

Sveučilište u Zagrebu  
Fakultet političkih znanosti

Poslijediplomski specijalistički studij

*Lokalna demokracija i razvoj*

**INKLUZIVNO VOLONTERSTVO: STUDIJA NEVLADINIH  
ORGANIZACIJA U ZAGREBU**

ZAVRŠNI SPECIJALISTIČKI RAD

Mentor: dr.sc. Berto Šalaj

Studentica: Stjepka Popović

Zagreb, svibanj 2013.

SADRŽAJ	STRANA
1.UVOD.....	3
1.1. Predmet i ciljevi rada.....	4
1.2. Struktura rada.....	5
2.TEORIJSKO – KONCEPTUALNI OKVIR.....	6
2.1. Definiranje osnovnih pojmova.....	6
2.1.1. Volonterstvo.....	6
2.1.2. Socijalna isključenost / inkluzija.....	13
2.1.3. Civilno društvo / organizacije civilnog društva / nevladine organizacije .....	16
2.2. Volontiranje i socijalna inkluzija: inkluzivno volonterstvo.....	17
2.2.1. Prepreke inkluzivnom volontiranju.....	18
2.2.1.1. Sposobnost za volontiranje.....	18
2.2.1.2. Sposobnost regrutacije i zadržavanja volontera.....	19
2.2.2. Dobrobiti od inkluzivnog volontiranja.....	21
2.2.2.1. Dobrobiti za volontere.....	21
2.2.2.2. Dobrobiti za organizaciju.....	23
2.2.2.3. Dobrobiti za lokalnu zajednicu.....	24
2.3. Uloga vlasti u razvoju inkluzivnog volonterstva.....	24
2.3.1. Hrvatski zakonodavni okvir i inkluzivno volonterstvo.....	26
3. VOLONTERSTVO U ZAGREBU I HRVATSKOJ.....	31
3.1. Volonterstvo u Zagrebu.....	31
3.1.1. Razvoj volonterstva u Zagrebu.....	31
3.1.2. Obilježja volonterstva u zagrebačkim udrugama, ustanovama i tvrtkama.....	33
3.2. Istraživanja o volonterstvu u Hrvatskoj.....	36

4. STAVOVI NEVLADINIH ORGANIZACIJA U ZAGREBU PREMA INKLUZIVNOM VOLONTERSTVU.....	41
4.1. Istraživačka pitanja.....	41
4.2. Metodološke napomene.....	44
4.2.1. Metodologija istraživanja.....	46
4.2.2. Operacionalizacija pojmova.....	48
4.3. Rezultati i interpretacija istraživanja.....	50
4.4. Preporuke za buduća istraživanja i praksu.....	68
5. ZAKLJUČAK.....	73
6. LITERATURA.....	75
7. POPIS TABLICA I GRAFIKONA.....	78
8. SAŽETAK.....	79

## 1. UVOD

Posljednjih nekoliko desetljeća priznaje se važnost volontiranja za pojedince, nevladine organizacije i cjelokupno društvo s obzirom da je volontiranje važan čimbenik koji doprinosi izgradnji snažnih i povezanih zajednica. U osnovi ideje volontiranja su načela dobrovoljnosti, neplaćenosti i solidarnosti, što pretpostavlja da volonteri mogu biti svi oni koji žele pomoći iz osjećaja suosjećanja s nekim drugim i bez dobivanja naknade za svoj rad. Volontiranje bi, prema navedenom, trebalo biti inkluzivno i omogućeno svima onima koji žele volontirati zbog svog osobnog entuzijazma. Međutim, postavlja se pitanje je li u praksi uistinu tako. Pripadnike socijalno isključenih skupina obično se vidi kao korisnike volontiranja i primatelje volonterskih usluga, a ne u ulozi volontera. Kad se naglašavaju dobrobiti volontiranja, obično se naglašavaju koristi od volontiranja za organizaciju i korisnike. Rijetko se razmišlja o tome koliko volontiranje može imati ublažavajući učinak na štetne posljedice socijalne isključenosti samih volontera i koliko može biti važan vid ne samo pomoći drugima, već i samopomoći. Organizacije se često pitaju što imaju od inkluzivnog pristupa i priklanjaju se regrutaciji volontera s minimalnim zahtjevima supervizije i minimalnim troškovima. Na taj način pristup volontiranju pripadnicima određenih socijalno isključenih skupina ostaje nedostupan, neovisno o tome žele li oni sami volontirati. Ako volontiranje predstavlja *zauzimanje za mir, slobodu, mogućnost izbora, sigurnost i pravičnost za sve ljude*, ni jednoj osobi ne bi smjelo biti uskraćeno pravo na volontiranje, neovisno o njenom porijeklu, dobi, etničkoj pripadnosti, seksualnoj orijentaciji, socijalnom statusu ili nekom drugom obilježju. Onemogućivanje ostvarivanja tog prava kosi se s definicijom samog volontiranja, i što je još opasnije, dodatno produbljuje status isključenosti.

## 1.1. Predmet i ciljevi rada

Tema je ovog rada "Inkluzivno volonterstvo: studija nevladinih organizacija u Zagrebu", a osnovni cilj rada je prikazati širu sliku inkluzivnog volonterstva<sup>1</sup> u zagrebačkim nevladinim organizacijama<sup>2</sup>.

Ciljevi rada dijele se na teorijsko-konceptualne i empirijsko-analitičke:

1. Teorijsko-konceptualni ciljevi:
  - a) Prikazati najčešće definicije osnovnih pojmova;
  - b) Prikazati vezu volontiranja i socijalne inkluzije analizom prepreka inkluzivnom volontiranju i dobiti od inkluzivnog volontiranja;
  - c) Objasniti ulogu vlasti u osnaživanju sposobnosti za volontiranje i sposobnosti za regrutaciju i zadržavanje volontera te opisati zakonodavni okvir volontiranja u Hrvatskoj;
  - d) Prikazati, na temelju dosadašnjih istraživanja, razvoj volonterstva u Zagrebu i njegova osnovna obilježja;
  - e) Prikazati najvažnije rezultate dosadašnjih istraživanja o volonterizmu u Hrvatskoj.
2. Empirijsko-analitički ciljevi:
  - a) Istražiti, analizirati i opisati temeljna obilježja inkluzivnog volonterstva u nevladinim organizacijama u Zagrebu;
  - b) Istražiti i analizirati osnovne dobiti od inkluzivnog volontiranja za organizaciju i za volontere;
  - c) Istražiti i analizirati osnovne prepreke inkluzivnom volonterstvu.

---

<sup>1</sup> Pojmovi *volonterstvo*, *volonterizam* i *volontiranje* u ovom radu rabe se kao *sinonimski niz* jer je riječ o tri leksema različitih izraza koji pripadaju istoj vrsti riječi, a sadržajno se podudaraju.

<sup>2</sup> Pojam *nevladine organizacije* obično se koristi u politološkoj i sociološkoj literaturi, dokumentima međunarodnih multilateralnih organizacija i kolokvijalnom govoru, premda je sam po sebi problematičan jer se radi o negativno određenom pojmu koji govori o tome što organizacije nisu. Terminološki precizniji termin bio bi *organizacije civilnog društva* jer u širom smislu riječi *nevladine organizacije* mogu biti i poduzeća odvojena od struktura državne vlasti. Budući da je riječ o završnom radu s područja političke znanosti, koristit će se pojam *nevladine organizacije*, iako se za potrebe ovog rada pod tim pojmom ponajprije misli na *udruge* osnovane temeljem Zakona o udrugama. Dodatna pojašnjenja spomenutih pojmova nalaze se u poglavlju „Definiranje osnovnih pojmova“.

## 1.2. Struktura rada

Rad je podijeljen na dva glavna dijela: teorijsko–konceptualni i empirijski. Teorijsko–konceptualni dio sadrži tri osnovna poglavlja. Prvo se bavi definiranjem osnovnih pojmova koji se koriste u radu – volonterstvo, socijalna isključenost i civilno društvo – i to na temelju određenja oko kojih postoji najveće suglasje. Drugo poglavlje obrađuje vezu volontiranja i socijalne inkluzije analizirajući osnovne prepreke inkluzivnom volontiranju kroz sposobnost za volontiranje te sposobnost regrutacije i zadržavanja volontera. Osim što analizira osnovne prepreke, drugo poglavlje obrađuje i temeljne dobrobiti od inkluzivnog volontiranja, kako za volontere, tako i za organizaciju, ali i za lokalnu zajednicu. Treće poglavlje obrađuje ulogu vlasti u razvoju inkluzivnog volonterstva te definira načine na koje vlast može osnažiti sposobnost inkluzivnih volontera za volontiranje, ali i ojačati sposobnost organizacija za njihov prihvat, regrutaciju i zadržavanje. Bavi se i odredbama hrvatskog zakonodavnog okvira s posebnim naglaskom na one odredbe koje imaju direktne implikacije na inkluzivno volonterstvo.

Empirijski dio rada dijeli se na dva glavna dijela. Dio pod nazivom „Volonterstvo u Zagrebu i Hrvatskoj“ u prvom poglavlju opisuje povijest razvoja volonterstva u Zagrebu, te osnovna obilježja volonterstva u zagrebačkim udrugama, ustanovama i tvrtkama, pri čemu se koriste rezultati istraživanja Volonterskog centra Zagreb. U drugom poglavlju daje uvid u najvažnije rezultate dosadašnjih istraživanja volonterstva u Hrvatskoj. Dio „Stavovi nevladinih organizacija prema inkluzivnom volonterstvu“ bavi se prvim istraživanjem stanja inkluzivnog volonterstva u nevladinim organizacijama u Zagrebu kojeg sam provela tijekom rujna i listopada 2012. godine. Istraživanje je ispitalo temeljna obilježja inkluzivnog volonterstva, osnovne dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za organizaciju i volontere, te osnovne prepreke nevladinim organizacijama u Zagrebu za regrutaciju inkluzivnih volontera. Prvo poglavlje bavi se istraživačkim pitanjima, drugo metodologijom istraživanja i operacionalizacijom pojmova, treće rezultatima i interpretacijom rezultata, a četvrto donosi preporuke za inkluziju pripadnika socijalno isključenih skupina u volontiranje.

## **2. TEORIJSKO-KONCEPTUALNI OKVIR**

### **2.1. Definiranje osnovnih pojmova**

Potrebno je prvotno definirati osnovne pojmove koji će se koristiti u radu radi izbjegavanja nejasnoća koje mogu proizaći iz mnoštva postojećih definicija. Sukladno naslovu rada, potrebno je odrediti nekoliko osnovnih pojmova: volonterstvo, socijalna isključenost i inkluzija, te organizacije civilnog društva, odnosno, nevladine organizacije.

#### **2.1.1. Volonterstvo**

Sukladno hrvatskom Zakonu o volonterstvu (2007), „volontiranje je dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojim se obavljaju usluge ili aktivnosti za drugu osobu ili za opću dobrobit bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje“. Pod volontiranjem se obično podrazumijeva neplaćeni rad u slobodno vrijeme koji doprinosi drugim osobama ili okolini kroz humanitarno ili volontersko tijelo, statutarno tijelo ili grupu za samopomoć (Bowget, 2006). Opća deklaracija o volontiranju prepoznala je volonterstvo kao jedan od kamena temeljaca civilnog društva jer oživljava najplemenitija stremljenja čovječanstva: zauzimanje za mir, slobodu, mogućnost izbora, sigurnost i pravednost za sve (Jurić, 2007). Komunikacija Europske komisije Vijeću volontiranje definira kao svaki oblik volonterskog angažmana koji ima slijedeća obilježja: „otvoren za sve, neplaćen, prihvaćen na temelju slobodne volje, obrazovnog karaktera (neformalni aspekt učenja) i sa dodanom društvenom vrijednosti“ (Hadži – Miceva, 2006:17).

Gotovo svi zakoni pojedinih zemalja definiraju *volontiranje* kao aktivnosti koje obavljaju pojedinci, na temelju slobodnog izbora, za dobrobit drugoga i bez naknade. *Volonter* je pri tom pojedinac, 'fizička osoba', a ne skupina, udruženje ili pravni subjekt. Bilo koja osoba može biti volonter i stoga bi volonterske aktivnosti trebale ohrabrivati osobe u uključivanje u volonterske djelatnosti, a posebice pripadnike tradicionalno isključenih skupina poput manjina, nezaspolenih osoba, migranata, osoba s teškoćama i starijih osoba (Izveštaj odbora za socijalna, zdravstvena i obiteljska pitanja, 2000, prema Hadži – Miceva, 2006).

*Volonterskom aktivnošću* smatra se neimovinski doprinos u obliku vremena ili usluga, ali ne i doprinos u stvarima, novcu ili drugoj imovini. Kad je riječ o *primateljima volonterskih usluga*, volonteri obavljaju usluge za dobrobit druge osobe koja s njima nije u srodstvu, za dobrobit šire zajednice, organizacije, pravne osobe, javnog tijela ili za zajednički interes<sup>3</sup>. Slobodan odabir podrazumijeva dvije stvari: osobnu slobodu bilo kojeg pojedinca da odluči hoće li volontirati i mjeru do koje je pojedinac spreman uključiti se u volontersku aktivnost bez da je natjeran ili prisiljen od strane vlasti ili zakona (Hadži – Miceva, 2006; Jurić 2007). Najbolji kriterij za utvrđivanje određene aktivnosti kao volontiranja je procjena da li odbijanje takve aktivnosti rezultira određenim posljedicama za pojedinca i tako utječe na njegovu odluku hoće li ili ne poduzeti tu aktivnost. Posljednje obilježje volontiranja ističe da se volonterske usluge trebaju obavljati *bez naknade*, što ne znači da volonter ne može primiti nikakvu nadoknadu za troškove koji se pojavljuju tijekom volontiranja i oko kojih postoji prethodni dogovor<sup>4</sup> (Hadži-Miceva, 2006; Jurić, 2007).

Postoje dvije osnovne vrste volontiranja: neformalno i formalno volontiranje. *Neformalno* volontiranje odnosi se na volonterski rad kojim se pomaže članovima proširene obitelji, susjedima, prijateljima i drugim osobama, dok *formalno* volontiranje podrazumijeva volonterski rad unutar formalne organizacije (Haski - Leventhal, 2009). Zakonska definicija volontiranja jednaka je formalnoj definiciji, te se istraživanja volonterskog rada često odnose samo na volontiranje unutar organizacija. Prema mjestu obavljanja usluga, volontiranje može biti *lokalno* i *međunarodno*, pri čemu je međunarodno volontiranje često manje dostupno specifičnim populacijama, zahtijeva striktnije vremensko obvezivanje, podrazumijeva veće troškove sudjelovanja i obično nudi manju raznolikost volonterskih pozicija (McBride, Sherraden i Menon, 2007. prema McBride i Lough, 2008).

Postoji mnoštvo razloga koje pojedinca mogu potaknuti na volonterski rad: želja da se nekom pomogne, da se vrati zajednici dobiveno, da se podrži određena ideja, da se prevlada dosada, da se nauči nešto novo, da se unaprijedi profesionalno iskustvo, da se proširi socijalna mreža i mnoštvo drugih razloga koje ne moraju biti međusobno isključivi. Volontiranjem se razvija i podržava sustav sljedećih ljudskih vrijednosti: odgovornost, tolerancija, solidarnost, zajedništvo, interkulturalnost, mir, ljubav, ravnopravnost, nenasilna komunikacija, zaštita okoliša, razvoj pojedinaca i društva u cjelini (Jurić, 2007), a kroz volonterski rad pojedinac realizira svoje potencijale i samoaktualizira se te tako doprinosi razvoju zdravih zajednica.

---

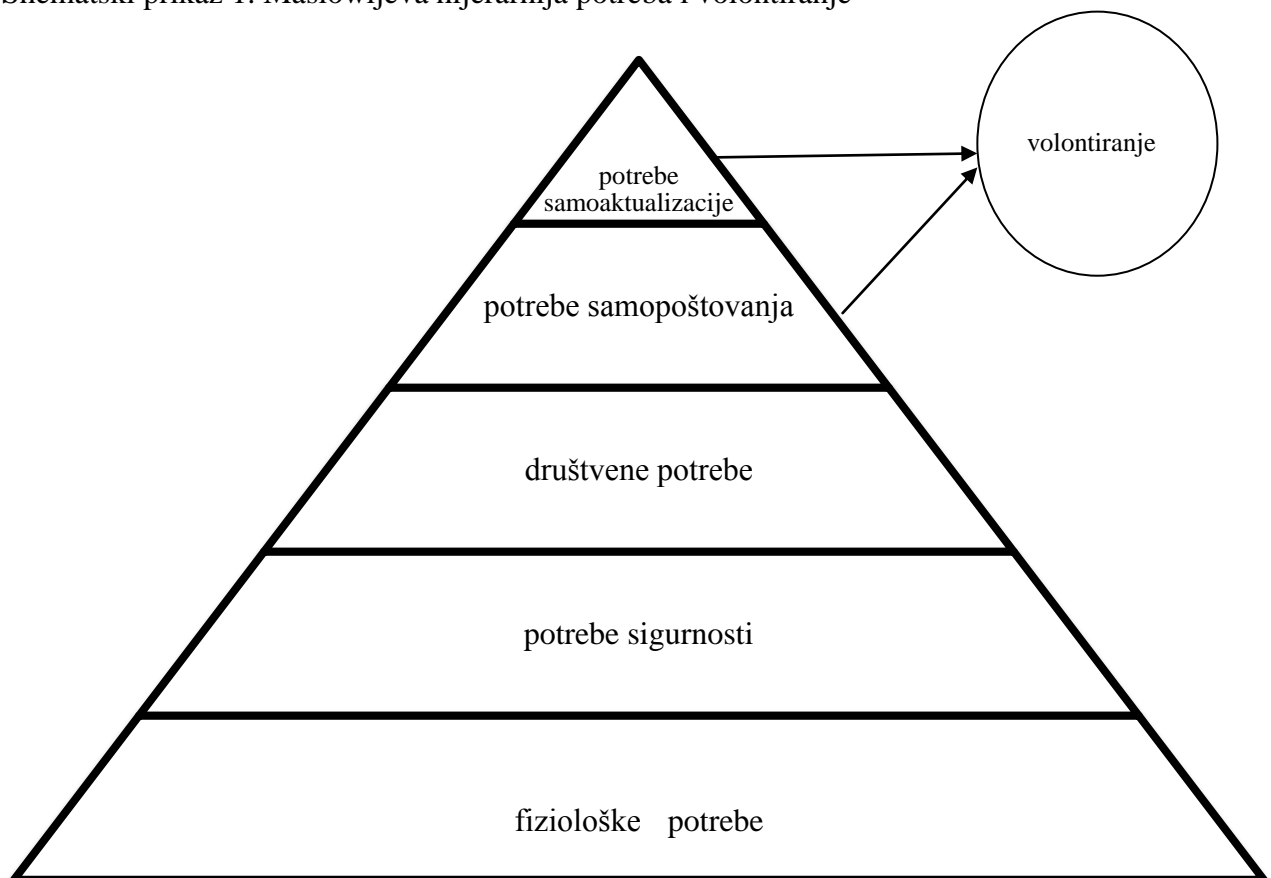
<sup>3</sup> Npr. zaštita okoliša.

