društvenom području, niti mu djelatnosti koje obavlja u sklopu volontiranja ne pružaju praksu. No ipak spominje volontersko iskustvo kao plus u njegovom CV-u, pa tako i potencijalno pozitivniji pogled na njegov psihološki profil. Osim toga, navodi kako ga je iskustvo volontiranje, pored struke za koju se obrazuje, potaklo da se kroz život dodatno bavi nečim što je korisno za društvo.

*Pa da, pa da evo moja neka ideja je da ako uspijem u životu napraviti nešto svoje u smislu novca, u smislu biznisa, volia bi pokazati neki zdrav primjer u svim aspektima, u aspektu drugih ljudi. Volia bi napraviti nešto ekološki održivo i što je dobro prema društvu. Znaš ono, da je korisno. Da je unosno, da je korisno i to je to, ali da ima dobre uvjete, da se pokaže da može imati. (Borna)*

Prema riječima Begović (2006), odgovornost se u volontiranju prihvaća na drugačiji način od onog u plaćenim poslovima jer osoba ne volontira iz potrebe osiguravanja vlastite egzistencije. Unatoč tome što volontiranje ne podrazumijeva novac i kako je jedna sugovornica rekla, ta dva pojma moraju se međusobno isključiti, volontiranje je Karli ipak donijelo i neke poslovne mogućnosti. Neke od njih bile su u smjeru povremenih poslova, dok je jedna vezana i uz profesiju za koju se školuje. Ipak, i Wilson (2000), prema Hodgkinson i Weitzman (1996), spominje mogućnost stvaranja kontakta kroz volontiranje, koji mogu pomoći u razvoju karijere.

*Pa evo trenutno treniram dječaka sa Down sindromom, a to sam prije radila volonterski, evo sad imam znači, posao. Druga situacija gdje sam dobila na preporuku jer sam volontirala, posao u ugostiteljstvu, gdje sam pet godina radila i to su nekako možda dva najveća, a treća jako bitna stvar koja mislim još nije, ali evo imala sam par razgovora za vrtić dok sam još gledala oču ić na diplomski. Imala bi razgovor za posao, jedino za što bi se ljudi zakačili bilo je volontiranje „Znači ono volontirala si? Gdje? Što? Kako?“ I jako jako puno utječe na posao. (Karla)*

Ne smije se ignorirati i poneki negativni utjecaj volontiranja u karijernom smislu. Odnosno, unatoč tome što to nisu predstavili kao negativni čimbenik, koji bi ih omeo u procesu volontiranja, iz dva je odgovora ipak vidljivo da vrijeme uloženo u volontiranje, može biti problem za izvršavanje svojih fakultetskih obveza ili pak uskraćuje vrijeme za nešto drugo.

*Pa dobro, pokušam onda ili ubrzat sa tim svojim, a znalo se dogoditi da bi ja nekada i lošije na primjer odradila te svoje obaveze, na primjer nešto lošije naučila jer eto taj tren moram biti tamo, ne može proć bez mene. (Karla)*

*(...) ali meni bi dosta vremena oduzelo šta bi ja tipa, bila je jedna cura koja je imala problema s kemijom, a ja nisam ono najbolja u kemiji i onda bi ja dosta vremena i doma provodila učeći kemiju, fiziku (smijeh) ne znam ni ja, da njoj mogu to prenit. (Marta)*

Zaključujem da, unatoč tome što nisu svi sugovornici spominjali motiv karijere za započinjanje svog volonterskog iskustva, ono se ipak u jednoj mjeri odražava na razvijanje određenih kompetencija i usavršavanje u području u kom se obrazuju. Osim toga, volonterskim iskustvom, moguće je i osvijestiti svoje želje za dobivanjem određene profesije, kao i pronaći posao koji nije u toj istoj.

#### *4.3.3. Iskustvo koje izaziva kompleksnost emocija*

Volontersko iskustvo nosi sa sobom mnoštvo lijepih, ali i onih manje lijepih trenutaka. Prethodno je navedeno kako upravo negativne emocije mogu biti jedna od prepreka za uključivanje u proces volontiranja. Sugovornici su tako upitani kako je volontiranje utjecalo na njihov emotivni život, uzimajući u obzir situacije sa kojima se u tom procesu svakodnevno suočavaju. Uz radost, ljubav, ispunjenost i pozitivu s jedne strane, sugovornici spominju i ljutnju, tugu i razočaranost s druge.

*Ono i toplinu i ljubav i nekako ono, razveseli te to iako ono uvijek, svak bi rekao kao „Aha nije mi baš taj dom, imam osjećaj da ću izaći tužan i da će me to sve rastužiti“, a zapravo skužiš da nekad bar na neki način malu promjenu napraviš i da nekome znači to šta radiš i odma te to ispuni pozitivnom energijom. (Marta)*

*Mene je to samo ljutilo, meni je najgora emocija bila eto ljutnja i inače ne volim nepravdu i šta god se tako nešto čuje ajmo reć, za neku tužnu sudbinu, ja nisam bila tužna niti ono ne znam kako bi to nazvala, ja sam bila ljuta. (Jelena)*

Kao što vidimo, s jedne strane prisutne su pozitivne emocije i mogli bi zaključiti kako one prevladavaju u tom procesu. No, već idući odgovor spominje ljutnju kao reakciju na situacije s kojima se volonteri susreću, na situacije u kojima postaju svjesni sudbina koje smatraju tužnim. Ovu kompleksnost emocija najbolje objašnjava Martin odgovor

*U jednom momentu kad čuješ priče šta se događa nekome doma, u glavi, nebitno, u društvu (...) u jednom momentu te ono, ne znam, osjećaš se i razočarano u cijeli sustav i u puno stvari i odjednom si ono dole i cila si tužna i razočarana i tužna. A u drugom momentu kad shvatiš to šta sam rekla, da radiš nekakvu promjenu i ono, ispuni te nekom pozitivnom energijom i uvijek poticajno djeluje na mene, da želim više pomoć, više se uključiti, više znat, više sve. (Marta)*

Ispunjenost je riječ koja se u ovome kontekstu koristi kako bi se objasnila ljubav i pozitivna energija koju je moguće primiti kroz volontiranje. Na temelju toga lako bi zaključili kako do pozitivnih emocija dolazi zbog svijesti da su nekome pomogli kao i zahvalnosti onih kojima su pomogli. Međutim, važno je shvatiti kako proces volontiranja često ne isključuje gledaoce. Tako povratne informacije drugih ljudi na njihov rad, mogu izazvati osjećaj ponosa koji se javlja kao emocija samosvijesti.