<sup>4</sup> Poput putovanja, hrane i smještaja.



Možda se motivacija volontera najbolje može shvatiti kroz jednu od najutjecajnijih teorija motivacije, onu Abrahama H. Maslowa (Shematski prikaz 1.). On smatra da se ljudska motivacija može shvatiti u terminima ljudske želje za zadovoljenjem jedne ili više od pet osnovnih razina potreba: fizioloških potreba, potreba sigurnosti, društvenih potreba (potrebe za pripadanjem), potreba samopoštovanja i potreba samoaktualizacije (Haski – Leventhal, 2009; Jurić, 2007). Kada su osnovne potrebe zadovoljene, one više nisu izvor motivacije, te viša potreba motivira na djelovanje. Primjerice, volonter ima stalan posao čime je zadovoljen osjećaj sigurnosti i potreba za pripadnošću, pa volontira zbog potrebe za samoispunjenjem. Međutim, ukoliko volonter ostane bez posla, što uzrokuje strahove za vlastitu sigurnost, njegova osnovna motivacija postaje zadovoljenje potrebe za sigurnošću, a ne potrebe samoaktualizacije. Volonteri su obično osobe čije su osnovne potrebe (fiziološke, potrebe sigurnosti i društvene potrebe) zadovoljene, te participiraju u volonterskim aktivnostima kako bi zadovoljili potrebe višeg reda – samopoštovanje i samoaktualizaciju. Upravo zato je zadržavanje volontera težak posao za koordinate volontera jer volontere moraju održavati motiviranima unutar programa (Jurić, 2007).

Shematski prikaz 1. Maslowljeva hijerarhija potreba i volontiranje



Niz istraživanja volonterizma upućuje da u zapadnom svijetu postoje jasni prediktori volontiranja. *Dob* je jedan od važnijih prediktora volontiranja jer studije pokazuju da se motivacija za volontiranjem mijenja tijekom života. Omoto i sur. (2000) smatraju da starenje podrazumijeva mijenjanje socijalnih ciljeva, odnosno, kako ljudi prolaze kroz različite životne faze, tako pridaju različita značenja volonterizmu (Musick i Wilson, 2008). U mladoj dobi, osobe su najviše zainteresirane za stvaranje socijalnih veza i uspostavu interpersonalnih odnosa. U srednjoj dobi ljudi su u potrazi za osjećajem smisla i stvaranja obveze prema društvu. Kako stare, tako su sve manje orijentirani na budućnost i više se fokusiraju na sadašnjost, što dovodi do preslagivanja prioriteta, pa su starije osobe najviše u potrazi za emocionalnim zadovoljstvom i osnaživanjem socijalnih veza. Istraživanja su pokazala da lokalno najčešće volontiraju osobe u dobi od 35 do 55 godina, dok mlađe osobe češće od starijih volontiraju međunarodno (Thompson, 2003. prema McBride i Lough, 2008). Starije osobe obično imaju više vremena za volontiranje, dok za međunarodno volontiranje često mogu biti onemogućene zbog zdravstvenih problema i slabije razvijenih socijalnih mreža (Brown, 1999. prema McBride i Lough, 2008). Istraživanja su pokazala da su starije osobe koje sudjeluju u međunarodnom volontiranju odličnog zdravlja (Chambre, 1993. prema McBride i Lough, 2008). Ipak, dobna prepreka volontiranju često dolazi i od samih organizatora volontiranja koji regrutiraju isključivo one mlađe od 68 godina ili umirovljene kraće od 3 godine (Keesbury, 2003. prema McBride i Lough, 2008). Opet, države obično postavljaju dobna ograničenja glede toga tko može volontirati, a najčešće je propisuju kako bi zaštitile volontere, primarno maloljetne<sup>5</sup>, no i kako bi odgovorile na specifične vrste volonterskog odnosa koje uređuju pojedini zakoni (Hadži-Miceva, 2006).

Osim dobi, *spol* je također snažan prediktor volontiranja: žene češće volontiraju od muškaraca, ali će muškarci vjerojatnije obavljati volonterske zadatke koji zahtijevaju veći ljudski kapital (Wilson, 2000./Baker, 1993. prema McBride i Lough, 2008). Niz istraživanja pokazuje da muškarci i žene volontiraju iz različitih razloga, a žene sve vrste motivacija ocjenjuju važnijima od muškaraca, izuzev stvaranja novih kontakata zbog posla (Musick i Wilson, 2008).

*Bračni i roditeljski status* su također prediktori volontiranja. Oženjeni češće volontiraju nego samci (Lough i Spring, 2007. prema McBride i Lough, 2008; Musick i Wilson, 2008),

---

<sup>5</sup> Primjerice, prema češkom zakonu, volonterom može biti osoba starija od 15 godina ukoliko se volonterske djelatnosti obavljaju u Češkoj, odnosno starija od 18 ako se djelatnosti obavljaju u inozemstvu. U Litvi osobe mlađe od 16 godina mogu obavljati volonterske aktivnosti samo uz dozvolu roditelja ili skrbnika.

što se može objasniti razvijenijim socijalnim mrežama preko braka, te povećanom vjerojatnošću da će oba partnera volontirati ukoliko jedan već volontira. Oženjeni će češće od samaca volontirati međunarodno, no iznimka su parovi sa djecom u domu (Wilson, 2000. prema McBride i Lough, 2008). Okun i suradnici (1998) su ustanovili da samci češće kao razloge volontiranja ističu "zaštitne razloge" poput onoga da im "volontiranje pomaže da se suoče s vlastitim problemima", a i češće su socijalno motivirani, odnosno, volontiraju kako bi upoznali nove ljude (Musick i Wilson, 2008). Opet, rastavljeni i razvedeni u usporedbi s oženjenima najčešće ističu "zaštitnu" motivaciju, dok između samaca i oženjenih nema razlike u njenom isticanju, što sugerira da je status rastavljenosti i razvedenosti stresniji. Roditelji češće volontiraju od odraslih osoba bez djece (Musick i Wilson, 2008). Ova potreba se često pripisuje potrebama djece, pa se volonterska uloga promatra produženom ulogom roditeljstva. Roditelji češće ističu potrebu da se osjećaju potrebitima, potrebu za stvaranjem novih kontakata koji im mogu pomoći u poslovima i karijeri te potrebu za dobivanjem nove perspektive od odraslih osoba bez djece (Musick i Wilson, 2008). No, roditeljska uloga može biti izolirajuća, pogotovo za žene, a volontiranje im omogućuje stvaranje socijalnih odnosa izvan doma, osnažujući osjećaj potrebitosti. Ova motivacija znači i da roditelji volontiraju zbog potreba kojih postaju svjesni zbog svoje djece, poput nesigurnih ulica, neadekvatnih škola i neadekvatnih ustanova za rekreaciju. Djeca ih odvlače u zajednicu i škole te zbog toga postaju svjesniji problema zajednice i dobivaju novu perspektivu na stvari. Vjerojatno je i da roditelji volontiraju kako bi bili blizu svojoj djeci i naučili više o njima (Musick i Wilson, 2008). Parovi s djecom češće volontiraju lokalno, ali oni s mlađom djecom manje sati od parova sa starijom djecom (Schlozman, Burns i Verba, 1994. prema McBride i Lough, 2008). Ovo se može objasniti time što su prilike za volontiranjem koje proizlaze iz roditeljskih veza lokalne, unutar škola, sportskih klubova i neprofitnih organizacija koje pružaju direktnu dobrobit njihovoj djeci. Osim toga, neki međunarodni programi, poput Mirovnih snaga, imaju striktnu politiku koja zabranjuje roditeljima s djecom sudjelovanje (McBride i Lough, 2008).

Najsnažniji i najkonzistentniji prediktor volontiranja je *obrazovanje* – obrazovanije osobe vjerojatnije će volontirati, što se može objasniti većom osobnom motivacijom i lakšim uočavanjem prilika za volontiranje (Barker, 1993./Clotfelter, 1999./Wilson, 2000, prema McBride i Lough, 2008; Musick i Wilson, 2008). Što su osobe obrazovanije, to imaju više samopouzdanja, znanja o socijalnim pitanjima, svjesnije su socijalnih problema i načina njihovog rješavanja. Osim toga, obrazovanije osobe vjerojatnije će isticati kao razloge volontiranja stjecanje nove perspektive odnosno osnaživanja i osobnog rasta. Manje je

vjerojatno da će kao razloge volontiranja navesti potrebu da se osjećaju potrebitima, zadobivanje poštivanja drugih, suočavanje s osobnim problemima, što ukazuje da je njihova motivacija više vrijednosno orijentirana i strukturalna, nego usmjerena na individualne potrebe – bilo njihove, bilo primatelja volontiranja (Musick i Wilson, 2008). Osim navedenog, same organizacije često imaju veći zahtjev za obrazovanijima pogotovo kada se za obavljanje poslova traže specifične vještine i znanja koja se stječu višim stupnjevima obrazovanja.

Istraživanja su pokazala snažnu vezu između pripadnosti određenoj *društvenoj klasi* i volontiranja u Zapadnoj Europi i SAD-u: najčešće volontiraju pripadnici srednje i više klase (Barker, 1993/Clotfelter, 1999/Wilson, 2000. prema McBride i Lough, 2008), vjerojatno zbog većeg pristupa institucijama, ali i zbog činjenice da će ih se češće pozvati na sudjelovanje u volonterskom radu.

Kad je riječ o *prihodima*, siromašne osobe će vjerojatnije od bogatih gledati na volontiranje kao način suočavanja s osobnim problemima, što je, bez sumnje, i posljedica toga da ih imaju više od bogatih (Musick i Wilson, 2008). Siromašne osobe se više fokusiraju na konkretne, hitne potrebe i pomažu ih ostvariti na osnovi jedan na jedan. Što više ljudi zarađuju, manje im je važan osjećaj potrebitosti, suosjećanja i suočavanja s osobnim problemima. Kada se rezultati prihoda povežu s rezultatima obrazovanja, nastaje slika pripadnika niže klase kao onih za koje je manje vjerojatno da će volontirati iz razloga da doprinose socijalnoj promjeni, a više iz razloga da se suoče i nose s problemima s kojima se sami susreću kroz život (Musick i Wilson, 2008).

*Zaposlenost* je još jedan prediktor volontiranja. Umirovljene i nezaposlene osobe manje volontiraju od zaposlenih (Brown, 1999. prema McBride i Lough, 2008), iako će zaposleni na nepuno radno vrijeme vjerojatnije međunarodno volontirati od zaposlenih na puno radno vrijeme, jer potonji teže pronalaze vrijeme za dugotrajniju i rigidniju obvezu volontiranja (Wilson, 2000. prema McBride i Lough, 2008). Osobe koje traže posao volontiranje vide kao odskočnu dasku za redovitu zaposlenost. Musick i Wilson (2008) su pronašli da samozaposleni na puno radno vrijeme volontiranje češće vide kao priliku za stvaranje novih poslovnih kontakata što ima smisla s obzirom na njihove ekonomske interese.

Kad je riječ o *rasnoj/etničkoj pripadnosti* i motivaciji za volontiranje, riječ je o neistraženom području. Dosadašnja istraživanja nedvojbeno pokazuju da pripadnici manjina manje volontiraju nego većinsko stanovništvo (Musick, Wilson i Bynum, 2000. prema

McBride i Lough, 2008; Musick i Wilson, 2008), iako ove razlike nestaju s porastom primanja i stupnja obrazovanja (Brown, 1999. prema McBride i Lough, 2008). Još važniji podatak daju istraživanja motivacije manjinskih skupina koja nedvojbeno pokazuju da su manjinske skupine motiviranije za volontiranje, ali zapravo manje volontiraju od većinskog stanovništva, upućujući na strukturalne barijere za njihovu participaciju. Također, vjerojatnije imaju instrumentalne razloge za volontiranjem, što upućuje da volontiranje vide kao način osnaživanja ljudskog kapitala nužnog za zaposlenje (Musick i Wilson, 2008).

Kad je riječ o religioznosti, osobe koje često idu u crkvu volontiraju više od nereligioznih osoba i to neovisno o religijskoj pripadnosti ili denominaciji (Musick i Wilson, 2008). Činjenica je da crkve propovijedaju vrijednost suosjećanja i manje vjerojatno će naglašavati instrumentalnu motivaciju. Opet, kad je riječ o motivaciji, svaka denominacija ima vlastiti "rječnik motiva". Članovi evangeličke crkve svoj volonterski rad objašnjavaju u pretežno duhovnim terminima: "ako želim postati sličniji Kristu, moram služiti", dok pripadnici liberalne protestanske denominacije razmišljaju o volontiranju pretežno u terminima doprinosa zajednici: "imamo obavezu pomagati drugim građanima" (Musick i Wilson, 2008:78). Prva motivacija je više samoosnažujuća jer volontiranje čini pojedinca boljom osobom, dok je druga više vrijednosno motivirana jer volontiranje čini svijet boljim mjestom za živjeti. Zanimljivost je da manjinska religiozna grupa, židovi, kao najvažniji razlog volontiranja ističu osjećaj da su potrebni (Musick i Wilson, 2008).

Istraživanje volonterstva u Australiji 2006. godine pokazalo je da 34% odraslih Australaca volontira uglavnom za jednu organizaciju (65%), prosječno 2.6 sati tjedno. Od ukupno 713 milijuna sati tijekom 2006. godine, 46% volontiralo je za volonterske organizacije, 42% za druge neprofitne organizacije, 11% za vladine organizacije i 1% za profitne organizacije. Ukoliko se gleda polje ili vrsta aktivnosti organizacije, volonteri najčešće volontiraju za sportske organizacije, a potom redom za edukativne organizacije, organizacije socijalne skrbi i religijske organizacije (Haski – Leventhal, 2009). Isto istraživanje potvrdilo je već gore spomenute prediktore: najvjerojatnije će volontirati žene, osobe odličnog ili vrlo dobrog zdravlja, visokoobrazovane osobe te osobe s visokim prihodima (Haski – Leventhal, 2009).

Rezultati jasno pokazuju da je volontiranje povezano s ljudskim i socijalnim kapitalom, odnosno, što je razvijeniji ljudski i socijalni kapital, veća je vjerojatnost volontiranja (Wilson i Musick, 1998. prema McBride i Lough, 2008). U zapadnom svijetu osobe nižeg stupnja obrazovanja, nižih prihoda kućanstva, nezaposlene osobe, manjine, osobe s poteškoćama u

razvoju i slabijeg zdravlja te drugi pripadnici inače socijalno isključenih skupina na različite su načine isključene iz volontiranja – one odabiru ne volontirati ili nemaju pristup volontiranju.

### 2.1.2. Socijalna isključenost / inkluzija

Unatoč udomaćenosti i posvemašnjem korištenju pojma socijalna isključenost, još uvijek ne postoji definicijski konsenzus o tom pojmu. Štoviše, riječ je o maglovitom, nejasnom i višeznačnom konceptu (Šućur, 2004; Šućur i sur., 2006.). Neki autori čak ističu da je socijalna isključenost razvijenija kao diskurs nego kao koncept (Saraceno, 2001. prema Šućur, 2004), drugi da nije riječ o novom konceptu već o konceptu kojim se samo zamjenjuju stari koncepti marginaliziranosti i potklase<sup>6</sup> (Fassin, 1996. prema Šućur, 2004).

Ipak, znatan broj znanstvenika smatra da se *isključenost* može pojmiti kao neuspjeh u jednom ili više sljedećih socijetalnih sustava (Berghman, 1995/ Vlemnickx i Berghman, 2001/ Choffe, 2001/ Alden i Thomas, 1998/ Saraceno, 2001. prema Šućur, 2004): 1. demokratsko – pravnom koji osigurava građansku integraciju; 2. radno – tržišnom koji promiče ekonomsku integraciju; 3. sustavu socijalne dobrobiti koji promiče socijalnu integraciju; 4. obiteljskom sustavu i sustavu lokalne zajednice koji osigurava interpersonalnu integraciju (Šućur, 2004). Sva su četiri socijetalna sustava važna i međusobno komplementarna. Ukoliko je jedan sustav slab, drugi trebaju biti jaki. No, ukoliko je netko isključen iz više sustava ili na više dimenzija, te ukoliko isključenost ima trajniji karakter (Šućur, 2004), riječ je o ozbiljnom problemu.