*(...) i imala sam stvarno nekakav taj pozitivan feedback od ljudi di bi bila, di bi stvarno ljudi rekli ne znam kao da je sve super prošlo, da su zadovoljni kako je išla komunikacija, organizacija i slično, nebi nikad bilo nikakvih problema većih ili čak i manjih, tako da ne znam (...) Čak i neku vrstu ponosa, nekakvo zadovoljstvo. (Karla)*

Još jedan odgovor u ovom smjeru dobivam i od Borne. Kod njega ne dolazi do osjećaja ponosa zbog komentara drugih ljudi, već do podizanja samopouzdanja zbog okruženosti drugim

volonterima. Samim time što su volonteri, on stvara sliku njih kao dobrih ljudi, što utječe i na stvaranje slike i o njemu samom.

*Pošto si s puno ljudi u kontaktu u tim stvarima hmm, raste ti samopouzdanje jer tu su većinom dobri ljudi s dobrim namjerama i onda znaš ono, što god da napraviš ljudi te razumiju, ljudi ovo ljudi ono. (Borna)*

Volontiranje i pomaganje koje uz njega vežemo, uglavnom poistovjećujemo s nečim pozitivnim, pa samim time i smatramo kako ono izaziva pozitivne emocije. Doista, sugovornici navode koliko sreće, zadovoljstva, pozitivne energije i ispunjenosti volonterska iskustva ostavljaju na njih. No, volontiranje je ujedno i susretanje sa različitim sudbinama. Suočavajući se sa njima, javljaju se i emocije tuge, ljutnje i razočaranja. Ipak, izdvojena je još jedna pozitivna emocija, a to je ponos. Pozitivne kritike okoline, kao i okruženost drugim volonterima, izazivaju osjećaj ponosa te doprinose i podizanju samopouzdanja. Upravo je okruženost drugim osobama uključenim u proces volontiranja najava iduće tematske cjeline.

#### 4.3.4. Zajedno su jači

Godine provedene u volontiranju, volonterske aktivnosti kroz različite projekte, u različitim udrugama i akcijama, donijele su sa sobom i poznanstvo sa mnogo ljudi. Neka poznanstva pretvorila su se u prijateljstva, što nas ni ne čudi s obzirom kako između volontera postoje i slični interesi. Naravno, upoznavanje se odnosi i na one koji su u potrebi, korisnika.

*Pa neki od tih ljudi su mi postali čak i prijatelji, dugogodišnji. Tako da definitivno imamo zajedničkih interesa (...) Mislim da ono, uvijek biraš aktivnosti koje tebe zanimaju pa automatski ono, ljudi su ti bliži. Iste neakve vidike imate i to. (Karla)*

*Jer ono, kroz volontiranje sam more ljudi upoznala, što mlađih, što starijih, što ljudi koji su onako ajmo reći hijerarhijski iznad mene i slično, što oni kojima pomažeš. I očeš nećeš, utječe ti na nekakvu promjenu. (Karla)*

Ono što nam je ovdje važno za istaknuti je kako upoznavanje velikog broja ljudi, posebice volontera, na sugovornike ostavlja određene posljedice. Određena kritika društva od strane mojih sugovornika spomenut će se i kasnije, no i Lucija navodi kako je, upravo upoznavši druge volontere, osobe sličnog razmišljanja i sličnih interesa, shvatila kako društvo ipak nije "zahrđalo", nego je samo bila okružena pogrešnim ljudima.

*Ovako, kreneš s prepostavkom da ajmo reć neke poteškoće nisu baš prihvaćene u društvu. Zašto? Zato što jednostavno u svojoj generaciji nemaš, ne priča se o tome i svi okreću glavu. A onda kad se uputiš u jedan korak što se zove volontiranje, s ljudima koji su napravili isti korak, shvatiš da to zapravo nije tabu tema, nego si možda okružen s ljudima s kojima nebi trebao bit, s obzirom da imaš neke potrebe razgovora, savjeta, socijalne potrebe jeli. Onda znači mijenjaš sliku društva jer si cilo vreme mislio da je društvo oni koji tebe okružuju, a ne gledaš širu sliku zato šta ni ne možeš kad ne znaš tolko ljudi. I onda kad kreneš u volontiranje, ti si okružen s ljudima koji imaju istu sliku ko ti po tim nekim pitanjima. I onda shvatiš da nije tolko zakrčljalo društvo, ali da ga triba pogurat. Jer ti opet imaš od svih tih volontera krug ljudi koji će opet isto (...) malo, kako bi rekla, kome god je prvo iskustvo volontiranje, ko god se susretne prvi put, nekako imaš osjećaj znaš, da to ne radi puno ljudi. I onda kad kreneš, onda skužiš da ima ljudi i da nije tolko zahrđalo društvo, ali da triba radit na njemu, eto. (Lucija)*

Sugovornici nisu govorili samo o upoznavanju velikog broja ljudi, već su posebno naglasili koliko im znači odnos koji su izgradili s drugim volonterima uključenim u proces. U ovom kontekstu spominje se međusobna podrška koja ih drži u teškim trenucima, zbog situacija koje prolaze zajedno i istog iskustva kojeg grade. To se posebice može vidjeti na primjeru sugovornica koje su uključene u Udrugu. Govoreći o udruzi, podrazumijeva se zajednički rad, koji, kako navodi Karla, ponekad nailazi na poteškoće, ali se uspješno rješava kompromisima.

*Mhmm imamo tu Udrugu i svi se u slobodno vrijeme družimo i ono znamo se i tako da. (Marta)*

*To što kažeš odnos s drugim volonterima gdje ne znam, netko nešto oće pa drugi neće i slično i onda automatski i cijela zamisao propadne jer se svi ne slažu. Tako da, zna biti tih drugačijih interesa, razmišljanja i svega. Svak svoje vuče, ali u konačnici nekako nađemo taj kompromis, odradimo šta treba. (Karla)*

*Znači kroz volontiranje tebi se javlja ta neka grupna podrška di ćeš ti shvatiti da 50-50, nekad će ti se desit da smo svi to tako prošli, nekad će ti se desit mene pogodi određeni trenutak na osobi s kojom si volontirala, a drugi nisu to vidili pa ćeš opet to komentirati i dobiti konkretan odgovor, nego da si priča s nekim ono ne znam, da pričam sa materom o tome, sa osobom koja nije bila tamo. (Lucija)*



Nadalje, osim što se volontiranje odrazilo na njihov društveni život kroz nova poznanstva, volontiranje se odrazilo i na društveni život koji imaju i izvan konteksta volontiranja. Točnije, osim podrške drugih volontera, naglašavaju i podršku koju im kroz njihovo volontersko putovanje pružaju njihovi prijatelji:

*(...) ali prijatelji ono, kažem ti, previše slušaju o mojim pričama kad sam ja preuživljena kad dođem od nekud. Kao što sam na početku rekla, prijatelje sam ono satrala da mi pomažu u tome (...) tako da ono ne znam, moji prijatelji tako slušaju moje situacije, pa me ajmo reć možda savjetuju i otvaraju mi oči u nekim situacijama kad sam ja možda previše zaslipljena. (Jelena)*

Kao što se već na primjeru Jeleninog odgovora može vidjeti, emocionalna podrška nije jedina vrsta podrške koju mojim sugovornicima pružaju njihovi prijatelji. Karla kaže da joj prijatelji pomažu u organizaciji nekih aktivnosti, a Bornini prijatelji spremni su pomoći kad je u pitanju neki fizički rad u okviru volontiranja. To me navodi na saznanje kako je uspio potaknuti i ljude iz svoje bliže okoline na volontiranje, što potvrđuje i Jelena.

*Pa eto kao što sam ti rekla, pola doma studentskog sam satrala da idu volontirat (smijeh), ali eto općenito i sad kroz taj projekt 72 sata, sve tiram da se prijave pa ajmo ća u Azil, ajmo tu. (Jelena)*

*(...) više puta je bilo da neku fizikaliju treba odraditi pa san ih ja povuka "Amo radit, amo radit" i onda su išli. I samim time što su par puta bili, napravili i vidili kako je to dobro, su mi sad ono stvarno, ne trebam im puno više ni objašnjavat, samo im treba reć "Dečki to je sad stvar i idemo" i doći će. (Borna)*

Begović (2006), govoreći o posljedicama volontiranja, spominje i one na trećoj, široj društvenoj razini, koje se između ostalog očituju na razvijanju pozitivnog udruživanja, pa time i osnaživanju društva. Na temelju dobivenih i prikazanih odgovora, zaključujem kako u slučaju mojih sugovornika, uistinu dolazi do udruživanja, bilo to između samih volontera ili pak priključivanjem na svoju inicijativu prijatelja koji prethodno nisu bili uključeni u proces volontiranja. Jedni drugima važni su prvenstveno kao emotivna podrška, a posebice je naglašena ona između volontera radi sličnog iskustva i time boljeg razumijevanja.

#### 4.4. Pogled na volontera i volontiranje

Ova tematska cjelina prikazuje razmišljanja sugovornika o tome zašto je društvu potreban volonter, ali i kako društvo gleda na volontera i volontiranje. Teorijska koncepcija ovog rada započela je pojmovima civilnog društva i aktivnog građanstva, pa me u tom kontekstu zanimalo prepoznaju li sugovornici važnost volontiranja kao oblika aktivnog sudjelovanja u zajednici, kao i na temelju njihovog promišljanja, prepoznaje li je i vrednuje li je društvo. Ono što se moglo čuti kroz različite dijelove razgovora je da tek ulaskom u proces volontiranja, neki od sugovornika postaju svjesni kako promjena kreće od njih samih. Kako svaki pojedinac malim koracima, doprinosi stvaranju velike stvari. Napominju tako i kako je neke stvari, odnosno neka zbivanja i događaje nemoguće organizirati upravo bez njih, volontera. Na temelju rečenog, postaju svjesni važnosti sebe kao volontera kao i važnosti volontera kao nositelja promjena.

*(...) oko puno stvari nisi ni svjestan, a dok volontiraš vidiš koliko zapravo svaki pojedinac gradi taj svoj grad, ajmo to tako reć, ono nekako utječe na njega i koliko može dat sebe iako možda smatra se kao neku manju kariku. Ali ono, u svim tim većim, bilo kakvim, banalno, utrka (...) ono ne možeš organizirati bez volontera. Dolazi ne znam ni ja, tenisači nekakvi, ono, turniri u Zadru, pa ponovno volonteri rade. Tako da ono, ne znam, dosta, dosta smo potrebni. Možda tek naučiš koliko tijekom volontiranja. (Karla)*

*Zato što je ovo društvo jedan veliki stroj koji ajmo reć nemoćne i zakinite izbacuje i nastavlja put bez njih (...) pa volonteri izađu iz tog stroja i donesu malo goriva i malo ulja (smijeh), Bože sačuvaj. Evo metaforički sam proba, ali evo ne znam, kako volonteri pomažu? Pa pomažu, jer odlaze iz nekih društvenih, iz nekog normalnog života u kojem svi mi normalno funkcioniramo, odlaze u neke živote koji ne funkcioniraju i nisu dio tog velikog stroja i eto, pokušavaju im približiti taj neki normalan način života. (Borna)*