Jedna od najcitiranijih definicija socijalne isključenosti je ona Burchardta, Le Grandea i Piachauda (1999) koji u *socijalno isključene osobe* ubrajaju „one članove društva koji ne mogu participirati u normalnim aktivnostima građana tog društva, a željeli bi participirati, ali im to onemogućuju čimbenici izvan njihove kontrole“ (Šućur, 2004). Prema navedenoj definiciji, oni koji se dobrovoljno isključe, nisu socijalno isključene osobe. Ipak, nije dovoljno u isključene ubrajati samo pojedince koji žele sudjelovati, a spriječeni su u tome izvanjskim čimbenicima, već treba ubrojiti sve one koji nemaju mogućnosti sudjelovanja u društvenim aktivnostima, neovisno žele li sudjelovati ili ne. Samoisključenost je jednako loša za društvo

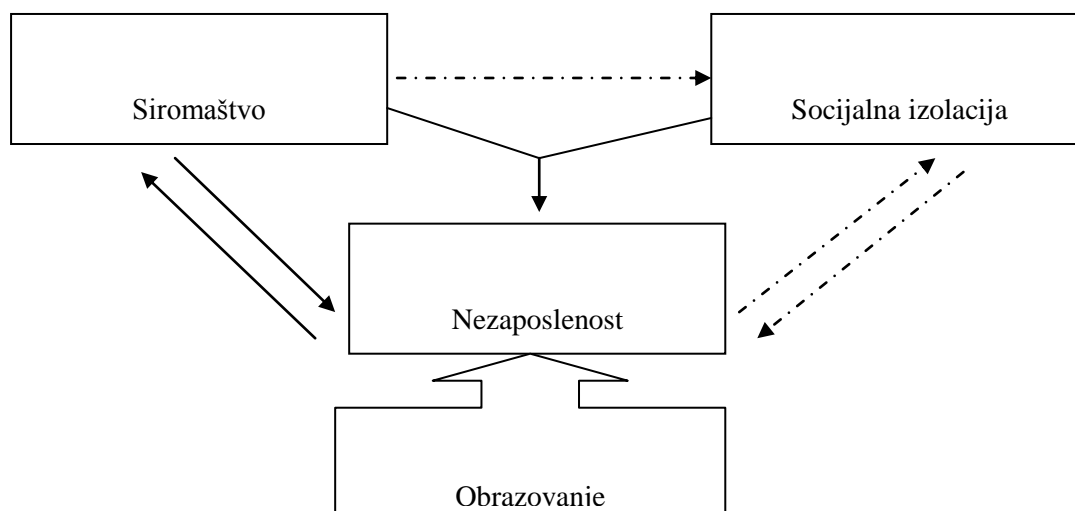
---

<sup>6</sup> Pristup marginaliziranosti je dominantan u lationameričkim državama, a potklase u anglosaksonskim (Šućur, 2004).

jer dovodi u pitanje dvije važne društvene vrijednosti: socijalnu pravdu i solidarnost (Šućur, 2004.).

Socijalna isključenost oduvijek se dovodila u vezu sa siromaštvom, pa su neki smatrali da je riječ o sinonimima, drugi su isključenost podređivali pojmu siromaštva, dok su ostali definirali siromaštvo kao jedan od oblika socijalne isključenosti. Danas postoji konsenzus sociologa oko toga da je *siromaštvo* samo jedna od sastavnica socijalne isključenosti (Šućur, 2004; Šućur i sur., 2006; Vinson, 2007. prema Haski – Leventhal, 2009), uz *nezaposlenost* i *socijalnu izolaciju* (Štulhofer, 2006. prema Kiš – Glavaš, 2009). Socijalna isključenost predstavlja začarani krug (Šućur i sur., 2006.) ili spiralu nesigurnosti (Šućur, 2004.) jer isključenost iz jednog kruga može imati za posljedicu isključenost iz drugih područja (Shematski prikaz 2.). Primjerice, gubitak zaposlenja vodi prema znatnom pogoršanju životnog standarda i nosi rizik siromaštva. Život u siromaštvu stvara dodatne teškoće pri traženju posla te pojedinci mogu biti uhvaćeni u zamku dugotrajne nezaposlenosti. Nezaposlenost i siromaštvo otežavaju participaciju u društvenim aktivnostima; reduciraju se socijalne veze i raste vjerojatnost socijalne izolacije. Produžavanje razdoblja nezaposlenosti uzrokuje tenzije u obiteljskim i bračnim odnosima i povećava se vjerojatnost raspada bračne i obiteljske zajednice, ali i veza s prijateljima, susjedima, i srodnicima. Nastala socijalna izolacija nepovoljno utječe na izgleda za zapošljavanje jer su takvi pojedinci odvojeni od izvora informacija i potpore potrebne u traženju zaposlenja (Štulhofer, 2006. prema Kiš – Glavaš, 2009).

Shematski prikaz 2. Začarani krug socijalne isključenosti



Izvor: Šućur i sur. (2006). *Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost*, Zagreb: Program Ujedinjenih naroda za razvoj.

Skupine kod kojih postoji povećani rizik od socijalne isključenosti mogu se razvrstati prema uzroku njihove izloženosti tom riziku:

1. Isključenost s obzirom na ekonomski status: siromašni, nezaposlene i dugotrajno nezaposlene osobe, beskućnici, kućanice, raseljene osobe, migranti;
2. Isključenost s obzirom na obiteljsku strukturu: jednočlana kućanstva, jednoroditeljske obitelji, djeca bez roditeljske skrbi, parovi s troje ili više djece;
3. Isključenost s obzirom na identifikaciju: nacionalne, etničke, rasne, vjerske manjine, seksualne manjine (lezbijka, gay, biseksualna, transseksualna i transrodna populacija), osobe s alternativnim stilom života;
4. Isključenost s obzirom na dob: mlade osobe u dobi između 15 i 29 godina, starije osobe (65 i više godina) i umirovljene osobe;
5. Isključenost s obzirom na počinjenje zločina: zatvorenici i bivši zatvorenici, maloljetni delinkventi, žrtve zločina;
6. Isključenost s obzirom na obrazovanje: osobe s nižim stupnjem obrazovanja;
7. Isključenost s obzirom na zdravstveno stanje: osobe s posebnim potrebama, osobe s mentalnim bolestima, osobe zaražene HIV/AIDS-om i hepatitisom C, osobe s problemom ovisnosti o alkoholu i opojnim drogama, osobe oboljele od genetskih i kroničnih bolesti;
8. Isključenost s obzirom na invaliditet: osobe s tjelesnim i senzoričkim invaliditetom i osobe s mentalnim/intelektualnim teškoćama (Šućur i sur., 2006:14).

Nasuprot socijalne isključenosti, *socijalna uključenost ili inkluzija* je „...proces kojim se nastoji osigurati da svatko, neovisno o svom iskustvu i okolnostima, može ostvariti puni potencijal u životu. Kako bi se postigla uključenost, dohodak i zaposlenost su važni, ali nisu dovoljni. Društvo koje nastoji uključiti sve građane karakteriziraju naponi za smanjenom nejednakosti te ravnoteža između individualnih prava i dužnosti povećane socijalne kohezije” (Centar za ekonomsku i socijalnu uključenost, prema Bejaković, 2009). Socijalna uključenost je zapravo način ublažavanja i uklanjanja socijalne isključenosti koja je razmjerno trajna, višestruko uvjetovana i višedimenzionalna lišenost pojedinca i obitelji. Ona podrazumijeva tri temeljna obilježja: da isključeni ne sudjeluju u raspodjeli društvenih dobara, da opisano nesudjelovanje nije privremeno već ima obilježja trajnog stanja<sup>7</sup> i da nesudjelovanje u raspodjeli društvenih dobara nije nužno posljedica osobnih nedostataka isključenih osoba, njihove lijenosti, nezainteresiranosti, nesposobnosti ili drugih mana (Bejaković, 2009).

---

<sup>7</sup> Izlaz iz nepovoljne situacije nije lako ostvariv i dostupan.

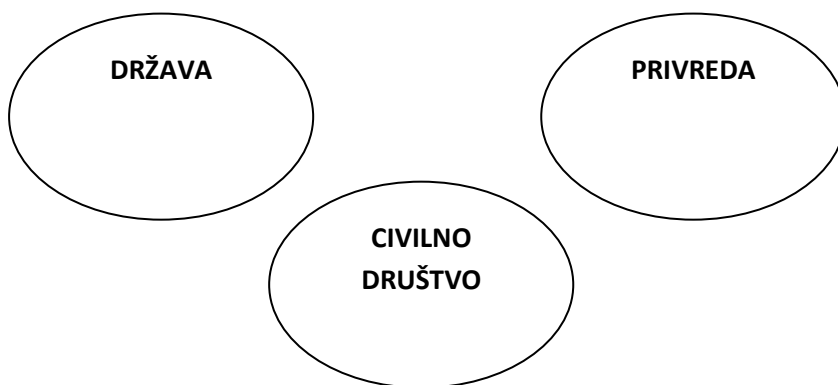


Isključenost je najčešće uzrokovana strukturalnim čimbenicima, odnosno, institucionaliziranim nejednakostima poput nejednakih obrazovnih prilika.

### 2.1.3. Civilno društvo / organizacije civilnog društva / nevladine organizacije

Suvremena istraživanja civilnog društva počivaju na novom razumijevanju samog koncepta (Šalaj, 2006). Nekada se pod pojmom građanskog društva ubrajalo i ekonomske strukture, pa se sam pojam koristio radi diferencijacije građanskog društva od države. Ipak, razvojem ekonomije i jačanjem njenog utjecaja na državu, došlo je do uvođenja pojma *civilno društvo* „koje postoji svagdje gdje postoje intermedijarni organizacijski oblici između odnosno pokraj države i privrede“ (Reese – Schafer, 2004:68). Trodijelna koncepcija društva, koje se dijeli na državu, privredu i civilno društvo, implicitno podrazumijeva da je civilno društvo sve što je nedržavno i neprivredno (Shematski prikaz 3.), a bazira se na temeljnom konceptu dobrovoljnosti. Prihvaćajući ovu definiciju, civilno društvo čine udruge građana i novi društveni pokreti (Šalaj, 2006).

Shematski prikaz 3. Trodijelna koncepcija društva



Hrvatski pravni sustav razlikuje nekoliko vrsta organizacija civilnog društva, od kojih je svaka uređena posebnim propisima: udruge, zaklade<sup>8</sup>, sindikati i organizacije poslodavaca, vjerske zajednice, političke stranke, neprofitne ustanove i gospodarska interesna udruženja,

<sup>8</sup> Zaklada je imovina namijenjena da sama, odnosno prihodima što ih stječe, trajno služi ostvarivanju neke općekorisne ili dobrotvorne svrhe, dok fundacija ima sva svojstva zaklade s ograničenim rokom trajanja do pet godina (Zakon o zakladama i fundacijama, NN 36/95 i 64/01).

pri čemu su potonja tri, iako neprofitna, na samim marginama civilnog društva (Bežovan i Ivanović, 2006).

*Udruge* su najbrojnije organizacije civilnog društva u Hrvatskoj, a pojam udruge uređen je člankom 2. stavkom 1. Zakona o udrugama (NN 88/01 i 11/02): „...svaki oblik slobodnog i dobrovoljnog udruživanja više fizičkih<sup>9</sup>, odnosno pravnih osoba, koje se radi zaštite njihovih probitaka ili zauzimanja za zaštitu ljudskih prava i sloboda, te ekološka, humanitarna, informacijska, kulturna, nacionalna, pronatalitetna, prosvjetna, socijalna, strukovna, športska, tehnička, zdravstvena, znanstvena ili druga uvjerenja i ciljeve, a bez namjere stjecanja dobiti, podvrgavaju pravilima koja uređuju ustroj i djelovanje tog oblika udruživanja)“.

Često se kao pojam istoznačan pojmu udruga rabi pojam *nevladina organizacija*. Iako korištenje ta dva izraza kao međusobno zamjenjivih prilikom istraživanja unosi mogućnost određene nepreciznosti u utvrđene podatke, na temelju dosadašnjih ispitivanja vidljivosti i stavova o udrugama, te pojmova koje koriste različiti autori, moglo se utvrditi da je takvo međusobno korištenje izraza u kontekstu ispitivanja javnog mijenja opravdano (Franz i sur., 2006).

## **2.2. Volontiranje i socijalna inkluzija: inkluzivno volonterstvo**

Veza socijalne isključenosti i volontiranja je dvojaka: socijalno isključene osobe mogu biti i korisnici i pružatelji volonterskih usluga (Haski – Leventhal, 2009). Volonterizam je u samoj srži svake strategije namijenjene područjima poput smanjenja siromaštva, održivog razvoja, zdravlja, prevencije katastrofa te prevladavanja socijalne isključenosti. Neprofitne organizacije razvijaju programe za zajednicu namijenjene djeci, obitelji, mladima u riziku, beskućnicima i drugim pripadnicima socijalno isključenih skupina. Istraživanja pokazuju da korisnici često percipiraju volontere u vrlo pozitivnom svjetlu, čak i pozitivnijem od plaćenog osoblja (Hustinx i sur., 2009/Ronel i sur., 2009. prema Haski – Leventhal, 2009). Iz korisničke perspektive, volonteri su osobe koje "uistinu žele pomoći", kojima je "stalo" i koji demonstriraju da postoji "dobro na ovom svijetu" (Ronel i sur., 2009. prema Haski – Leventhal, 2009). Sukladno Maslowljevoj hijerarhiji potreba, volonteri uglavnom volontiraju

---

<sup>9</sup> U Hrvatskoj udrugu mogu osnovati najmanje tri osobe.

kako bi postigli samopoštovanje i zadovoljili potrebe samoaktualizacije, dok korisnici nastoje zadovoljiti fizičke potrebe i potrebe sigurnosti. Koncept inkluzivnog volonterstva predstavlja promjenu paradigme u kojoj se na socijalno isključene osobe koje su obično korisnici, počinje gledati u novoj ulozi – ulozi davatelja i doprinositelja zajednici (Phoenix, Miller i Schleine, 2002), čime se kreiraju prilike da postanu i pružatelji usluga sebi jednakima.

### **2.2.1. Prepreke inkluzivnom volontiranju**

Dva su faktora koja određuju vjerojatnost volontiranja, pa time i prepreke volontiranju: sposobnost za volontiranje (volunteerability) i sposobnost regrutacije te zadržavanja volontera (recruitability) (Meijs i sur., 2006. prema Haski – Leventhal, 2009).

#### **2.2.1.1. Sposobnost za volontiranje**

*Sposobnost za volontiranje* odgovara na pitanje što neku osobu čini više ili manje sposobnom za volontiranje. Meijs i suradnici (2006) identificiraju tri osnovna čimbenika: volju, vještine i znanja te dostupnost (Haski – Leventhal, 2009).

*Volja* za volontiranjem pod utjecajem je socijalnih normi, stavova i vrijednosti pojedinaca, psiholoških motiva i percepcije volontiranja kao nagrađujućeg i izvodivog. Na volju snažno utječu individualni motivi: altruistični, egoistični i socijalni (Haski – Leventhal, 2009). Drugim riječima, netko volontira iz želje da pomogne drugoj osobi/ama, netko kako bi se osjećao dobro ili poboljšao karijeru, dok netko kako bi upoznao nove ljude ili smanjio socijalni pritisak. Kad je riječ o socijalno isključenim skupinama, nedostatak povjerenja u sebe je ključna prepreka volontiranju (Smith i sur., 2004). Zbog nedostatka samopouzdanja i vjere da imaju nešto za ponuditi, te zbog treme od uspostave prvog kontakta s organizatorom volontiranja, socijalno isključene osobe najčešće se ne odlučuju za volontiranje (Price, 2007). Isto tako, njihova percepcija (točna ili netočna) da nisu dobrodošle u organizacijama, pogotovo kad je riječ o bivšim prijestupnicima, umanjuje njihovu volju da uopće pokušaju volontirati (Smith i sur., 2004). Ukoliko je navedeno potkrijepljeno s već lošim iskustvima i emocionalnim teškoćama, vjerojatnost volontiranja bit će još manja (Haski – Leventhal, 2009).

Bowget (2006) je pronašla da beskućnici ne volontiraju najčešće zbog uvjerenja da nemaju ništa za ponuditi, ali i zbog uvjerenja da organizatori volontiranja misle da nemaju ništa za ponuditi, te da ne bi bili dobrodošli kao volonteri. Još jedna važna psihološka prepreka je problem stava prema volontiranju koji neke osobe u startu izuzima, a koji je posljedica stereotipne slike volontiranja koja ne uključuje pripadnike socijalno isključenih skupina (Price, 2007; Smith i sur., 2004).

*Sposobnost* za volontiranjem ovisi i o vještinama i znanjima volontera nužnim za obavljanje volonterske uloge. U načelu, svatko je sposoban za volontiranje u nekoj organizaciji, a izobrazba i supervizija ključan su element u poboljšanju sposobnosti za volontiranjem (Haski – Leventhal, 2009).

*Dostupnost* je važan čimbenik volontiranja, pogotovo u modernom životu kojeg provodimo između više poslova, obitelji, obrazovanja i slobodnog vremena, što ne ostavlja puno vremena za davanje drugima (Haski – Leventhal, 2009). Hoće li osoba volontirati ovisi o percipiranom vremenu obveza i odgovornosti (Price, 2007; Smith i sur., 2004), ali i o dostupnosti informacija o volontiranju. Većina pripadnika socijalno isključenih skupina ne volontira jer ne znaju gdje pronaći informacije o volontiranju i jer ih nitko nikad nije pozvao da volontiraju (Miller i sur., 2010; Smith i sur., 2004). Osim toga, organizacije često (svjesno ili nesvjesno) definiraju uloge na način koji diskriminira pripadnike socijalno isključenih skupina, primjerice, kreirajući "prikladnije" pozicije koje uključuju manje aktivnosti za starije osobe ili umirovljenike (Price, 2007).

#### **2.2.1.2. Sposobnost regrutacije i zadržavanja volontera**

Nasuprot sposobnosti za volontiranje, *sposobnost regrutacije* označava sposobnost organizacije da regrutira i zadrži volontere, a sastoji se od dostupnosti organizacije, resursa organizacije i mreža organizacije (Meijs i sur., 2006. prema Haski – Leventhal, 2009).