Metaforom društva kao stroja koji se rješava svojih slabijih dijelova (potrebitih), Borna iskazuje svoju brigu za one koji na taj način ostaju fiksirani u po njemu "nenormalnom svijetu", a zadaću volontera vidi upravo u tome da ih privuče u svoj "normalni svijet". Ovom, nazvat ćemo je, kritikom društva, Borna daje do znanja kako uviđa probleme drugih u svojoj okolini i kako pokazuje empatiju za njih. To je zanimljivo za spomenuti iz razloga što upravo Borna, kad je na početku razgovora upitan koja je bila njegova motivacija za volontiranje, govori o empatiji koju je osjećao prema onima koji se nalaze u potrebi, a taj je odgovor uočljivi u ovoj raspravi.

Nije iznenađujuće što se slažu u jednom – volonteri su potrebni, što je, ako se pitanje postavi volonteru, očekivan odgovor. S druge strane, zanimalo me i njihovo promišljanje o tome kako društvo gleda na njih. Prva kategorija je onaj pozitivan pogled - sugovornici smatraju kako društvo pozitivno reagira na volontere i kako su oni uvijek dobrodošli. No, ovdje je također potrebno razumjeti razliku između reakcija onih kojima je volontiranje potrebno i općenitog pogleda ostatka društva:

*Pa sa dosadašnjim iskustvom koje sam imala, ljudi su bili baš sretni i zahvalni i stvarno su prepoznali važnost. Sad uvijek postoje različita mišljenja i različiti ljudi, ali ja bi rekla da se prepoznaje. Možda ne u mjeri u kojoj bi trebalo, ali ja mislim da da. Znamo i sad situaciju u sisačko-moslavačkoj županiji, svi su se skupili i svi su napravili veliku promjenu. Sad kako smo mi bili gore, ljudi su prezahvalni i na neki način imaju od tih životnih potreština imaju sve. (Karla)*

*A dobro iskreno, di god da dođeš i kažeš da si volonter, svi će ti se obradovati i da neće bit nikoga tko će ti reći „Ajme što si ti sad došao“ ili „Tko si ti?“, to je definitivno nekakvi pojam koji ti možda daje plus u životu. (Jelena)*

Isto tako, u drugoj kategoriji, negativnog pogleda na društveno vrednovanje volontera, uočavam razliku između općenitog pogleda na volontere, što Borna objašnjava kroz prizmu novca i nedovoljnog znanja o volontiranju:

*Mislim da mali dio društva to prepoznaje. Zato što je nevažno, jer nema novca u tome i apsolutno je onda nevažno, ako nema novca. To je ono, treba malo zagrebat površinu da bi pronaša to volontiranje, ne iskače ti iza svakog kutka, razumiješ? (Borna)*

Ali i negativnog pogleda onih kojima je volontiranje potrebno. Jelena napominje kako razumije tu situaciju i daje primjer prevara onih koji su se predstavljali kao volonteri s dobrim namjerama tijekom potresa 2020. godine.

*(...) ali opet isto tako to, baš to u Petrinji i te neke ajmo nekakve organizacije su više bile na tom fokusu da ih se osuđuje, ali isto tako i ono ljudi, mislim to je prekompleksno (...) ljudi dođu i pretvaraju se ko volonteri i wow ti si stvarno da sve svoje za to, a iza toga stoji milion priča xy. Tako da mislim da je to prekompleksno i tu se sto stvari vrti oko toga, pa su s razlogom ljudi možda čak skeptični nekad. Sad da si ti u potrebi i da ide tebi pomoć neko sigurno bi se i ti zapitala ko je on i zašto je doša. (Jelena)*

Jelena zapravo govori o tome kako oni koji su u potrebi, korisnici, uglavnom u startu ne poznaju osobu volontera, pa je iz tog razloga razumljivo kako postoji određena doza skeptičnosti i straha s njihove strane. To nas vraća na dio prepreka volontiranja gdje se ističe upravo ova situacija, skepticizam samih korisnika. Na temelju rečenog, zaključujem kako u društvu postoje i pozitivne i negativne konstrukcije volontiranja. Shvatiti se mora i razlika između općenitog pogleda društva, kao i onih kojima se pomoć pruža. Raspravu o općenitom pogledu društva, možemo zaključiti odgovorom koji donekle ujedinjuje sve spomenute:

*Prvo imaš, imaš dve grupe ljudi po tom pitanju. Prvo imaš grupu ljudi koji će reć „Svaka čast“, onda imaš grupu ljudi koji će ti reć „Ja ti to nikad nebi moga“ e sad, u obe dvije grupe imaš dvije podgrupe. U grupi "Ja to nikad nebi moga" imaš ljude koji reagiraju „Zašto daješ svoje vreme, šta ti vidiš u tome?“, ono koda sam ne znam, ne znam šta bi ja sad tribala radit da bi na išta tako reagirala, znači njima je to ono daj im mobitel, svi su u kafiću cili dan. I okej, ja to poštujem, ali nemoj mi tako reagirat, ali okej. Znači imaš ljude koji tako reagiraju, ali imaš ljude koji će iz straha to reć. (Lucija)*

#### 4.5. "Dobar" volonter

Ono što je važno naglasiti jest da volontirati može svaki pojedinac koji ima volju za tim. U ovaj dio intervjua krenula sam s osobnim razmišljanjem da čimbenici kao što su status, obrazovanje, spol pa čak i dob ne igraju veliku ulogu u tome koliko je netko dobar u ovoj djelatnosti. Podrazumijeva se tako i širok spektar ljudi različitih karakteristika, pa me zanimalo što uopće znači biti dobrim volonterom. To je bilo pitanje nad kojim su se gotovo svi sugovornici zamislili. Trebalo im je par sekundi da razmisle na koji bi način okarakterizirali nekoga, tko je po njihovom mišljenju dobar primjer kako se baviti procesom volontiranja. Odgovori su bili različiti. Kretali su se od onih u kojima se ističe zainteresiranost, toplina, odgovornost, volja za radom, poštivanje tuđeg vremena do rasprave o kompromisnoj i beskompromisnoj osobi. Dok Karla naglašava važnost kompromisa u okviru timskog rada, Borna napominje kako dobar volonter ne treba raditi kompromise s drugima, već pristati na ono što se od njega traži:

*Znači moraš poštovat vreme, moraš poštovat svoju obavezu, ako si reka doć, doći ćeš, ako ne možeš doć, znači ta neka odgovornost ajmo to tako definirat mora postojat. Onda dobar volonter znači da radi, da voli to za šta se javia, neovisno jel to sad šljunak, djeca ili društvene igre sa starijima. Ne možeš doć u grupu od 10 dice i sidit ovako (pokazuje).*

*Znači moraš bit zainteresiran za to iii i moraš jednostavno znat šta znači volontiranje.  
(Lucija)*

*Prije svega, timski igrač. Netko tko znači može postići taj neki kompromis, ne znam ni ja, dat svoju ideju, ne mora sad nužno pristati na sve, ali jednostavno znat funkcionirat, bit komunikativan. Čak bi rekla i nekako topla osoba, jer danas volontiranje se uglavnom vrti oko ne znam, razgovora s nekakvim ljudima, jednostavno ne možeš biti ono mrgud (smijeh) i očekivat da će ljudi doć sad s tobom nešto napraviti, neće. Tako da, znači timski igrač, komunikativan. (Karla)*

*(...) o tome ne trebamo ni pričat da ima volju, ako je volonter onda računamo da ima volju i računamo da je beskompromisan. Ako nešto zapitkuje a kako, a ovo, a ono, a očemo li mi to moći, oće to bit sigurno, oće li ovako onako, to je već, što će nam takav volonter, jer već je dovoljno ovome koji organizira teško, ako mu i drugi još otežavaju, ne triba mu to. (Borna)*

Ipak, prethodni odgovor zapravo više govori da biti dobrim volonterom podrazumijeva da osoba ne komplicira situaciju ili je nesigurna što se predstavlja kao loša karakteristika, negoli beskompromisne situacije. No, ukoliko se zaustavimo na njegovim riječima da ne treba postavljati puno pitanja, Lucija se sa svojim odgovorom suprotstavlja. Ona pak smatra da dobar volonter, mora prije svega ispitati situaciju i vidjeti gdje i kome je pomoć najpotrebnija.

*Dobar volonter iskreno, prva stvar, to da se ti znaš postaviti sama ko osoba. Meni nije dobar volonter sad da te se razvlači na sto strana. Ti to ajde, ideš biti dobar volonter, pa ćeš poslušat sve. Eto navest ću primjer momka koji je mene eto oduševio jer volontira, ali ja ću možda nekad posustat u tom dijelu pa kao ajde pomoć ću, pogotovo kad su dica, na njih sam preslaba i otić ću odma napraviti sve šta je god u mojoj mogućnosti. Ali na primjer taj momak, on je po meni najbolji volonter trenutno ovdje, a on će prvo ispitati situaciju, kako je i zašto do toga došlo i koliko je to točno potrebno, jer sam se uvjerila sto puta da će se danas više javljati oni ljudi kojima ne triba, kojima manje triba, a oni koji su više u potrebi će uvijek reć ajde drugome pomozite, kupite drugome, dajte novce nekome drugome. I eto taj dobar volonter koji se da cili u to toliko da istraži cilu situaciju i onda će dati sebe u to. (Jelena)*

Iako u prvom momentu nisu znali što bi rekli, već u drugom spremni su nabrojiti sve one karakteristike potrebne da bi se netko nazvao dobrim volonterom. Za sam kraj rasprave, predstavljam odgovore na pitanje koje je, po njihovim reakcijama, bilo još više iznenađujuće.

Kada su upitani smatraju li sebe dobrim volonterom sugovornici su bili skromni - nikome od njih nije bilo lako tek tako reći kako su dobri. Već u prethodnom odgovoru, Jelena mi daje do znanja kako joj ne polazi za rukom ono što bi, po njenom mišljenju, dobrom volonteru polazilo. No, s obzirom na godine iskustva koje sugovornici imaju iza sebe, vrijeme uloženo u proces volontiranja i sve aktivnosti koje su do sada obavljali, ipak se slažu da jesu. Ali da također postoji još mjesta za napredovanje.

*Sad si me baš zatekla s ovim (smijeh) pa mislim da sam se baš dala u to nekako, mislim da sam baš dala velik velik dio sebe u to i da sam (...) ne znam, valjda jesam. Trebaš baš dat to nešto, dat svoju ljubav, pažnju, podijelit to što imaš s drugima. (Marta)*

*Pa evo ljudi su rekli da jesam, dali su mi tu neku nagradu. Pa jesam li dobar, što ja znam jesam li dobar, možda bi moga bit sto puta bolji, jer ne iskorištavam sve svoje potencijale koji su mi dati, a to su zdrave noge i ruke i zdrava glava. Sigurno bi moga puno više, a ono što sam do sad napravila je bilo okej, bilo je dobro, ali moga bi više. (Borna)*

## **5. Zaključak**

Kroz ovo istraživanje, nastojao se dobiti što bolji uvid u pojedinačna volonterska iskustva. Wilson (2000), prema Cnaan (1996), govori kako motivi igraju veliku ulogu u javnom mišljenju o volonterstvu, jer djelatnosti koje su nesebične, su ujedno i one koje se visoko cijene. Tako primjerice i rezultati istraživanja Pološki Vokić i sur. (2013), ukazuju na dominaciju altruističnog motiva vrijednosti na uzorku studenata. On uistinu stoji i na početku promišljanja o započinjanju volonterskog putovanja mojih sugovornika, pa bi tako možda bio i prvi naveden prilikom kvantitativnog istraživanja kakvo su prethodno spomenute autorice provele. No, rezultati ovog istraživanja ukazuju da se na volontiranje ipak može gledati i kao na pomoć sebi samome, s obzirom na prisutnost motiva samopoštovanja, samozaštite, razumijevanja i karijere kod mojih sugovornika.