*Dostupnost* je važno obilježje sposobnosti regrutacije jer označava stupanj u kojem je organizacija dostupna potencijalnim volonterima (Haski – Leventhal, 2009). Znaju li ljudi da organizacija traži volontere i koje volontere? Mogu li joj pristupiti fizički i geografski? Je li otvorena različitosti, pripadnicima etničkih manjina ili osobama s invaliditetom? Je li dostupna vlastitim korisnicima za volontiranje? Fizička nedostupnost velika je prepreka

volontiranju, poglavito kad su volonteri invalidi, imaju problem s mobilnošću i nužan im je transport (Stroud i sur., 2010; Smith i sur., 2004; Miller i sur., 2003; Price, 2007). Osim toga, organizacije često koriste mantru "da su njihova vrata otvorena svima", no to nije dovoljno. Pripadnicima socijalno isključenih skupina treba pristupiti na prikladan način (Smith i sur., 2004; Miller i sur., 2003). Primjerice, ukoliko organizacije žele biti inkluzivne i za pripadnike etničkih manjina, trebale bi prevođenjem publikacija prokrčiti put i njima (Pankaj, 2002). Ukoliko žele biti dostupne slijepima i slabovidnima, trebaju omogućiti rad putem Brailleovog pisma (Stroud, 2010). Nedostatak znanja jezika česta je prepreka koju osoblje organizacija spominje, iako još uvijek to vide uglavnom kao nedostatak drugih organizacija (Pankaj, 2002). Preformalna regrutacija i procedure selekcije često su razlogom nedostupnosti organizacija socijalno isključenim skupinama, bilo da je riječ o manjinama, slabovidnim osobama ili osobama niske razine pismenosti (Smith i sur., 2004; Pankaj, 2002). Osim toga, odgode<sup>10</sup> u regrutaciji volontera također mogu biti uzrokom obeshrabnjenja pojedinaca (Smith i sur., 2004). Nedostatak vremena jedan je od najčešćih razloga koje navode organizacije kao razloge neregrutacije (Stroud i sur., 2010). Ipak, postojanje rasizma i predrasuda kod osoblja organizacije i korisnika njihovih usluga još uvijek je uzrokom isključivog regrutiranja (Pankaj, 2002; Miller i sur., 2003). Često su koordinatori volontera ti koji moraju uvjeravati nadležne o vrijednosti inkluzivne politike (Miller i sur., 2003; Stroud i sur., 2010).

*Resursi* su važno obilježje sposobnosti regrutacije: iako volonteri ne zarađuju, oni koštaju (Haski – Leventhal, 2009). Ukoliko se želi povećati raznolikost volontera u organizaciji, potrebni su resursi. No, uz financijske resurse, koji obično nedostaju, izuzetno su važni ljudski resursi u organizaciji, poglavito jer zadržavanje volontera zahtijeva održavanje volontera motiviranim, za što je nužan kvalitetan volonterski menadžment. Koordinator volontera rijetko su trenirani za rad s osobama koje imaju kompleksne potrebe (Stroud i sur., 2010; Smith i sur., 2004; Miller i sur., 2003), što zahtijeva dodatne financijske resurse za njihovu edukaciju. Edukacija je nužna kako bi se mogle kreirati volonterske pozicije i potom se adekvatno spojiti s volonterskim dužnostima i sposobnostima, jer se samo tako može doći do situacije u kojoj svi dobivaju – i volonteri i organizacije (Stroud i sur., 2010).

Naposljetku, sposobnost regrutacije podrazumijeva i *kreiranje mreža* s drugim organizacijama i konstantnu suradnju kako bi volonterska organizacija mogla povećati svoju dostupnost i resurse (Haski – Leventhal, 2009). Kroz suradnju može se povećati broj

---

<sup>10</sup> Od trenutka kada organizacija objavi potrebu za volontiranjem do trenutka kada angažira volontera.

volontera, izvući resursi i podijeliti znanja, što osnažuje sposobnost regrutacije. Nedostatak integriranih mreža jedna je od prepreka inkluzivnom volontiranju jer pripadnici socijalno isključenih skupina nemaju pristup stalnom izvoru informiranja o volonterskim mogućnostima (Stroud i sur., 2010; Pankaj, 2002). Kroz povezivanje s organizacijama čiji su korisnici upravo potencijalni volonteri, mogao bi se osigurati stalan pristup informacijama i kontinuirano promoviranje inkluzivnih projekata.

Istraživanje provedeno u SAD 2000. godine u kojem je sudjelovalo 228 ispitanika članova Udruge za volontersku administraciju pokazalo je da organizacije kao najveće prepreke vide nedostatak osoblja (66%), nedostatak prijevoza (56%), barijere omisije<sup>11</sup> (56%), troškove (39%), nedostatak vještina (32%), stavove (24%) i fizičku nedostupnost (18%). Stavovi zauzimaju predzadnje mjesto po važnosti, dok barijere omisije treće, što jasno upućuje kako organizacije o tome ili nisu razmišljale ili jednostavno ne znaju kako regrutirati pripadnike socijalno isključenih skupina (Miller i sur., 2003).

## **2.2.2. Dobrobiti od inkluzivnog volontiranja**

U razvijanju inkluzivnog pristupa potrebna su istraživanja koja ispituju iskustva inkluzivnih organizacija i njihovog osoblja, posebice koordinatora volontera, ali i iskustva samih inkluzivnih volontera. Posljednjih nekoliko godina, upravo zahvaljujući rezultatima ovakvih istraživanja, u zapadnim zemljama počelo se priznavati da inkluzivno volontiranje ima dobrobit ne samo za volontere, već i za organizacije, ali i za čitavu zajednicu i društvo (Miller i sur., 2010; Haski – Leventhal, 2009).

### **2.2.2.1. Dobrobiti za volontere**

Većina istraživanja pokazala su da inkluzivno volontiranje rezultira nizom dobrobiti za volontere, a najvažnije su: kraj osobne izolacije i proširenje socijalnih mreža, smanjenje osamljenosti, osnaživanje kroz povećanje samopoštovanja i samopouzdanja, razvijanje niza

---

<sup>11</sup> Nikad ih nisu kontaktirali pripadnici socijalno isključenih skupina, nikad ih nisu mislili regrutirati, ne znaju kako i sl.

vještina, unapređenje zapošljivosti i osjećaj aktivnog sudjelovanja u društvu (Greenfield i Marks, 2004; Smith i sur., 2004; Haski - Levethal, 2009; Trembath i sur., 2010). Specifične socijalno isključene skupine ponešto se razlikuju po percipiranim dobrobitima, no uglavnom dijele isto pozitivno iskustvo.

Starije osobe/umirovljenici naglašavaju osjećaj uživanja, ali i poboljšanog psihičkog i fizičkog zdravlja, ponovne strukture u životu<sup>12</sup>, želje za aktivnom participacijom, te porast osobnog samopouzdanja kao i novih iskustava (Price, 2007).

Hamilton i Fenzel (1998) ispitali su 44 adolescenata u 12 volonterskih programa i ustanovili povećanu socijalnu odgovornost, povećano znanje o sebi, ali i načine kako raditi s drugim osobama, te urednije izvršavanje obveza (Phoenix, Miller i Schleien, 2002). Moore i Alle (1996) pronašli su povezanost volontiranja sa smanjenjem tinejdžerskih trudnoća, ponavljanja razreda, izostajanja iz škole, ispadanja iz sustava školstva, te poboljšanjem slike o sebi (Phoenix, Miller i Schleien, 2002). Johnson i sur. (1998) uočili su pojačane intrinzične radne vrijednosti i pojačanu percepciju važnosti uključenosti mladih u zajednicu (Phoenix, Miller i Schleien, 2002).

Osobe s invaliditetom naglašavaju uživanje, nove vještine, poboljšanu socijalnu interakciju i proširene socijalne mreže, ali i veće fokusiranje na vlastite kapacitete umjesto nedostatke (Phoenix, Miller i Schleien, 2002). Drugi volonteri percipiraju vlastitu promjenu stava prema osobama s invaliditetom, veće povjerenje i volju za pomoć, te općenito usvajaju inkluzivniju filozofiju (Phoenix, Miller i Schleien, 2002).

Kod mladih osoba s intelektualnim poteškoćama pronađeno je povećanje osjećaja ponosa, poboljšana socijalna interakcija i verbalna komunikacija, te porast samopouzdanja i samopoštovanja (Miller i sur., 2002. prema Trembath i sur., 2010; Roker, Player i Coleman, 1998. prema Phoenix, Miller i Schleien, 2002). Odrasle osobe s intelektualnim teškoćama povećale su svoje znanje, vještine i proširile socijalne mreže (Balandin i sur., 2006. prema Trembath i sur., 2010).

Beskućnici koji su volontirali ističu da se bolje osjećaju u vlastitoj koži, da su napravili pozitivan korak prema sređivanju svojih života, dobili veću šansu zapošljavanja, ali i priliku da vrate nešto zajednici (Bowget, 2006). Osobito je zanimljivo da beskućnici koji nikad nisu

---

<sup>12</sup> Potreba za ponovnom strukturom izražena je kod osoba koje osjećaju stres zbog svog statusa isključenosti – one imaju potrebu znati što će se sljedeće događati. Starije osobe i umirovljenici volontiranjem dobivaju nove zadatke prema kojima mogu strukturirati raspoloživo vrijeme što im pruža osjećaj korisnosti i participacije.

volontirali smatraju da im volontiranje može omogućiti širenje socijalnog kruga te pomoći da steknu iskustvo, samopouzdanje i povjerenje u druge (Bowget, 2006).

#### **2.2.2.2. Dobrobiti za organizaciju**

Dobrobiti za organizaciju važno je istaknuti upravo zbog često postavljano pitanja „što organizacije dobivaju od uključivanja pripadnika socijalno isključenih skupina?“. Istraživanjima je pronađeno više dobrobiti nego nedostataka od inkluzivnog pristupa.

Pripadnici socijalno isključenih skupina predstavljaju važnu vezu organizacije i zajednice, legitimiraju organizaciju i signaliziraju njenu vrijednost, pa se lakše mogu regrutirati daljnji resursi (Haski – Levethal, 2009). Osim toga, pronađeno je da korisnici organizacija više vjeruju volonterima nego plaćenom osoblju (Ronel i sur., 2000. prema Haski – Leventhal, 2009).

Više istraživanja pokazalo je niz dobrobiti za organizacije od uključivanja u volonterski rad osoba s invaliditetom: povećanje raznolikosti organizacije, pomoć u postizanju ciljeva, povećanje kapaciteta, veća lojalnost i dostupnost od drugih volontera, popravljavanje morala osoblja, poboljšanu politiku za volontere, ali i bolji izgled prema korisnicima i zajednici (Stroud i sur., 2010; Phoenix, Miller i Schleien, 2002). Koordinator volontera ističu neke specifične dobrobiti od inkluzije volontera s invaliditetom: sposobnost dugotrajnog obavljanja repetitivnih poslova koje drugi volonteri obično smatraju dosadnima i neglamuroznima; veća sklonost interakcije i empatije s korisnicima; posjedovanje jedinstvenih vještina koje organizaciji omogućuju da proširi svoje usluge, poput Brailleovog pisma i govora ruku (Stroud i sur., 2010).

Od starijih osoba organizacije imaju također više dobrobiti. Stare osobe nude dugoročnost usluge jer ostaju duže od drugih volontera, imaju više vremena, spremne su odvojiti više sati rada od drugih volontera, imaju više iskustva i vještina, fleksibilnije su, predane i pouzdane (Price, 2007).

Uključivanje pripadnika etničkih manjina doprinosi većem korištenju usluga organizacije jer ljudi koriste usluge kad se kulturno identificiraju s organizacijom, a kao najveća dobrobit inkluzije ističe se dvojezičnost (Pankaj, 2010).



### **2.2.2.3. Dobrobiti za lokalnu zajednicu**

Volontiranje ima i važne dobrobiti za čitavu zajednicu: osnažuje socijalni kapital, ojačava zajednicu i pomaže u dostavljanju usluga koje bi inače bile skupe (Putnam, 2000. prema Haski – Leventhal, 2009). Fin i Chechoway (1998) ispitivali su 6 inicijativa mladih u SAD u kojima su mladi aktivno sudjelovali u identifikaciji i rješavanju problema, planiranju programa i pružanju usluga za zajednicu. Pokazalo se da se slika mladih kao onih "od kojih nas treba biti strah, koji su problem ili žrtve" promijenila u sliku mladih kao kompetentnih osoba s vrijednim vještinama (Phoenix, Miller i Scheleien, 2002).

Inkluzivnim pristupom ojačavaju se kapaciteti zajednice, povećava se raznolikost, razvija se kultura integracije i poštivanje razlika, povećava se građanska participacija i broj aktivnih građana. Također, povećava se osjećaj pripadanja zajednici, socijalna kohezija, zastupljenost svih sektora društva, blagostanje, kvaliteta života, a smanjuje se isključenost, predrasude i diskriminacija, te otuđenje i destruktivno djelovanje (Haski-Leventhal, 2009).

### **2.3.Uloga vlasti u razvoju inkluzivnog volonterstva**

Vlast bi trebala imati važnu ulogu u razvoju inkluzivnog volonterstva, poglavito kako bi se ublažile eventualne negativne posljedice koje mogu proizaći iz inkluzije socijalno isključenih skupina u volontiranje. Iako je nedostataka znatno manje od dobrobiti, organizacije su percipirale da je potrebno uložiti više vremena za edukaciju i superviziju volontera te da inkluzija zahtijeva veće troškove (Stroud i sur., 2010). Ukoliko volonterski menadžment nije kvalitetan, postoji rizik od još veće socijalne isključenosti (Wilson, 2000. prema Haski – Leventhal, 2009). Volonteri mogu biti viđeni i kao jeftinija radna snaga zbog čega neprofitne organizacije mogu doprinijeti nezaposlenosti regrutirajući volontere umjesto plaćene radne snage (Haski – Leventhal, 2009). Osim toga, organizacije mogu svjesno eksploatirati osobe s intelektualnim teškoćama koje ne shvaćaju razliku između rada i volontiranja (Trembath i sur., 2010).

Ipak, najvažniji razlozi za uključivanje vlasti nalaze se u činjenici da je volontiranje način poboljšanja kvalitete života i poslovnih mogućnosti pojedinaca, način održavanja

aktivnosti isplativima i poboljšane kvalitete, način za razvijanje ili održavanje socijalnog kapitala i socijalne kohezije, te za socijalno uključivanje isključenih grupa, a povezano je s demokratskim procesom i participacijom građana u lokalnoj vlasti što osnažuje zajednicu i društvo (Haski – Leventhal i sur., 2008. prema Haski – Leventhal, 2009).

Vlasti mogu učiniti mnogo za ojačavanje sposobnosti za volontiranje. Kroz zakonodavstvo mogu osnažiti građansku spremnost, bilo kroz davanje nagrada, kroz zakonsku zaštitu volontera ili kroz omogućavanje osiguranja za volonterske aktivnosti (Haski – Leventhal, 2009). Sposobnost se može osnažiti kroz profesionalizaciju koordinatora volontera čime se osigurava najbolja praksa pri regrutaciji, edukaciji i volonterskom menadžmentu, ali i suradnja s drugim organizacijama čime se stvara kvalitetan kadar (Haski – Leventhal, 2009). Vlasti mogu pokušati izgraditi kulturu znanja o volonterstvu kroz istraživanja i razvoj informacijskih centara, omogućavanje edukacija, te osiguravanjem baza podataka i pojednostavljenih odgovora na pitanja koja se tiču volonterstva (Haski – Leventhal, 2009). Nešto manje mogu učiniti za osnaživanje pojedinčeve dostupnosti, eventualno kroz oslobađanje od poreza za volontere čime bi se omogućilo da manje rade i da imaju više vremena za volontiranje, kroz davanje prednosti osobama koje volontiraju u javnim poslovima čime bi se volontiranje ugradilo u profesionalni plan pojedinca, te kroz osnaživanje vlastitih radnika da volontiraju (Haski – Leventhal, 2009).

Kad je riječ o osnaživanju sposobnosti regrutacije, uloga vlasti je znatno veća. Vlast može financiranjem organizacija i zahtjevom da budu dostupne korisnicima napraviti puno: osigurati povećanu dostupnost volonterskih organizacija, razviti volonterske informacijske centre i internetske stranice, pružiti tehničku i edukativnu pomoć te poboljšati njihovu fizičku dostupnost (Haski – Leventhal, 2009). Vlast bi trebala financijske resurse usmjeriti prema razvijanju volonterskih programa i prema potpori organizacija koje promiču inkluzivno volontiranje. Volontiranje ima brojne društvene dobrobiti za zajednicu i pojedince, pogotovo pripadnike socijalno isključenih skupina, te stoga mora biti osnaženo od strane vlasti.

### 2.3.1. Hrvatski zakonodavni okvir i inkluzivno volonterstvo

Volontiranje je potrebno regulirati i promovirati jer postoje brojne koristi koje društvo u cjelini ima od volontiranja, a posebno organizacije civilnog društva. Volontiranje kao društveni fenomen pridonosi pojačanom sudjelovanju građana u društvenom životu, pomaže stvaranju lokalnih mreža i stvara osjećaj odgovornosti za rješavanje problema koji postoje u zajednicama (Hadži-Miceva, 2006). Izuzev šire društvene dobiti, velike koristi od volontiranja imaju i organizacije/inicijative civilnog društva. Volonteri zauzimaju oko 43% ljudskih kapaciteta civilnog društva u 35 ispitanih zemalja (Salamon, 2003. prema Hadži-Miceva, 2006). Ukoliko se doprinos volontera u vremenu mjeri na temelju prosječnog dohotka za područje u kojem su anagažirani, on nadilazi doprinose kroz donacije u godini; studija provedena u 24 zemlje pokazala je kako financijska vrijednost volontiranja prosječno predstavlja 65% neprofitnog dobrotvornog prihoda, nasuprot 35% novčanih donacija (Salamon i Sokolowski, 2001. prema Hadži-Miceva, 2006). U Ujedinjenom kraljevstvu procjenjuje se da su volonteri ostvarili doprinos ekonomiji u iznosu od 42.6 milijarde funti u 2003. godini (Hadži-Miceva, 2006). Time postaje jasno da volonterizam donosi i velike ekonomske koristi. Naposljetku, volontiranje pruža mogućnosti, posebice mladima i nezaposlenima da se razviju, usavrše određene vještine, steknu samopouzdanje i samopoštovanje. Starije osobe kroz volontiranje ostaju uključene, doprinose zajedničkom dobru i osjećaju da su njihove vještine još uvijek dragocjene.

S druge strane, nepovoljni zakonski okviri mogu predstavljati ozbiljnu prepreku volontiranju, s obzirom da mnogi nacionalni zakoni ili ometaju volontiranje ili ga propuštaju podržati. Volontiranje u Republici Hrvatskoj je regulirano Zakonom o volonterstvu koji je stupio na snagu u lipnju 2007. godine. Zakon je donesen kako bi se osiguralo društveno okružje povoljno za razvoj volonterstva, spriječile moguće zlouporabe, zaštitilo volontere i organizatore volontiranja.

Zaštita volontera, uključivo inkluzivnih, ostvaruje se kroz temeljna načela volontiranja. *Načelo zabrane diskriminacije volontera* obvezuje organizatora volontiranja da postupi prema volonterima u skladu s načelom jednakih mogućnosti za sve osobe bez obzira na: „dob, rasu, boju kože, jezik, vjeru, spol, spolnu orijentaciju, rod i rodno izražavanje, političko ili drugo uvjerenje, nacionalno ili socijalno podrijetlo, imovinsko stanje, naobrazbu, društveni položaj, bračno stanje, obiteljske obveze, članstvo ili ne članstvo u političkoj stranci, udruzi ili

sindikatu, tjelesne ili duševne poteškoće ili oboljenja i druge osobne karakteristike ako drukčije ne proizlazi iz prirode volonterske aktivnosti, mogućnosti same volonterke ili volontera ili ako nije drukčije uređeno Zakonom“ (Zakon o volonterstvu, NN 58/07).

*Načelo zaštite korisnika volontiranja* obvezuje organizatore volontiranja na posvećivanje osobite pozornosti izboru i edukaciji volontera koji volontiraju sa sljedećim skupinama korisnika volontiranja: „djecom, osobama s invaliditetom, osobama s teškoćama u razvoju, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomice lišene poslovne sposobnosti, uz posjedovanje osobnih znanja, iskustava i sposobnosti za rad s tim skupinama korisnika volontiranja“ (Zakon o volonterstvu, NN 58/07). Ovo načelo podrazumijeva da organizatori volontiranja prije uključivanja volontera moraju provesti selekcijski intervju i da sama želja da se pomogne organizaciji nije dovoljna ako su korisnici pripadnici osjetljivih skupina. Volontiranje kojim se pružaju usluge navedenim skupinama zabranjeno je osobama kojima „traje sigurnosna mjera obveznog psihijatrijskog liječenja ili obveznog liječenja od ovisnosti ili zabrane obavljanja zvanja, djelatnosti ili dužnosti koja je u vezi s djelatnosti volontiranja te osobama pravomoćno osuđenima za kazneno djelo protiv života i tijela, protiv spolne slobode i spolnog ćudoređa, protiv braka, obitelji i mladeži te osobama prema kojima je izrečena prekršajnoppravna sankcija propisana Zakonom o zaštiti od nasilja u obitelji“ (Zakon o volonterstvu, NN 58/07). To podrazumijeva da su organizatori volontiranja za svakog volontera kojeg uključuju u rad s osjetljivim skupinama dužni pribaviti Izvadak iz kaznene evidencije za fizičke osobe od Ministarstva pravosuđa. Većina udruga još uvijek za navedene skupine pribavlja uvjerenje o nekažnjavanju u svrhu volontiranja od Općinskog suda, ali ovo uvjerenje ne predstavlja dostatan dokaz prema Zakonu o volonterstvu. Iz uvjerenja nisu vidljive informacije o prethodnoj osuđivanosti, već samo o tome je li protiv osobe u tijeku kazneni postupak.

Zakonom se posebna pažnja posvećuje *volontiranju maloljetnika*. Razlikuje se volontiranje mladih u dobi od 15 do 18 godina (srednjoškolske populacije) i djece mlađe od 15 godina. Kada se radi o volontiranju djece mlađe od 15 godina Zakon o volonterstvu uređuje ih člankom 13. i naziva ih „odgojem za volontiranje“. Kod djece mlađe od 15 godina postoji dodatni dio koji je potrebno uvažiti prilikom njihova uključivanja u volonterske aktivnosti. Osim pisane suglasnosti zakonskog zastupnika, značajno je tko je organizator volontiranja. Također, pažnja prema odabiru aktivnosti je povećana jer je Zakon predvidio da se uz osiguranje podrške i nadzora treba osigurati i da sadržaj volonterskih aktivnosti ima

ulogu odgoja i socijalizacije osobe. Volontiranje mladih u dobi od 15 do 18 godina omogućeno je Zakonom uz posebne uvjete: „uz pisanu suglasnost zakonskog zastupnika; ne smiju volontirati izvan granica RH bez pratnje zakonskog zastupnika i ne smiju biti uključeni u dugotrajno volontiranje“<sup>13</sup>. Mladi u dobi od 15 do 18 godina imaju mogućnost volontiranja unutar škole, ali jednako tako mogu odlaziti i na volontiranje u udruge ili ustanove te ostale organizacije koje mogu biti organizatori volontiranja sukladno Zakonu o volonterstvu. Aktivnosti koje maloljetni volonteri obavljaju za vrijeme svog volonterskog angažmana moraju biti primjerene njihovoj dobi, tjelesnom i moralnom stupnju razvoja i vještinama i nikako ne smiju predstavljati rizik za njihovo zdravlje, razvoj i uspjeh u izvršavanju školskih obaveza (Zakon o volonterstvu, NN 58/07).

*Načelo zaštite osoba djelomično i potpuno lišenih poslovne sposobnosti* osigurava da „osoba djelomično lišena poslovne sposobnosti može volontirati u dijelu preostale poslovne sposobnosti, ako posjeduje potpunu ili preostalu radnu sposobnost, uz pisanu suglasnost skrbnika i nadležnog centra za socijalnu skrb“. Volontiranje je jedino u svim uvjetima zabranjeno osobama potpuno lišenima poslovne sposobnosti (Zakon o volonterstvu, NN 58/07).

*Načelo transnacionalnosti volontiranja* podrazumijeva da stranci i osobe kojima je priznat status azilanata mogu volontirati u Republici Hrvatskoj sukladno odredbama Zakona o volonterstvu, Zakona o strancima, Zakona o azilu i drugim propisima Republike Hrvatske te preuzetim međunarodnopravnim obvezama. Stranci mogu volontirati u Republici Hrvatskoj reguliranjem boravka sukladno odredbama Zakona o strancima. Ugovor o volontiranju koji zaključi volonterka strankinja ili volonter stranac u pisanu obliku sukladno Zakonu smatra se dokazom o opravdanosti privremenog boravka (Zakon o volonterstvu, NN 58/07).

Zaključivanje ugovora o volontiranju moguće je u usmenom i pisanom obliku, ali u pisanom obliku obvezno je sklopiti ugovor samo u sljedećim slučajevima: „volontiranja povezanog s povećanim rizicima za život i zdravlje volontera, volontiranja stranih državljana u RH, volontiranja državljana RH u inozemstvu, a koje (su)organiziraju organizatori volontiranja sa sjedištem u RH, dugotrajnog volontiranja, volontiranja s djecom, osobama s invaliditetom, osobama s teškoćama u razvoju, starim i nemoćnim osobama, bolesnim osobama ili osobama koje su potpuno ili djelomično lišene poslovne sposobnosti, te

---

<sup>13</sup> U trajanju od najmanje 20 sati tjedno, kontinuirano tri mjeseca.

kada volonter to zahtijeva“ (Zakon o volonterstvu, NN 58/07). Bitan sastojak ugovora o volontiranju je izjava s propisno ovjerenim potpisom volonterke ili volontera da ne postoje okolnosti koje nju ili njega onemogućuju ili bitno ometaju u obavljanju aktivnosti iz ugovora o volontiranju ili koje ugrožavaju život i zdravlje osoba s kojima tijekom volontiranja dolaze u kontakt.

Za provedbu Zakona o volonterstvu nadležno je Ministarstvo socijalne politike i mladih<sup>14</sup> koje osigurava provedbu Zakona i drugih propisa<sup>15</sup> koji iz njega proistječu. Isto tijelo prati stanje u području volonterstva prikupljajući podatke relevantne za volontiranje u Hrvatskoj, te na temelju prikupljenih podataka predlaže odgovarajuće mjere. Svi organizatori volontiranja dužni su jednom godišnje Ministarstvu dostaviti Izvješće o volontiranju. Podaci koje su organizatori volontiranja trebali podnijeti 2012. godine u Izvješću za prethodnu godinu uključivali su: ukupan broj volontera, broj volontera prema spolu, broj volontera prema dobi, broj volontera prema državljanstvu, ukupan broj volonterskih sati, ukupne troškove volontiranja i vrstu aktivnosti u koju su volonteri bili uključeni<sup>16</sup>. Prema traženim podacima Ministarstvo može dobiti samo jasnu sliku o tome jesu li maloljetne osobe i umirovljenici podzastupljeni, te uključuju li organizacije strance u volontiranje. Nažalost, na temelju podnesenih izvješća, ne može se dobiti jasna slika o stanju inkluzivnog volonterstva u Hrvatskoj.

Nacionalni odbor za razvoj volonterstva je savjetodavno tijelo Vlade RH čiji je rad javan. Odbor provodi mjere i aktivnosti s ciljem promicanja i daljnjeg razvoja volonterstva, te odlučuje o Dodjeli državne nagrade za volontiranje. Jedan od najznačajnijih zaduženja koje je dosad ispunio bilo je donošenje Etičkog kodeksa volontera<sup>17</sup> usvojenog u svibnju 2008. godine. Sukladno Zapisniku sa sjednice Odbora<sup>18</sup>, jedan od najznačajnijih nadolazećih

---

<sup>14</sup> Prije osnivanja potonjeg Ministarstva, nadležno tijelo bilo je Ministarstvo obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti.

<sup>15</sup> Temeljem Zakona donesena su dva Pravilnika: Pravilnik o državnoj nagradi za volontiranje (NN 106/07) kojim je uređen postupak za dodjelu Državne nagrade za volontiranje te za njega vezane procedure i Pravilnik o sadržaju izvješća o obavljenim uslugama i aktivnostima organizatora volontiranja (NN 101/08) namijenjen organizatorima volontiranja te uređuje sadržaj i način izvještavanja o obavljenim uslugama i aktivnostima, izvještajno razdoblje i rok za dostavljanje izvješća te druga pitanja.

<sup>16</sup> Evidencija volontiranja(korisničke upute), Ministarstvo socijalne politike i mladih, svibanj 2012., [http://bvolonteri.in2.hr/apex/www\\_flow\\_file\\_mgr.get\\_file?p\\_security\\_group\\_id=1044420748612745&p\\_fname=Upute\\_MOBMS\\_volonteri\\_v1\\_2.pdf](http://bvolonteri.in2.hr/apex/www_flow_file_mgr.get_file?p_security_group_id=1044420748612745&p_fname=Upute_MOBMS_volonteri_v1_2.pdf), pristupljeno: 14.10.2012.

<sup>17</sup> Kodeks propisuje pravila ponašanja volontera, organizatora volontiranja i korisnika volontiranja sukladno načelima volontiranja iz Zakona (Etički kodeks volontera, NN 58/07).

<sup>18</sup> Zapisnik s 1. sjednice Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva održane 28.5.2012., [http://www.mspm.hr/djelokrug\\_aktivnosti/udruga\\_humanitarna\\_pomoc\\_i\\_volonterstvo/volonterstvo/nacionalni\\_odbora\\_za\\_razvoj\\_volonterstva](http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/udruga_humanitarna_pomoc_i_volonterstvo/volonterstvo/nacionalni_odbora_za_razvoj_volonterstva), pristupljeno: 14.10.2012.

zadataka Odbora je izrada Nacionalnog programa za razvoj volonterstva za razdoblje od 2013. do 2017. godine. Pretpostavka je da će novi Program posvetiti osobitu pažnju uključivanju socijalno isključenih skupina u volontiranje.

Vlada RH je u Nacionalnoj strategiji stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva od 2012. do 2016. godine<sup>19</sup>, usvojenoj 12. srpnja 2012. godine, predvidjela mjeru poticanja i razvijanja volonterskih programa u organizacijama/ustanovama pružateljima socijalnih usluga<sup>20</sup> koja podrazumijeva i aktivnost izgradnje kapaciteta za razvoj programa inkluzivnog volontiranja<sup>21</sup>. Nositelj aktivnosti je Ministarstvo socijalne politike i mladih, a sunositelj Hrvatska mreža volonterskih centara. Kao osnovne pokazatelje provedbe, Strategija navodi izradu metodologije za prikupljanje podataka o broju pripadnika osoba u riziku od socijalne isključenosti uključenih u programe volontiranja, broj inkluzivnih volontera uključenih u volontiranje organizacija civilnog društva i javnih ustanova, te uspostavu kontinuiranog sustava izobrazbe u području inkluzivnog volontiranja za pružatelje socijalnih usluga. Provedbom Strategije pristup volontiranju pripadnicima socijalno isključenih skupina trebao bi biti olakšan.

---

<sup>19</sup> <http://www.uzuvrh.hr/userfiles/file/Nacionalna%20strategija%20FINAL.pdf>, pristupljeno: 29.03.2013.

<sup>20</sup> Mjera 15.

<sup>21</sup> Provedbena aktivnost 15.2.

### 3. VOLONTERSTVO U ZAGREBU I HRVATSKOJ

#### 3.1. Volonterstvo u Zagrebu

Ne postoji jedinstven podatak o broju volontera u zagrebačkim nevladinim organizacijama, međutim, točka koja okuplja i povezuje najveći broj građana i organizacija u Zagrebu je Volonterski centar Zagreb (VCZ). Svi volonteri koji bi htjeli kroz volonterstvo doprinijeti rješavanju nekog konkretnog problema, mogu putem lokalnog volonterskog centra pronaći organizaciju koja najbolje odgovara njihovom području interesa (Tomanjik i sur., 2009). VCZ je nevladina i neprofitna organizacija, danas jedan od četiriju regionalnih centara<sup>22</sup> u Hrvatskoj koji okuplja i povezuje velik broj volontera i organizacija, ustanova i tvrtki s područja Zagreba.

U bazi Volonterskog centra Zagreb prijavljeno je ukupno 7028 volontera od čega 81% ženskih i 19% muških osoba, a 28% ima između 19 – 24 godina<sup>23</sup>. Program namijenjen volontiranju u gradu Zagrebu zove se Zagrebački volonterski servis<sup>24</sup>, a cilj programa je povezivanje građana s udrugama, ustanovama i inicijativama koje trebaju volontersku podršku i djeluju na području Zagreba. Program obuhvaća dugotrajno volontiranje i kratkoročne volonterske projekte.

##### 3.1.1. Razvoj volonterstva u Zagrebu

Volonterstvo svoj razvoj u Zagrebu može zahvaliti ponajviše radu VCZ-a na promociji volonterizma i edukaciji javnosti o volonterstvu. VCZ je nevladina organizacija osnovana 1998., a razvila se iz istoimenog projekta iz 1996. koji je započeo dolaskom prvih stranih volontera u Pakrac s namjerom da pomognu u obnovi ratom razrušenih područja<sup>25</sup>. Prvo desetljeće rada Volonterskog centra obilježio je program međunarodne razmjene volontera<sup>26</sup>, a nakon 2001. godine, koja je bila proglašena Međunarodnom godinom volontera od strane

---

<sup>22</sup> Drugi regionalni volonterski centri koji sačinjavaju Hrvatsku mrežu volonterskih centara su Volonterski centar Osijek, Volonterski centar Rijeka (koji djeluje kroz Udrugu SMART) i Volonterski centar Split (koji djeluje kroz Udrugu Mi). Izvor: [http://www.hmvc.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=54&Itemid=75](http://www.hmvc.net/index.php?option=com_content&view=article&id=54&Itemid=75), pristupljeno: 14.10.2012.

<sup>23</sup> <http://www.vcz.hr/volonteri/profili/>, pristupljeno: 14.10.2012.

<sup>24</sup> <http://www.vcz.hr/lokalno-volontiranje/>, pristupljeno: 14.10.2012.

<sup>25</sup> <http://www.vcz.hr/vcz/povijest-misija-i-vizija/>, pristupljeno: 20.10.2012.

<sup>26</sup> Međunarodni volonterski servis.



Ujedinjenih naroda, VCZ je započeo rad na razvitku lokalnog volontiranja i iste godine dobio priznanje Vlade RH za poticanje, promociju i razvoj volonterskog rada.

Projekt „2001 Volonter/ka“<sup>27</sup>, imao je za cilj educirati građane/ke Hrvatske o vrijednostima i potrebi volonterskog rada i o koristi koju od njega imaju i pojedinac i zajednica, te pomoći postojećim nevladinim organizacijama i ustanovama pri uključivanju građana kao volontera u svoj rad. Iako su se tribine održavale diljem Hrvatske, projekt je bio usmjeren i na razvoj volontiranja u Zagrebu.

Ipak, intenzivniji rad na razvoju volonterstva u Zagrebu započeo je 2006. i 2007. godine kroz pilot projekte Lokalni volonterski servis i Zagrebački volonterski servis (ZVS) za mlade, s ciljem promicanja volonterstva u Zagrebu te jačanja veza i partnerstava između organizacija civilnog društva i gradskih institucija. Lokalni volonterski servis je doprinijeo sistematiziranom i kvalitetno praćenom i unaprijeđenom organiziranju volonterskog rada na području Grada Zagreba. U projekte je bilo uključeno 85 građana svih dobnih skupina i različitog socijalnog statusa koji su volontirali na aktivnostima 10 udruga i 2 javne ustanove<sup>28</sup>.