Unatoč mogućoj pomoći sebi samome, definicija volontiranja i dalje naglašava proces koji je dobrovoljni rad za nekog drugog. Možda je ovako pozitivno predstavljena djelatnost, razlog zašto se pregledana istraživanja ne dotiču i njene negativnije strane. Za razliku od njih, ovo istraživanje saznaje prije svega da i na ovome putu postoje prepreke. Odnosno, saznaje se za neke od mogućih razloga neuključivanja drugih pa tako i zašto istraživanja dokumentiraju ne

tako visoke stope studentskog volonterskog angažmana, čime se otvara prostor za fokus nekih novih istraživanja. U tom kontekstu, identificirane prepreke uključuju usklađivanje obveza s volontiranjem, negativne emocije koje mogu djelovati obeshrabrujuće i nisku razinu informiranosti o mogućnosti volontiranja, u ovome istraživanju konkretno na području Zadra. Od prepreka u osobnom iskustvu sugovornika saznaje se i za poteškoće u suradnji s drugima uključenim u proces volontiranja.

Važnost ove teme postavljena je dvojakom. Istovremeno postizanje određenog društvenog angažmana i učenje o zajednici i društvu. U dijelu posljedica volontiranja zaključujem kako do tog učenja uistinu i dolazi. No, građenje znanja o društvu nije jedino učenje. Volontiranje omogućava učenje i razvijanje vještina, novih razmišljanja pa čak dovodi i do promjene ponašanja. Osim rada na sebi kroz volontiranje što ukazuje na prvu razinu očitovanja posljedica o kojoj piše Begović (2006), iz provedenog istraživanja možemo raspravljati i o radu za sebe. Naime, volontiranje je predstavljeno kao prostor koji omogućuje razvijanje kompetencija važnih za buduću struku. Još jedna kategorija pozitivnih posljedica je povećanje svog kruga poznanstva i prijateljstva kroz proces. No, govoreći o emotivnom životu, uz sve pozitivne emocije koje volontiranje donosi, nisu isključene ni one tuge ili ljutnje, koje su reakcije na susretanje s različitim sudbinama. Ipak, ukoliko u obzir uzmemo Wilsonovu (2000) primjenu teorije razmjene u odluke o volontiranju, na temelju rezultata može se zaključiti kako volontiranje donosi mnogo više koristi, a složiti ću se s Wilsonovom tezom kako volontiranje ne isključuje mogućnost profitiranja volontera.

A što je s važnosti volontiranja? Odgovorima zaključujem da sugovornici prepoznaju važnost volontera, kako u konkretnim situacijama, tako i za promjene koje žele doživjeti u društvu. No, smatraju i da ne gledaju svi tako pozitivno na njih. Kad se osvrću na reakcije društva na volontere i volonterstvo, prepoznaju i one pozitivne i one negativne, bilo od onih kojima je volonter potreban ili od onih koji volontiranje promatraju sa strane.

Za razliku od Wilsona (2000), koji se bavi ispitivanjem povezanosti dobi, spola, obiteljskih veza i nekih drugih čimbenika, posljednje, možda nesvakidašnje istraživačko pitanje, daje novi uvid u poglede volontera s obzirom da se zanima za spektar karakteristika koje mora imati dobar volonter. Zainteresiranost, volja, odgovornost, toplina i poštovanje, samo su neke od karakteristika koje se spominju, no proglasiti sebe dobrim volonterom, pa si tako i pripisati spomenute karakteristike i nije bilo tako jednostavno. Zaključno, istraživanje pruža i novi uvid u mozaik motivatora i prepreke volontiranju, kao i dublji uvid u posljedice volontiranja.

Također, uvidi iz provedenog istraživanja mogu poslužiti u rasvjetljavanju vrijednosti volontiranja, kao i priprema za moguće izazove s volonterskim angažmanom.

## 6. Prilozi

*Prilog 1. Tablica s osnovnim podacima o sugovornicima i intervjuima*

Sugovornik/ca	Spol	Dob	Razina studija	Mjesto/platforma i datum održavanja intervjuja	Vrijeme trajanja intervjuja	Istraživač/ica
S1 (Marta)	Ž	22	Diplomski	Zadar, 06.04.2021.	51 min	Dora Lukan
S2 (Lucija)	Ž	23	Preddiplomski	Online, Zoom, 09.04.2021.	93 min	Dora Lukan
S3 (Borna)	M	21	Preddiplomski	Online, Ms Teams, 11.04.2021.	47 min	Dora Lukan
S4 (Karla)	Ž	24	Diplomski	Zadar, 18.04.2021.	36 min	Dora Lukan
S5 (Jelena)	Ž	23	Diplomski	Zadar, 20.04.2021.	46 min	Dora Lukan



## OBAVIJEST O ISTRAŽIVANJU

Poštovani/a,

Bila bih Vam zahvalna da pristanete sudjelovati u istraživanju koje provodim za potrebe pisanja svog završnog rada na preddiplomskom studiju sociologije Sveučilišta u Zadru. Istraživanje provodim tijekom ljetnog semestra akademske godine 2020./2021. pod vodstvom mentorice izv. prof. dr. sc. Karin Doolan, a tema istraživanja jest studentski volonterski angažman.

Intervju koji bi okvirno trajao sat vremena bi uz Vašu suglasnost bio tonski sniman i zatim transkribiran. Ako želite, moći ćete isječke iz intervjuja koje bi koristila za svoj završni rad dobiti na uvid kako biste mogli utvrditi vjerodostojnost navedenih odgovora. Također, možete dobiti audio zapis našeg razgovora.