Projekt „Temelji zagrebačkog volonterskog servisa“ proveden je od 01. listopada do 31. prosinca 2007. godine, a uključivao je istraživanje o volonterstvu u gradu Zagrebu, razvoj online baza podataka volontera, organizatora volontiranja i volonterskih projekata i aktivnosti, uvođenje besplatnog volonterskog telefona<sup>29</sup> s ciljem jednostavnijeg i bržeg informiranja o temama vezanim za volonterstvo, te regrutaciju i edukaciju volontera za volonterski angažman u ustanovama i udrugama grada Zagreba koje su prethodno pripremljene i educirane za rad s volonterima. Tijekom tog razdoblja 78 volontera je započelo volontiranje u ustanovama i udrugama grada Zagreba<sup>30</sup>.

U sklopu projekta „Radimo zajedno“ uključena je, između ostalih, IX. Gimnazija iz Zagreba u kojoj je osnovan volonterski klub, a volonteri su prošli kroz edukacijske radionice iz područja volonterstva odnosno aktivizma mladih te osnova projektne menadžmenta.

Projekt „Volonterstvo – poveznica Sveučilišta i javnih institucija grada Zagreba“ u akademskoj godini 2007./2008. predstavio je studentima/cama Sveučilišta u Zagrebu 8

---

<sup>27</sup> <http://www.vcz.hr/vcz/nas-dosadasnji-rad/projekti-lokalnog-volontiranja/>, pristupljeno: 20.10.2012.

<sup>28</sup> <http://www.vcz.hr/vcz/nas-dosadasnji-rad/projekti-lokalnog-volontiranja/>, pristupljeno: 20.10.2012.

<sup>29</sup> Besplatni volonterski telefon 0800 400 005 dostupan je svim građanima RH svaki radni dan od 11:00 do 15:00 sati.

<sup>30</sup> <http://www.vcz.hr/vcz/nas-dosadasnji-rad/projekti-lokalnog-volontiranja/>, pristupljeno: 20.10.2012.

zagrebačkih javnih ustanova<sup>31</sup> u kojima su pokrenuti i usavršeni volonterski programi. Na Odsjeku za psihologiju Filozofskog fakulteta pokrenut je kolegij „Rad u zajednici“, a na Edukacijsko – rehabilitacijskom fakultetu VCZ se uključio u realizaciju nastave na kolegiju „Volonterski rad“. Uspostavljena je i suradnja s nekoliko profesora na Studijskom centru socijalnog rada, a u sklopu projekta educirano je i volontiralo ukupno 163 studenata i studentica<sup>32</sup>.

Danas VCZ djeluje kao jedini lokalni volonterski centar u Zagrebu koji u svrhu ostvarivanja ciljeva organizira i podržava organizaciju volonterskih aktivnosti na području grada Zagreba, vodi i razvija bazu podataka volontera/ki, organizatora volontera i volonterskih projekata, informira građane o vrijednostima i mogućnostima volontiranja te pravnom okviru volontiranja, bavi se izdavačkom i istraživačkom djelatnosti, te educira i savjetuje volontere, organizatore volontiranja te druge dionike u razvoju volonterstva<sup>33</sup>. Time omogućuje volonterski rad svim ljudima na lokalnoj razini i doprinosi rješavanju problema te osnaživanju i razvoju pojedinaca i lokalne zajednice.

### 3.1.2. Obilježja volonterstva u zagrebačkim udrugama, ustanovama i tvrtkama

Istraživanje o volonterstvu u gradu Zagrebu provedeno je od 01. listopada do 31. prosinca 2007. godine u sklopu projekta „Temelji zagrebačkog volonterskog servisa“ sa svrhom postavljanja smjernica unutar okvira ZVS-a s fokusom na istraživanje potreba ustanova, udruga i tvrtki za razvojem lokalnog volonterskog servisa u gradu Zagrebu. Iako je VCZ 2003. godine proveo istraživanje Volonterizam i javne institucije kojim je ispitano 45 institucija, ovo istraživanje je utvrdilo interese i shvaćanje volonterstva i u zagrebačkim udrugama i tvrtkama, a posebice stanje nakon donošenja zakonskog okvira za volontiranje.

U udrugama i ustanovama ispitivani su njihovi stavovi, iskustva i interesi kao i potrebe za volonterskom podrškom i uslugama budućeg Volonterskog servisa, dok se uključivanjem tvrtki u istraživanje nastojao utvrditi stupanj njihove osviještenosti o korporativnom volontiranju i društveno odgovornom poslovanju, stavovima o volonterstvu i spremnosti

---

<sup>31</sup> Doma za djecu Zagreb i njegove podružnice Antun Gustav Matoš i Ivan Goran Kovačić, Dom za odgoj djece i mladeži Zagreb – Dugave, Domovi za starije i nemoćne osobe Trešnjevka i Maksimir te centri za djecu s poteškoćama u razvoju Mala kuća i Slava Raškaj.

<sup>32</sup> <http://www.vcz.hr/vcz/nas-dosadasnji-rad/projekti-lokalnog-volontiranja/>, pristupljeno: 20.10.2012.

<sup>33</sup> <http://www.vcz.hr/vcz/nas-dosadasnji-rad/projekti-lokalnog-volontiranja/>, pristupljeno: 20.10.2012.

sudjelovanja i doprinosa u razvoju zajednice. Istraživanjem je obuhvaćeno 50 institucija, 26 udruga i 19 tvrtki, te dosad predstavlja najsvēobuhvatnije istraživanje stanja volonterstva u zagrebačkim ustanovama, udrugama i tvrtkama.

Istraživanjem<sup>34</sup> je utvrđeno da su najčešće oblike neplaćenog rada u ustanovama i organizacijama civilnog društva obavljali civilni ročnici<sup>35</sup> i „pravi volonteri“<sup>36</sup>. Treći najdominantniji oblik neplaćenog rada bio je studentska praksa koja je, zajedno sa stažiranjem, bila zastupljeniji oblik neplaćenog rada od „pravog volontiranja“. Zanimljivo je da je tek nešto više od trećine ustanova i udruga ročnike smatralo volonterima što znači da je već tada došlo do pomaka u percepciji volonterskog rada u koju se sve manje ubrajaju oblici neplaćenog rada uvjetovani obvezama. Ustanove, za razliku od udruga, svoje zaposlenike nisu percipirali kao volontere niti u onim slučajevima kada su dobrovoljno odrađivali dodatne poslove<sup>37</sup> koji nisu bili dio njihovog plaćenog radnog odnosa što upućuje na altruistično djelovanje zaposlenika ustanova što se može vezati uz prirodu aktivnosti ustanove i izrazitu usmjerenost korisnicima. S druge strane, u udrugama se prosječno odrađivalo 90 neplaćenih radnih sati, od čega je čak 47% otpadalo na vanjske volontere. Opet, 73% ispitanih udruga zaposlenike je percipiralo kao volontere u situacijama kada su volonderski odrađivali dodatne poslove.

Udruge i ustanove su pokazale dosta veliku raznolikost volontiranja prema intezitetu i trajanju, od jednokratnog do redovitog stalnog volontiranja, pri čemu je u udrugama bio veći broj pojedinaca u svakoj od kategorija. Ustanove i udruge vidjele su raznolike dobiti od volonterskog rada razmatrajući dosadašnje iskustvo, no udruge su veći naglasak stavljale na ispunjavanje misije te regrutaciju budućih radnika, dok su ustanove isticale mogućnost kvalitetnijeg kontakta s korisnicima i pomoć u obavljanju izvanrednih aktivnosti. Kompenzacija manjka profesionalnih znanja i vještina kod udruga nije prepoznata kao moguća dobit jer u Hrvatskoj nije postojao posebni obrazovni program koji bi usmjeravao i profesionalno razvijao pojedince u karijere u nevladinom sektoru, za razliku od petine ustanova koje su priznavale kompenzaciju.

Pružanje *pro bono* usluga drugim ustanovama bilo je zastupljeno u gotovo 75% ustanova i tvrtki te u 60% udruga, pri čemu je dominirao reaktivan pristup, sukladno zahtjevima i

---

<sup>34</sup>Više o istraživanju u: Jurić, D., Tomanjik, J. (ur.) *Temelji zagrebačkog volonterskog servisa*, 2008., Volonterski centar Zagreb.

<sup>35</sup> Istraživanje je provedeno prije ukidanja obaveznog vojnog roka u siječnju 2008.

<sup>36</sup> Osobe koje su pružale dobrovoljni volonterski rad nereguliran bilo kakvim obvezama.

<sup>37</sup> Zaposlenici u ustanovama odrađivali su prosječno 72 neplaćena radna sata tjedno.

možnostima u datom trenutku. Ipak, 1/5 ustanova i 1/4 tvrtki imala je dogovorenu suradnju s nekom drugom ustanovom/udrugom što je dalo naglasiti buduće povećanje broja takvih sporazuma jer je čak više od 50% tvrtki poticanje *pro bono* usluga identificiralo kao smjernicu budućih aktivnosti za promicanje volonterstva među zaposlenicima kao oblika društveno odgovornog poslovanja. Svega 4% udruga iz uzorka je pružalo *pro bono* usluge kroz suradnju što upućuje na manjak kapaciteta i resursa za takav angažman i visoku usmjerenost na rad s primarnim ciljanim korisnicima.

Kad je riječ o regulaciji volontera, udruge su najčešće volontere pronalazile putem osobnih kontakata i interneta, te preko škola i fakulteta. 14% ustanova nije tražilo volontere, a ostatak ih je podjednako tražio putem škola, fakulteta, osobnih kontakata i uz pomoć drugih organizacija. Internet je bio zastupljen u zanemarivih 8% ustanova, a koristile su se i preporuke bivših volontera te povjerenstvo za civilnu službu.

U udrugama je najpoželjnija odlika volontera bila entuzijizam, a u ustanovama relevantno obrazovanje, dok je sposobnost obavljanja posla gotovo podjednako vrednovana. Kad je riječ o uvjetima za primanje u organizaciju, želju da se pomogne organizaciji istaknulo je 85% udruga i 50% ustanova, dok su kao dodatni uvjet naglašeni vrsta i stupanj obrazovanja, posebice kod ustanova.

Premda je donesen Zakon o volonterstvu 2007., čak 40% ustanova nije u trenutku istraživanja poštovalo odredbu sklapanja ugovora s volonterima. S druge strane, iako Zakon udrugama nije propisao obvezu sklapanja ugovora s volonterima, osim u slučaju rada sa specifičnim skupinama, gotovo četvrtina je potpisivala ugovore. Pravilnik za volontere kojim se reguliraju prava i obveze volontera postojao je u 16% ustanova i čak 42% udruga. Kad je riječ o koordinatoru volontera, u čak 88% udruga i 74% ustanova postojala je osoba koje je neformalno ili formalno bila zadužena za rad s volonterima. Opet, riječ je o nesustavnom i neformalnom pristupu uređenju ovom mehanizmu upravljanja volonterima budući da je u manje od 16% slučajeva bila formalna odgovornost jedne osobe. Najčešće je bio zastupljen oblik po kojem je rad s volonterima obveza osobe na temelju obveze radnog mjesta, a relativnu zastupljenost imalo je i rješenje prema kojem su volonteri neformalno odgovornost jedne osobe, dakle nije bilo propisano kao zadatak, ali se podrazumijevalo.

Nesustavanost u upravljanju volonterima potvrdili su i mehanizmi obuke volontera: samo 8% ustanova imalo je sustavan program obuke volontera, dok 10% nikakav, za razliku od

31% udruga koje su imale sustavan pristup obuci volontera. Opet, u obje kategorije dominirala je neformalna obuka kroz obavljanje zadataka.

Neformalnost je i glavno obilježje nagrađivanja volontera: usmene pohvale i preporuke bile su dominantan oblik nagrađivanja volonterskog rada kako u ustanovama, tako i udrugama, dok su udruge dodatno koristile i mogućnosti besplatne edukacije, davanja zahvalnica i nagrada te darivanje volontera.

Razmatrajući promociju volonterstva među zaposlenicama i korisnicima, 54% ustanova i 27% udruga nije promoviralo volonterstvo među svojim zaposlenicima. Najviše interesa za promicanje volonterskog rada pokazale su tvrtke, čak 42% tvrtki promoviralo je volonterstvo među svojim zaposlenicima što je razumljivo s obzirom na pozitivan učinak društveno odgovornog poslovanja na reputaciju tvrtke.

Naposljetku, kad je riječ o planovima i potrebama za budućnost, izrazito velik broj ustanova (70%) i udruga (62%) izrazio je potrebu za angažiranjem većeg broja volontera u budućnosti. Čak 62% posto udruga te 50% ustanova navelo je nedostatak organizacijskih kapaciteta kao osnovnu prepreku angažiranju većeg broja volontera, a dodatno su istaknuli nedostatak poticajnih mjera od strane Grada i države. Ustanove su istaknule i nepostojanje specijalizirane organizacije što upućuje na nedostatno informiranje ustanova o radu VCZ-a. Zabrinjavajuća je i činjenica da je čak 1/3 ustanova istaknulo nedostatak zakonske regulative što je uputilo na nepraćenje pravne regulative RH, ali i na nedostatnu promociju i edukaciju javnih službenika o Zakonu o volonterstvu. Razmatrajući planove za razvoj tvrtki, 89% njih opredijelilo se za jedan ili više oblika poticanja volonterskih aktivnosti, a područja koja su smatrala prioritarnim bila su djeca i mladi s posebnim potrebama, zatim obrazovanje, zaštita okoliša te stariji i nemoćni. Najveći broj tvrtki razmišljao je o pružanju *pro bono* usluga ustanovama i udrugama kao način poticanja volonterskih aktivnosti zaposlenika, a slijedile su ga sponzoriranje volonterskih projekata i uključivanje zaposlenika u volonterske aktivnosti.

### 3.2. Istraživanja o volonterstvu u Hrvatskoj

U Hrvatskoj je do sada provedeno nekoliko istraživanja volonterstva. Rezultati prvog sustavnog istraživanja, kojeg je provela Udruga za razvoj civilnog društva SMART 2001. godine, objavljeni su u publikaciji „Biti volonter/ka? – Istraživanje o uključenosti građana u

civilne inicijative u zajednici kroz volonterski rad“. Istraživanje je provedeno na području Primorsko-goranske županije i pokazalo je da postoji načelno pozitivan stav stanovništva prema volontiranju, iako su istovremeno ispitanici smatrali da u njihovom okruženju postoji općenito negativan stav. Prema rezultatima, pokazalo se da je ukupno 43,7% ispitanika tijekom 2000. godine sudjelovalo u nekom vidu volonterskih aktivnosti (Ledić, 2001). Iako je riječ o relativno velikom broju, na ovaj rezultat je dijelom utjecao i uzorak koji je brojao veći broj mladih ispitanika, onih s većim stupnjem obrazovanja u odnosu na stanovništvo, podjednak udio pojedinih kategorija prema radnom statusu, ali nereprezentativan za populaciju županije. Osim toga, najveći broj ispitanika sudjelovao je u nekoj volonterskoj aktivnosti jedan ili dvaputa u godini. Najviše se volontiralo kroz aktivnost udruga, a s obzirom na spol i dob, dobivene razlike bile su vrlo male (Ledić, 2001).

Hrvatska je sudjelovala u međunarodnom istraživačkom projektu, provedenom od rujna 2003. do travnja 2004. godine, „Volonterizam i javne institucije“ unutar South East European Youth Network-a, u kojem su sudjelovale i organizacije iz Bosne i Hercegovine, Crne Gore i Makedonije. Ovo istraživanje<sup>38</sup> također je potvrdilo postojanje generalno pozitivne percepcije volonterstva te otvorenost institucija za volontere, ali i nedovoljnu informiranost o pojmu volonterstva i volonterskih aktivnosti, percepciju volonterstva kao besplatnog rada, pripravničkog staža ili civilnog služenja vojnog roka. Također, rezultati istraživanja pokazali su da institucije nisu bile upoznate s mogućnošću pronalaženja volontera kroz postojeću strukturu u okviru neprofitnog sektora, a sustav nagrađivanja volontera i volonterski menadžment bio je nerazvijen.

Povodom Međunarodnog dana volontera 2005. godine Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva provela je istraživanje<sup>39</sup> volonterstva telefonskom anketom na uzorku od 1000 slučajno odabranih ispitanika starijih od 15 godina. Rezultati istraživanja pokazali su da više od polovice anketiranih uopće nije razmišljalo o volontiranju, manje od četvrtine je razmišljalo, ali nije učinilo ništa u vezi s tim, dok ih je samo 5% volontiralo. Volontiranje se smatralo cijenjenim društvenim radom, a volontere kao osobe koje doprinose razvoju cijelog društva.

---

<sup>38</sup>[http://www.hmvc.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=48&Itemid=68&lang=hr](http://www.hmvc.net/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=68&lang=hr), pristupljeno: 09.12.2012.

<sup>39</sup>[http://www.hmvc.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=48&Itemid=68&lang=hr](http://www.hmvc.net/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=68&lang=hr), pristupljeno: 09.12.2012.