Vaše ime i prezime i povjerljivost Vaših odgovora bit će u potpunosti zaštićeni. U bilo kojim pisanim materijalima koji će se temeljiti na razgovoru s Vama, bit ćete predstavljeni pseudonimom. Ako želite, na uvid ćete moći dobiti moj završni pisani rad.

Za bilo kakve daljnje informacije, možete me bez oklijevanja kontaktirati na broj mobitela: \_\_\_\_\_ ili putem elektronske pošte \_\_\_\_\_.

*Prilog 3. Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju*

Suglasnost za sudjelovanje u istraživanju

u sklopu pisanja završnog rada na Odjelu za sociologiju Sveučilišta u Zadru u ak. god.  
2020./2021.

Ime sugovornika/ce: \_\_\_\_\_

Istraživač/ica: \_\_\_\_\_

1. Pristajem sudjelovati u istraživanju. Obaviješten/a sam o pojedinostima istraživanja i o njima posjedujem odgovarajuće pisane i usmene informacije.
2. Ovlašćujem istraživača/icu da koristi podatke dobivene putem intervjua na način opisan u ovoj suglasnosti.
3. Potvrđujem:
  - a) Da je moje sudjelovanje dobrovoljno i da razumijem da se mogu povući u bilo koje vrijeme bez navođenja razloga i bez ikakvih posljedica.
  - b) Da će podaci intervjua biti korišteni isključivo u svrhu izrade završnog rada.
  - c) Da mi je povjerljivost podataka zajamčena prema etičkim pravilima znanstvenog rada.
  - d) Da sam obaviješten/a da će intervju biti sniman i transkribiran.
  - e) Da razumijem da nijedan dio razgovora koji će biti korišten za pisani rad neće sadržavati podatke koji bi mogli ukazivati na moj identitet.
  - f) Da razumijem da će podaci iz razgovora (transkripti i audio snimke) biti sigurno pohranjeni na primjeren način.

Potpis \_\_\_\_\_ Potpis: \_\_\_\_\_

(Sugovornik/ca)

(Istraživač/ica)

Mjesto i datum: \_\_\_\_\_

Prilog 4. Kodna lista

TEMATSKI KODOVI	DESKRIPTIVNI KODOVI
<p><b>Motivacija za volontiranjem</b></p> <p>(Pomoć drugima, ali i sebi)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- motiv vrijednosti, usmjerenost na druge</li> <li>- altruistični motiv</li> <li>- egoistični motivi</li> <li>- motiv poštovanja</li> <li>- motiv zaštite</li> <li>- motiv razumijevanja</li> <li>- motiv karijere</li> </ul>
<p><b>Prepreke volontiranja</b></p> <p>(Izazovi u nošenju s tuđim izazovima)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- otežavajuće okolnosti</li> <li>- drugi ljudi</li> <li>- posredno uključeni ljudi</li> <li>- skeptičnost korisnika</li> <li>- prepreke u organizaciji i provedbi aktivnosti (vrijeme, prostor, odaziv)</li> <li>- prepreke uključivanja</li> <li>- nezainteresiranost</li> <li>- neznanje</li> <li>- neinformiranost</li> </ul>
<p><b>Posljedice volontiranja</b></p> <p>(Učinci na one koji čine za druge)</p> <p>Radeći na korist drugih, rade i na sebi</p> <p>Karijerne pogodnosti i prednosti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- izgrađivanje životnog znanja</li> <li>- nove spoznaje</li> <li>- promjene u razmišljanju i izražavanju istog</li> <li>- razvijanje organizacijske vještine</li> <li>- razvijanje socijalne vještine</li> <li>- učenje odgovornosti</li> <li>- promjene u ponašanju</li> <li>- dobivanje prakse</li> <li>- dobivanje i razvoj kompetencija</li> <li>- odabir fakulteta zbog volontiranja</li> <li>- prednost pri zaposlenju</li> <li>- razmišljanje o poslovnim mogućnostima</li> <li>- dobivanje poslovnih mogućnosti zbog volontiranja</li> </ul>

<p>Iskustvo koje izaziva kompleksnost emocija</p> <p>Zajedno su jači</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozitivne emocije (radost, ispunjenost, toplina)</li> <li>- negativne emocije (ljutnja, tuga)</li> <li>- ponos samim sobom</li>   <li>- upoznavanje novih ljudi</li> <li>- sklapanje prijateljstava</li> <li>- važnost podrške drugih volontera</li> <li>- važnost emotivne podrške od strane prijatelja</li> <li>- uključivanje prijatelja u volontiranje</li> </ul>
<p><b>Pogled na volontera i volontiranje</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pozitivna procjena od strane volontera</li> <li>- pozitivna korisnička procjena</li> <li>- negativna korisnička procjena</li> <li>- pozitivna društvena procjena</li> <li>- negativna društvena procjena</li> </ul>
<p><b>"Dobar" volonter</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zainteresiranost</li> <li>-volja za radom</li> <li>- poštivanje tuđeg vremena</li> <li>-kompromisi</li> <li>-beskompromisna osoba</li> <li>- procjena sebe kao dobrog volontera</li> </ul>

## *Prilog 5. Protokol intervjua*

Naš razgovor dio je istraživanja koji provodim u okviru završnog rada na Odjelu za sociologiju Sveučilišta u Zadru, a kojem je u fokusu studentski volonterski angažman.

Planirano vrijeme trajanja razgovora je oko sat vremena. Ukoliko si s tim suglasan/na, razgovor će biti sniman kako bih mogla svu svoju pažnju posvetiti razgovoru, a onda ću snimku naknadno transkribirati, no nitko osim mene neće imati pristup razgovoru niti u obliku audio-zapisa niti u obliku pisanog teksta. Uvid iz razgovora koristit će se isključivo u svrhe završnog rada te se nigdje neće navoditi tvoje ime i prezime. Slobodan/na si usred razgovora iskazati da na neko pitanje ne želiš odgovoriti.