Istraživanjem 2006. godine, kojim se nastojalo istražiti volontiranje u Primorsko-goranskoj županiji i usporediti nalaze s rezultatima istraživanja provedenima na području iste županije 2001. godine, ustvrdilo se da građani i nadalje imaju opće pozitivne stavove prema volontiranju, ali kao ključne prepreke volontiranju navode lošu promociju u obitelji i okruženju, iskorištavanje volonterskog rada te nedovoljne poticajne mjere od strane države (Ledić, 2007). Rezultati su pokazali da je tijekom 2005. godine 45,8 % ispitanika sudjelovalo u nekoj vrsti volonterske aktivnosti, što je blagi porast u odnosu na istraživanje 2001. godine (Ledić, 2007). Opet, ovako visok rezultat može se objasniti time što je u oba istraživanja sudjelovao visok postotak ispitanika koji su se izjasnili članovima neke udruge, čak 81,3% članova neke udruge je volontiralo. Mlađi ispitanici (do 20 godina) su volontirali rjeđe, stariji češće, kao i oni sa visokom stručnom spremom. Učestalost volontiranja se i ovim istraživanjem pokazala kao ključni izazov u području razvoja volonterstva jer je došlo samo do umjerenog povećanja u kategoriji nekoliko puta godišnje i jednom mjesečno. Ispitanici su kao važne mjere za unapređivanje volontiranja istaknuli pokrivanje troškova volontera, donošenje poticajnih mjera za unapređivanje volontiranja na državnoj razini te prepoznavanja volonterskog rada u cilju zapošljavanja (Ledić, 2007).

Portal MOJ POSAO<sup>40</sup> proveo je internetsko istraživanje „Koliko nas volontira“ 2006. godine te je, unatoč manjkavosti takvog uzorka, istraživanje pokazalo da postoji podcijenjenost volonterskog rada i nedovoljna informiranost o korisnosti volonterstva za osobni i poslovni razvoj. Anketirani dobrovoljci su se također složili da društvena klima u RH negativno utječe na volontiranje, a dodatna demotivirajuća činjenica jest doživljavanje volontera kao osoba koje se mogu iskorištavati što negativno utječe na motivaciju za takvu aktivnost. Rezultati su pokazali neznanje građana o prednostima i mogućnostima volontiranja.

Rezultati istraživanja u organizaciji Udruge Most i Udruge Mi iz Splita provedenog 2007. godine objavljeni su u publikaciji „Volontiranje, stavovi i praksa – rezultati istraživanja“. Cilj istraživanja<sup>41</sup> bio je ispitati stavove građana o volontiranju, kao i njihovu uključenost u volonterske aktivnosti te učestalost njihovog angažmana. Istraživanjem je potvrđeno da građani volontiranje vide kao čin važan za zajednicu jer može pomoći u rješavanju osobnih i zajedničkih problema povećavajući zadovoljstvo i otvarajući mogućnosti za društvene angažmane. Ispitanici su bili svjesni da se u školama i obiteljima pridaje malo pozornosti

---

<sup>40</sup> [www.moj-posao.net.hr](http://www.moj-posao.net.hr)

<sup>41</sup> [http://www.hmvc.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=48&Itemid=68&lang=hr](http://www.hmvc.net/index.php?option=com_content&view=article&id=48&Itemid=68&lang=hr), pristupljeno: 09.12.2012.

informiranju i poticanju volonterstva, te da većina nije svjesna dobrobiti osobnog razvoja kroz volontiranje.

Istraživanje o volontiranju studenata provedeno je u razdoblju od 2006. – 2007. godine u 14 zemalja svijeta, a 600 ispitanika bilo je sa zagrebačkog sveučilišta. Riječ je o prvom tako sustavno komparativnom istraživanju volontiranja studenata u svijetu, a u Zagrebu ga je proveo Studij za socijalni rad (Zrinščak i Lakoš, 2012). Rezultati su pokazali da većina studenata nije volontirala (56%), a 34,2% volontiralo je samo povremeno. Među one koji su volontirali spadaju i oni koji su to činili na neformalan način što znači da je bio znatno veći broj onih koji ne volontiraju. Najčešće su volontirali studenti društvenih i humanističkih znanosti, dok su u prosjeku najmanje volontirali studenti ekonomije i tehničkih znanosti. Među najvažnijim motivacijama za volontiranje studenti su, neovisno o spolu, izdvojili pomaganje drugima, upoznavanje vlastitog djelovanja i svijeta oko sebe, te stvaranje prijateljstava, a tek potom poslovne i obrazovne mogućnosti (Zrinščak i Lakoš, 2012).

Uz navedena istraživanja, ciljano usmjerena na volonterstvo, provedeno je još nekoliko istraživanja kojima je jednim manjim dijelom pokrivena i problematika volonterstva.

Istraživanje o stavovima javnosti o nevladinim organizacijama iz 2005. godine pokazalo je sasvim mali udio volontiranja; samo je 10,7% građana u 12 mjeseci prije istraživanja volontiralo, a tek je 3,8% ispitanika volontiralo najmanje jednom mjesečno ili češće (Franc i sur., 2006). Među volonterima je bilo više muškaraca, obrazovanijih, onih s većim primanjima, kao i onih koji su politički desno orijentirani. Građani su znatno više sudjelovali u različitim vidovima neformalnog volontiranja od formalnog, poput savjetovanja nekoga (75,6%), odlazak u trgovinu za nekoga (61,2%), poklanjanje odjeće ili namještaja (55,6%) što upućuje na važnost definiranja volontiranja i razgraničavanja formalnih od neformalnih volonterskih aktivnosti. U neformalnom volontiranju bilo je manje muškaraca, osoba starije životne dobi i nižeg stupnja obrazovanja, a više onih s višim prihodima te onih iz mjesta velikog i malog stupnja urbaniziranosti, za razliku od srednjeg (Franc i sur., 2006).

U sklopu međunarodnog komparativnog CIVICUS istraživanja civilnog društva u Hrvatskoj provedenog 2005. godine dobiveni rezultati ukazali su da je 38,4% građana u godini prije istraživanja radilo na dobrovoljnoj osnovi, ali većinom neformalno. Više su volontirali ispitanici višeg obrazovanja, ali i oni najnižeg te oni s višim prihodima (Zrinščak i Lakoš, 2012).



Sumirajući navedena istraživanja može se zaključiti da u Hrvatskoj postoji pozitivan stav prema volontiranju, ali i da se građani još uvijek nedovoljno uključuju u formalne oblike volontiranja, a kad se i uključuju, riječ je o dominantno jednokratnim volonterskim akcijama. Još uvijek treba raditi na informiranju građana o volonterstvu za što je nužna intenzivnija promocija volonterstva te njegovih dobrobiti na razini pojedinca, organizacije i društva. Iako su dosadašnja istraživanja značajna, još uvijek su malobrojna, nesustavna, te pokazuju neke bitne metodološke razlike i dileme. Opet, vidljiv je pomak te značajnija prisutnost problematike volonterstva u posljednjih desetak godina. To ukazuje na povećan interes stručne i akademske javnosti za problematiku volonterstva čime izlazi iz isključivog okvira interesa nevladinog sektora.

#### 4. STAVOVI NEVLADINIH ORGANIZACIJA U ZAGREBU PREMA INKLUZIVNOM VOLONTERSTVU

Do sada u Hrvatskoj nije provedeno niti jedno istraživanje koje se isključivo bavilo stanjem inkluzivnog volonterstva, ali dosadašnja istraživanja jasno upućuju na pretpostavku da su pripadnici socijalno isključenih skupina vjerojatno isključeni i iz volontiranja. Stoga ovo istraživanje predstavlja prvi pokušaj da se utvrdi stanje inkluzivnog volonterstva u zagrebačkim nevladinim organizacijama, dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za volontere i organizaciju, kao i osnovne prepreke uključivanju pripadnika socijalno isključenih skupina u volontiranje iz perspektive nevladinih organizacija u Zagrebu.

##### 4.1. Istraživačka pitanja

Predmet istraživanja bilo je inkluzivno volonterstvo u nevladinim organizacijama u Zagrebu. Osnovni ciljevi istraživanja bili su:

- a) Ustanoviti, opisati i analizirati temeljna obilježja inkluzivnog volonterstva u nevladinim organizacijama u Zagrebu;
- b) Ustanoviti i analizirati osnovne dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za organizaciju i volontere;
- c) Ustanoviti i analizirati osnovne prepreke inkluzivnom volonterstvu.

Anketni upitnik obuhvatio je pitanja o inkluzivnom volonterstvu podijeljena u tri ključna područja: iskustvo organizacija s inkluzivnim volonterima (pojedine skupine, sklonost uključivanju, ukupan broj regrutiranih), dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za organizaciju i volontere te prepreke organizacije za regrutaciju inkluzivnih volontera. Upitnikom su se ispitivali i opći podaci o organizaciji, te opći podaci o koordinatoru volontera (osobi zaduženoj za vođenje i praćenje rada volontera koja je popunjavala upitnik ispred organizacije).

Pet pitanja odnosilo se na opće podatke o organizaciji koja organizira volontiranje, a ispitivalo se primarno područje djelovanja organizacije, ukupan broj volontera u prethodnih godinu dana, dominantan način stupanja u kontakt s volonterima, glavni uvjet primanja

potencijalnih volontera i plaćanje naknade koordinatoru volontera za rad na poziciji vođenja i praćenja rada volontera. Podjela na različita područja djelovanja organizacije u potpunosti je preuzeta iz baze Volonterskog centra Zagreb koja je činila i okvir za izbor uzorka jer je ulazak u bazu svakom od prijavljenih organizatora volontiranja uvjetovan svrstavanjem u jedno od navedenih područja, pa se moglo pretpostaviti da će svaka udruga naći područje kojem pripada<sup>42</sup>. Zastupljenost volontera u organizaciji ispitivala se ukupnim brojem volontera u proteklih godinu dana, a ponuđene su kategorije male<sup>43</sup>, srednje<sup>44</sup> i velike<sup>45</sup> zastupljenosti volontera. Dominantan način regrutacije ispitivan je kako bi se ustanovila najučestalija praksa pronalaska volontera, tj. koje kanale regrutacije preferiraju organizacije, ali i kojim skupinama inkluzivnih volontera je zbog prevladavajućih načina regrutacije pristup organizacijama otežan. Otvorenost i zatvorenost organizacija pripadnicima različitih socijalno isključenih skupina ispitala se i glavnim uvjetom primanja volontera budući da za rad na pojedinim aktivnostima organizacije uvjetuju određene kvalifikacije/obilježja za uspješno obavljanje volonterskih aktivnosti, a koje po definiciji mogu onemogućiti pojedinim skupinama volontiranje. Plaćanje naknade za obavljanje posla koordinatora volontera ispitano je jer upućuje na to koliko organizacija vodi računa o mehanizmima upravljanja volonterima kroz neformalno ili formalno zaduživanje jedne osobe. Neplaćanje može značiti da osoba upravlja obavljajući zadatke na programima i projektima u koje su, između ostalog, uključeni i volonteri što je znak nesustavnosti i neformalnosti uređenja ovog važnog mehanizma.

Tri pitanja ciljala su na obilježja koordinatora volontera koji je popunjavao upitnik ispred organizacije: spol, stečena stručna sprema i primanje naknade za rad u organizaciji, čime se željelo ustanoviti je li riječ o osobi koja i sama volontira u nevladinoj organizaciji ili prima naknadu za rad.

Zastupljenost inkluzivnih volontera ispitana je pitanjima o tome koje su pojedine skupine inkluzivnih volontera volontirale u proteklih godinu dana (ponuđeno 11 kategorija inkluzivnih volontera<sup>46</sup>), koliko je ukupno inkluzivnih volontera volontiralo u proteklih

---

<sup>42</sup> Istraživanjem se pretpostavka pokazala točnom budući da se jedino Volonterski centar Zagreb izjasnio da nije mogao pronaći vlastito područje djelovanja, pa se svrstao u najsrodniju kategoriju "ljudska prava, izgradnja mira i demokracije".

<sup>43</sup> Jedna osoba, od 2 do 5 osoba.

<sup>44</sup> Od 6 do 10 osoba.

<sup>45</sup> Od 11 do 50 osoba i više od 50 osoba.

<sup>46</sup> Kategorizacija je razvijena na temelju skupina kod kojih postoji povećani rizik od socijalne isključenosti u Hrvatskoj, prema radu Šućura i suradnika (2006), te na temelju nalaza inozemnih istraživanja. Skupine su razvrstane prema uzroku njihove izloženosti riziku, a navedene kategorije nisu isključive, već su osmišljene u svrhu ovog rada kako bi se olakšalo predstavljanje skupina inkluzivnih volontera. Mogući uzroci isključenosti su višedimenzionalni te se u stvarnosti ove kategorije mogu međusobno preklapati.

godinu dana<sup>47</sup> te procjenom koordinatora volontera o sklonosti vlastitih organizacija k uključivanju pojedinih pripadnika socijalno isključenih skupina u volontiranje<sup>48</sup>. Sudionici su na Likertovoj skali od pet stupnjeva (od izrazitog neslaganja do izrazitog slaganja) označivali stupanj slaganja organizacije s uključivanjem pripadnika 11 skupina. Zastupljenost inkluzivnih volontera ispitivana je sa svrhom utvrđivanja inkluzivnosti samih organizacija, a otvorenost organizacije prema pripadnicima određenih socijalno isključenih skupina ispitivana je kako bi se ustanovilo kojim skupinama je pristup volontiranju dostupan, a kojima otežan.

Dobrobiti od inkluzivnih volontera za organizaciju i za inkluzivne volontere ispitani su Likertovom skalom od 5 stupnjeva slaganja s određenim tvrdnjama (od izrazitog neslaganja do izrazitog slaganja), pri čemu su dobrobiti za organizaciju ispitane kroz 11 tvrdnji/čestica, a dobrobiti za volontere kroz trinaest tvrdnji/čestica. U kreiranju pitanja koje se odnose na dobrobiti za organizaciju korišten je upitnik kojeg su razvili Miller i sur. 2010. godine u istraživanju<sup>49</sup> dobrobiti od uključivanja volontera s invaliditetom, dok se u kreiranju tvrdnji kojima se nastojalo ispitati dobrobiti za volontere služilo nalazima dosadašnjih inozemnih istraživanja o volontiranju socijalno isključenih skupina<sup>50</sup>.

Prepreke za regrutaciju inkluzivnih volontera ispitivane su Likertovom skalom od 5 stupnjeva slaganja s određenim tvrdnjama (od izrazitog neslaganja do izrazitog slaganja), a ispitano je ukupno 10 tvrdnji. Prilikom kreiranja tvrdnji služilo se dosadašnjim nalazima inozemnih istraživanja inkluzivnog volonterstva.

Posljednje pitanje bilo je otvorenog tipa i tražilo se od ispitanika da, ukoliko žele, ponude komentar kojeg smatraju važnim za istraživanje.

Za ispunjavanje upitnika bilo je potrebno od 10 do 15 minuta. Anketni upitnik nalazi se na kraju rada u poglavlju Prilozi.

---

<sup>47</sup> Riječ je o kontrolnom pitanju kojim se nastojalo utvrditi jesu li ispitanici razumjeli koncept inkluzivnog volonterstva i koje skupine spadaju u inkluzivne volontere.

<sup>48</sup> 11 skupina ili 11 čestica.

<sup>49</sup> Miller i sur. (2010). What's in it for Me and My Agency? A Survey on the Benefits of Engaging Volunteers with Disabilities, *The International Journal of Volunteer Administration*, XXVII(2), str.16-23.

<sup>50</sup> Opisanih u teorijsko – konceptualnom dijelu rada.

## 4.2. Metodološke napomene

Iz naziva rada „Inkluzivno volonterstvo: studija nevladinih organizacija u Zagrebu“ vidljivo je da je cilj rada ispitati stanje inkluzivnog volonterstva u svim nevladinim organizacijama na području grada Zagreba. Međutim, empirijsko istraživanje se fokusiralo na stanje inkluzivnog volonterstva samo u onim organizacijama koje su u trenutku provođenja istraživanja već bile negdje registrirane kao organizatori volontiranja, jer se može pretpostaviti da one već imaju iskustvo s inkluzivnim volonterima (neovisno jesu li svjesne značenja tog pojma i iskustva), te da je u njima i trenutno moguće volontiranje, pa tako i inkluzija socijalno isključenih skupina iz volontiranja. Prema tome, ispitano je stanje inkluzivnog volonterstva u organizacijama koje se organizatori volontiranja. Stoga osnovnu populaciju za istraživanje čine sve nevladine organizacije registrirane na području grada Zagreba koje organiziraju volontiranje.

Osnovna teškoća istraživanja bila je izrada okvira za izbor uzorka. Ne postoji točan popis svih nevladinih organizacija u Zagrebu koje organiziraju volontiranje. Štoviše, ne postoji niti javan popis svih nevladinih organizacija u Zagrebu s dostupnim kontaktima. Jedini dostupan popis je popis Registra udruga RH<sup>51</sup>, međutim, prilikom pretraživanja udruga na području Zagreba<sup>52</sup> jasno naznačuje da “broj rezultata prikazanih u tablici može biti manji od broja rezultata u bazi podataka“, a jedini kontakt s organizacijom koju nudi je adresa sjedišta organizacije što otežava pristup organizaciji, pogotovo ako udruga nije registrirana u telefonskom imeniku ili nema telefon, te ako udruga nema web stranicu. U Registru nema kontakt podataka poput adrese elektronske pošte ili telefonskog broja.

Iako postoji popis svih udruga koji se može zatražiti od Gradskog ureda za opću upravu, u njemu nema točnih informacija o tome koje su od registriranih organizacija organizatori volontiranja, niti koliko ih ima na području Zagreba<sup>53</sup>.

Ministarstvo socijalne politike i mladih (MSPM) objavilo je u drugoj polovici 2012. godine<sup>54</sup> popis organizatora volontiranja u 2011. godini na području Hrvatske koji je dostupan

---

<sup>51</sup> <http://www.appluprava.hr/RegistarUdruga/>, pristupljeno: 05.01.2013.

<sup>52</sup> U Registru udruga RH prilikom selektiranja kategorije "Grad Zagreb", iznosi se podatak da je "ukupan broj rezultata u bazi podataka 11 121“. To znači da je na području Grada Zagreba registrirano nešto više od 11 100 nevladinih organizacija, pri čemu se ne zna točan broj onih koje su organizatori volontiranja. <http://www.appluprava.hr/RegistarUdruga/>, pristupljeno: 05.01.2013.