Molila bi te da potpišeš suglasnost za sudjelovanje u istraživanju ukoliko si suglasan/na s rečenim ili Mailom ti je poslana suglasnost za sudjelovanje o istraživanju, jesi li suglasan/na s rečenim?

Intervju se sastoji od četiri dijela. Prvih nekoliko pitanja vezano je općenito uz tvoje iskustvo volontiranja. U prvom glavnom dijelu su pitanja o tvojoj motivaciji za volontiranjem, a u drugom koje je posljedice volontiranje imalo na tebe do sada. U trećem dijelu bismo razgovarali o preprekama na koje nailaziš u procesu volontiranja, a intervju bih privela kraju s time kako ti doživljavaš važnost i status volonterstva.

Imaš li neka pitanja na samom početku?

### Općenito o iskustvu volontiranja

1. Koliko dugo se baviš volontiranjem?
2. Gdje si do sada volontirao/la?
3. Koje aktivnosti je do sada obuhvaćalo tvoje iskustvo volontiranja?
4. Kako si saznao/la za mogućnost volontiranja na području grada Zadra?
5. Kako si stupio/la u kontakt s udrugom?

### **MOTIVI**

6. Možeš li mi objasniti što te potaknulo na volontiranje?
7. Kako si zamišljao/la proces volontiranja prije samog iskustva volontiranja?

## **POSLJEDICE**

8. Kako si zadovoljan/na vremenom koje provodiš volontirajući?
9. Što si naučio/la u tom procesu?
10. Kako je volontiranje pomoglo tvom osobnom razvoju?
11. Kako se volontiranje odrazilo na tvoje krugove poznanstva?
12. Smatraš li da je ono pomoglo razvijanju tebe kao aktivnog/e građana/ka? Kako?
13. Kako se volontiranje odrazilo na tvoj pogled na društvo i različitosti?
14. Kako se volontiranje odražava na tvoj emotivni život? Je li tako bilo od početka?
15. Je li te promijenilo iskustvo volontiranja i ako da, kako?

## **PREPREKE**

16. Na koje prepreke nailaziš u procesu volontiranja, ako nailaziš? (npr. usklađivanje obveza, negativne emocije..)
17. Kako se nosiš s preprekama, ukoliko ih ima?
18. Na koji način rješavaš probleme, ukoliko do njih dolazi?
19. Smatraš li da postoje prepreke za općenito uključivanje u proces volonterstva, i ako da, koje su to? (nedovoljna informiranost, nezainteresiranost...)
20. Što te potiče da nastavljaš sa volontiranjem usprkos preprekama?

## **IDENTITET I ZAJEDNICA**

21. Što za tebe znači biti "dobar" volonter?
22. Smatraš li sebe "dobrim" volonterom?
23. Zašto su po tvom mišljenju, potrebni volonteri u društvu?
24. Misliš li da se u društvu općenito prepoznaje važnost volontera?
25. Kako tvoja okolina gleda na volontiranje (obitelj, prijatelji...)?
26. Je li ti potrebna podrška tvoje okoline i ako je, dobivaš li je i kako?
27. Jesi li možda, svojim primjerom, potaknuo/la nekoga iz svoje okoline na volontiranje?
28. Primjećuješ li razliku između sebe i svojih vršnjaka koji ne volontiraju?  
(voljela bih da se vratimo na vrijeme prije nego što si počeo/la volontirati)

29. Rekao/ la si mi na početku da si volontiranje zamišljao/la kao..gledajući sada unazad s ovim iskustvom je li volontiranje takvo?
30. Ima li još nešto važno čega senismo dotakli vezano uz iskustvo volontiranja, a želio/ljela bi spomenuti?
31. Imaš li kakvih pitanja za mene?

## 7. Literatura

Begović, Hrvojka (2006). *O volontiranju i volonterima/kama*. Zagreb: Volonterski centar Zagreb.

Clary, E. Gil, Snyder, Mark, i Ridge, Robert (1992). "Volunteers' motivations: A functional strategy for the recruitment, placement, and retention of volunteers", *Nonprofit Management and Leadership*, 2 (4): 333–350.

Ćulum, Bojana i Ledić, Jasminka (2001). "Civilna misija sveučilišta: element u tragovima?", *Društvena istraživanja*, 20 (4): 1203-1219.

Ćulum, Bojana (2008). *Zašto i kako vrednovati volontiranje?*. Zagreb: Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti.

Goodwin, Jeff i Horowitz, Ruth (2002). "Introduction: The Methodological Strengths and Dilemmas of Qualitative Sociology", *Qualitative Sociology*, 25 (1): 33-47.

Kotlar, Vilma, Milanja, Ivica, Jakšić, Krešimir i Bionda, Marija (2016). "Stavovi o volontiranju i vrednovanju volonterskog rada studenata Sveučilišta u Zadru", *Magistra Iadertina*, 11 (1): 106-130.

Mađerić, Tea i Vukasović Hlupić Tena (2020). "Osobine ličnosti i lokus kontrole kao prediktori građanskog aktivizma", *Društvena istraživanja*, 29 (2): 241-263.

Penner, Louis (2002). "Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective", *Journal of Social Issues*, 58 (3): 447—467.

Pološki Vokić, Nina, Marić, Ivana i Horvat, Gorana (2013). "Motivacija za volontiranje - jesu li motivi za volontiranje povezani sa spolom, ličnosti i područjem studiranja?", *Revija za socijalnu politiku*, 20 (3), 225-252.

Šehić Relić, Lejla, Kamenko, Jelena, Kovačević, Mirta, Prgić Znika, Jela, Pavelić Šprajc, Ivana i Forčić, Gordana (2014). *Priručnik o volontiranju za srednjoškolce*. Zagreb: Volonterski Centar Zagreb.

Wilson, John (2000). "Volunteering", *Annual Review of Sociology*, 26: 215-241.

Zakon o volonterstvu, NN 58/07., 22/13.