<sup>53</sup> Informacija dobivena telefonskim putem od djelatnika Gradskog ureda za opću upravu u lipnju 2012.

na njihovoj web stranici<sup>55</sup>, ali uključuje sve organizatore volontiranja (npr. gradovi, domovi, obiteljski centri, knjižnice itd.), a ne samo nevladine organizacije, te ne navodi niti jedan kontakt osim adrese sjedišta organizatora volontiranja. Budući da je ovo istraživanje ispitivalo stanje inkluzivnog volonterstva u godini dana prije dana provođenja istraživanja<sup>56</sup>, obuhvatilo je i 2012. godinu. Kako u popisu organizatora volontiranja MSPM-a nema onih udruga koje su počele organizirati volontiranje 2012. godine<sup>57</sup>, isti popis nije korišten. Međutim, u statističkom izvješću za 2011. godinu na stranicama MSPM-a<sup>58</sup> iznosi se da je u Europskoj godini volontiranja broj volontera i broj organizatora volontiranja u Hrvatskoj povećan: ukupno je tijekom navedene godine na području Hrvatske bilo 344 organizatora volontiranja i 15 999 volontera koji su odradili ukupno 1.048 659 volonterskih sati što znači da su troškovi volontiranja iznosili 2.982.480,43 kn. Opet, iako su svi organizatori volontiranja obvezni temeljem Pravilnika o sadržaju izvješća organizatora volontiranja (NN 101/08) MSPM-u podnijeti Izvješće organizatora volontiranja putem aplikacije, to ne znači da su uistinu sve organizacije koje su organizatori volontiranja podnijele izvješće. Naime, MSPM obavještava javnost o toj obvezi putem svoje web stranice, putem web stranice VCZ-a i putem elektronske pošte koja se prosljeđuje onim organizacijama koje imaju elektronsku poštu i međusobno su umrežene. Može se pretpostaviti da je dijelu organizacija koje su organizatori volontiranja, a koje nemaju pristup Internetu i/ili elektronsku poštu, činjenica da su obvezni podnijeti izvješće potpuno nepoznata. Osim toga, samo izvješće se zapravo podnosi dobrovoljno i bez kontrole podnesenog izvješća, a budući da ne postoji točan podatak o organizatorima volontiranja, ni MSPM nema stvarnu mogućnost nadzora nad podnošenjem izvješća, kao niti sankcioniranja neispunjavanja te obveze. Primjerice, u popisu MSPM-a za 2011. godinu navedena su 104 organizatora volontiranja<sup>59</sup> na području Zagreba, a ta brojka uključuje i knjižnice, domove, te druge institucije koje nisu nevladine organizacije, što bi značilo da je broj nevladinih organizacija koje su organizirale volontiranje u Zagrebu tijekom 2011. bio manji od 100.

---

<sup>54</sup> Rok za podnošenje izvješća bio je travanj 2012., a rok je produžen zbog uspostave novog Ministarstva socijalne politike i mladih koje je postalo nadležno za pitanja volonterstva koja su prije promjene vlasti u RH u prosincu 2011. bila u nadležnosti Ministarstva obitelji, branitelja i međugeneracijske solidarnosti. <http://www.uzuvrh.hr/vijest.aspx?pageID=1&newsID=1689>, pristupljeno: 05.01.2013.

<sup>55</sup> [http://www.mspm.hr/djelokrug\\_aktivnosti/udruga\\_humanitarna\\_pomoc\\_i\\_volonterstvo/volonterstvo/izvjesca\\_organizatora\\_volontiranja](http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/udruga_humanitarna_pomoc_i_volonterstvo/volonterstvo/izvjesca_organizatora_volontiranja), pristupljeno: 05.01.2013.

<sup>56</sup> Ispitanike se u pojedinim pitanjima tražilo da se referiraju na stanje unazad godinu dana.

<sup>57</sup> U popisu su samo organizatori volontiranja u Hrvatskoj tijekom 2011. godine.

<sup>58</sup> [http://www.mspm.hr/djelokrug\\_aktivnosti/udruga\\_humanitarna\\_pomoc\\_i\\_volonterstvo/volonterstvo/izvjesca\\_organizatora\\_volontiranja](http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/udruga_humanitarna_pomoc_i_volonterstvo/volonterstvo/izvjesca_organizatora_volontiranja), pristupljeno: 05.01.2013.

<sup>59</sup> Izračunato prema sjedištu adrese organizatora volontiranja iz „Popisa organizatora volontiranja“.

[http://www.mspm.hr/djelokrug\\_aktivnosti/udruga\\_humanitarna\\_pomoc\\_i\\_volonterstvo/volonterstvo/izvjesca\\_organizatora\\_volontiranja](http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/udruga_humanitarna_pomoc_i_volonterstvo/volonterstvo/izvjesca_organizatora_volontiranja), pristupljeno: 05.01.2013.

Drugi popis organizatora volontiranja, veći od onog MSPM-a, dostupan je na web stranicama Volonterskog centra Zagreb<sup>60</sup>. Popis sadrži sve organizatore volontiranja s područja grada Zagreba koji su preko VCZ-a tražili volontere za potrebe realizacije svojih aktivnosti od osnutka baze 2008. godine. Riječ je o bazi organizatora volontiranja VCZ-a koja na brz i jednostavan način omogućuje organizacijama oglašavanje projekata (potreba za volontiranjem) i pomoć u regrutiranju volontera, a s druge strane pomaže što većem broju građana u pronalaženju odgovarajuće volonterske pozicije. Budući da je VCZ glavni volonterski centar u Zagrebu s višegodišnjim iskustvom rada, između ostalog velikim dijelom svojim angažmanom zaslužan i za donošenje Zakona o volonterstvu na temelju kojeg je donijet Pravilnik kojim se propisuje obveza podnošenja izvješća organizatora volontiranja, za okvir za izbor uzorka korišten je njihov popis organizacija. Još jedna prednost VCZ-ovog popisa je kratak opis svakog prijavljenog organizatora volontiranja s adresama elektronske pošte i brojevima telefona na koje se moglo kontaktirati predstavnike organizacije. Iako je i njihov popis sadržavao sve organizatore volontiranja, nevladine organizacije izdvojene su pretragom u Registru udruga RH, a kontakti elektronske pošte navedeni u bazi VCZ-a provjereni pretragom web stranica svake organizacije, pa se konačan broj nevladinih organizacija u Zagrebu koje su organizatori volontiranja sveo na 140<sup>61</sup>.

#### 4.2.1. Metodologija istraživanja

Istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku od 140 organizacija koji reprezentira nevladine organizacije koje su organizatori volontiranja u Zagrebu. Iako je prigodni uzorak ograničene reprezentativnosti, bio je, zbog svoje dostupnosti objašnjene u metodološkim napomenama, jedini mogući s obzirom na cilj istraživanja. Jedinice koje su ušle u uzorak izabrane su iz baze organizatora volontiranja Volonterskog centra Zagreb preuzete na dan 25.08.2012. godine, koja je sadržavala sve organizatore volontiranja koji su za potrebe realizacije svojih volonterskih aktivnosti tražili volontere preko VCZ-a. Riječ je o prvoj bazi podataka u Hrvatskoj<sup>62</sup> koja na automatiziran način povezuje volontere/ke s projektima na

---

<sup>60</sup> <http://www.vcz.hr/partneri/organizatori-volontiranja/>, pristupljeno:05.01.2013.

<sup>61</sup> Ukupno je nakon pretrage bilo 148 organizacija, međutim, nakon slanja upitnika na sve adrese s molbom da ih popune ako su organizirali volontiranje u prethodnih godinu dana, 8 organizacija odgovorilo je da više nisu organizatori volontiranja, pa su naknadno isključeni iz uzorka.

<sup>62</sup> <http://www.vcz.hr/partneri/organizatori-volontiranja/>, pristupljeno: 05.01.2013.

kojima se traži njihova pomoć<sup>63</sup>. Budući da su se u bazu VCZ-a mogle prijaviti i javne ustanove, zaklade, vjerske i turističke zajednice, tijela javne vlasti i druge neprofitne pravne osobe koje organiziraju volontiranje, svaka organizacija potražena je u Registru udruga RH prema sjedištu udruge u Zagrebu na dan 30.08.2012. godine kako bi se potvrdio njen status, nakon čega je dobiven broj od 128 nevladinih organizacija iz baze VCZ-a sa sjedištem u Zagrebu. Kontakti elektronske pošte i telefona dostupni na VCZ-ovoj web stranici provjereni su, i u nekim slučajevima ažurirani, pretragom web stranice svake organizacije na dan 31.08.2012., dok je kod organizacija koje nisu imale web stranicu korišten kontakt koji je bio dostupan preko VCZ-a. Broj od 128 nevladinih organizacija nadopunjen je s 12 nevladinih organizacija koje su organizatori volontiranja na području Zagreba, a nisu bili prijavljeni u bazi Volonterskog centra Zagreb<sup>64</sup>, što je dovelo do ukupnog broja od 140 nevladinih organizacija.

Realiziranim uzorkom ankete obuhvaćeno je 70 organizacija s područja Zagreba, a ukupno je kontaktirano 140 organizacija od kojih je anketu odbilo ili na nju nije odgovorilo 70 organizacija ili 50%. Riječ je o stopi nešto višoj od prihvatljive stope odgovara koja kod ankete elektroničkom poštom u slučaju organizacija iznosi 30% (Verčić i sur., 2010).

Anketiranje je provedeno u razdoblju od 10. do 27. rujna 2012. godine elektroničkom poštom u 3 kruga kako bi se povećala vjerojatnost sudjelovanja. Prvi put je anketni upitnik slan 10. rujna 2012. godine, drugi 19. rujna 2012., a treći put su odabrane organizacije kontaktirane telefonskim putem 26. i 27. rujna tijekom uobičajenog radnog vremena organizacija (od 10 h do 15 h) uz zamolbu da ipak sudjeluju u istraživanju. U prvom krugu odgovorile su 24 organizacije, u drugom 22 organizacije, a u trećem, nakon telefonskih poziva, još 24. Ukupno je 70 organizacija sudjelovalo u istraživanju, a posljednja organizacija je ispunila upitnik 05. listopada 2012. godine.

Anketiranje je obavljeno putem elektroničkog obrasca koji je poslan u sadržaju elektronske pošte čime je omogućeno jednostavnije odgovaranje, jer je za pristupanje obrascu bilo dovoljno samo kliknuti na poslani link. U popratnom pismu koje je poslano i u sadržaju

---

<sup>63</sup> Kako bi organizacija pronašla volontere za svoj volonterski projekt morala se registrirati u bazu podataka i kreirati profil svoje organizacije. Prije odobrenja registracije, organizacija je prolazila kroz kratku proceduru kojoj je cilj bio povećati sigurnost i zadovoljstvo volontera prilikom volontiranja u organizaciji. Ukoliko je zadovoljavala uvjete propisane Zakonom o volonterstvu i osnovna pravila VCZ-a, bila im je odobrena registracija i omogućeno objavljivanje volonterskih projekata. Objavom projekta slao se poziv volonterima/kama zainteresiranima za njihovo područje djelovanja. Prijavom na projekt, organizacije su dobile mogućnost kontaktirati ih i uključiti u svoj rad.

<sup>64</sup> Ova nadopuna provedena je na temelju neposrednog osobnog iskustva istraživača koji radi u nevladinom sektoru. Riječ je organizacijama koje za regrutaciju volontera nisu nikada koristili usluge Volonterskog centra Zagreb.



elektroničke pošte i u samom elektroničkom obrascu, navedena je svrha i cilj istraživanja, povjerljiva priroda istraživanja te zamolba da sudjeluju samo organizacije koje organiziraju volontiranje, odnosno, da upitnik ispred organizacije popuni osoba koja je u organizaciji zadužena za vođenje i praćenje rada volontera. Anketni upitnik u obliku elektroničkog obrasca poslan putem elektronske pošte sa sobom nosi visoku razinu pouzdanosti, te nisku pristranost (Verčič i sur., 2010). Sigurnost odgovaranja na sva pitanja omogućena je postavljanjem svih pitanja u elektroničkom obrascu obaveznima<sup>65</sup>, izuzev jedinog otvorenog pitanja u kojem su mogli dobrovoljno ponuditi komentar na istraživanje. U anketi je korišten i prikladan tip pitanja: zatvorena pitanja, ne presložena, koja povećavaju vjerojatnost da će ispitanici odgovoriti (Verčič i sur., 2010).

Utjecaj moguće socijalne poželjnosti odgovaranja umanjen je samom metodologijom prikupljanja podataka: neprisutnost istraživača i automatski unos podataka koji omogućava anonimno bilježenje odgovora. Svim ispitanicima uvodno je u sadržaju elektroničke pošte objašnjena anonimnost odgovora, odnosno, činjenica da anketaru nije poznat identitet ispitanika te da se odgovori ne analiziraju pojedinačno nego kao skupina podataka za statističke obrade.

Prikupljeni podaci obrađeni su statističkim programom SPSS 13.0. Rezultati frekvencijsko-proporcijske analize prikazani su grafički i tablično. U svrhu analize percipiranih dobrobiti od uključivanja inkluzivnih volontera za organizaciju i za volontere te percipiranih prepreka za njihovo uključivanje, provedena su testiranja značajnosti razlika u odabranim varijablama T-testom. Prije analize pojedinih odgovora, provedena su odgovarajuća sažimanja originalnih odgovora u manji broj kategorija. U prikazu rezultata predloženi su podaci s obzirom na ona obilježja za koja je testiranjem utvrđeno da postoje značajne razlike. Ondje gdje je to moguće, napravljene su usporedbe rezultata s istraživanjem „Volonterstvo u gradu Zagrebu“ iz 2007. godine koje je proveo Volonterski centar Zagreb uz stručnu potporu MAP Savjetovanja<sup>66</sup>.

#### 4.2.2. Operacionalizacija pojmova

Potrebno je jasno operacionalizirati pojmove korištene u ovom istraživanju kako bi se oslobodili nejasnih, nepreciznih i oprečnih značenja. Osnovni pojmovi čiji se odnos u radu

---

<sup>65</sup> Ispitanici nisu mogli preskočiti niti jedno pitanje jer ih je obrazac automatski vraćao na neodgovoreno pitanje.

<sup>66</sup> Rezultati istraživanja dostupni u: Jurić, D., Tomanjik, J. (ur.) *Temelji zagrebačkog volonterskog servisa*, 2008., Volonterski centar Zagreb.

istražuje su *inkluzivno volonterstvo* i *nevladine organizacije*, pa ih je važno definirati. Budući da područje inkluzivnog volonterstva u Hrvatskoj dosad nije bilo istraživano, bilo je potrebno razviti radnu definiciju inkluzivnih volontera dovoljno jasnu kako bi ispitanici mogli pristupiti odgovaranju, budući da se pojam inkluzivnih volontera nije koristio u empirijske svrhe<sup>67</sup>.

Kako bi se mogli definirati inkluzivni volonteri, bilo je nužno odrediti operativnu definiciju volontiranja. Za potrebe ovog rada korištena je definicija hrvatskog Zakona o volonterstvu (2007), prema kojoj je "volontiranje dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojim se obavljaju usluge ili aktivnosti ... bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje". Zakonska definicija volontiranja jednaka je formalnoj definiciji, te se ovo istraživanje odnosi na volontiranje unutar organizacija, odnosno na formalno volontiranje.

Osim određenja volonterstva, bilo je nužno definirati socijalno isključene osobe, pa je u svrhu ovog istraživanja djelomično prihvaćena definicija prema kojoj su socijalno isključene osobe oni članovi društva koji ne mogu participirati u normalnim aktivnostima građana tog društva, a željeli bi participirati, ali im to onemogućuju čimbenici izvan njihove kontrole (Burchardt, Le Grande i Piachaud, 1999. prema Šućur, 2004). Međutim, prema navedenoj definiciji, oni koji se dobrovoljno isključe, nisu socijalno isključene osobe. Nije dovoljno u isključene ubrajati samo pojedince koji žele sudjelovati, a spriječeni su u tome izvanjskim čimbenicima, već treba ubrojiti sve one koji nemaju mogućnosti sudjelovanja u društvenim aktivnostima, neovisno žele li sudjelovati ili ne. Zato je, imajući na umu navedeno, u kontekstu ovog istraživanja razvijena definicija inkluzivnih volontera koja je predočena ispitanicima prije odgovaranja na pitanja o inkluzivnom volonterstvu:

*Inkluzivni volonteri su pripadnici socijalno isključenih/marginaliziranih skupina kojima je pristup volontiranju otežan zbog čimbenika izvan njihove kontrole i/ili zbog toga što im često životni uvjeti otežavaju da se uključe u volontiranje, pa rjeđe volontiraju u odnosu na druge skupine (npr. studente, zaposlene osobe, osobe viših stupnjeva obrazovanja...). Neke od najvažnijih skupina inkluzivnih volontera su dugotrajno nezaposlene osobe srednje životne dobi, osobe s nižim stupnjevima obrazovanja, pripadnici nacionalnih manjina, pripadnici*

---

<sup>67</sup> Izraz je prvi put u Hrvatskoj upotrebljen prilikom provođenja pilot projekta "Jednake mogućnosti – Inkluzivno volontiranje kao put prema integraciji i većoj zapošljivosti" kojeg je provela Hrvatska mreža volonterskih centara tijekom 2011. godine. Iako se u projektu objašnjavalo koncept inkluzivnog volonterstva kroz koncept socijalne isključenosti, nije navedena jedinstvena definicija inkluzivnih volontera. <http://www.vcz.hr/info-pult/novosti-i-dogadjanja/jednake-mogucnosti-inkluzivno-volontiranje-kao-put-prema-integraciji-i-vecoj-zaposljivosti/>, pristupljeno: 05.01.2013.

*seksualne manjine, izbjeglice, osobe s invaliditetom, beskućnici, bivši prijestupnici, bivši ovisnici, starije osobe i umirovljenici te maloljetne osobe.*

Kategorizacija od jedanaest skupina inkluzivnih volontera razvijena je na temelju skupina kod kojih postoji povećani rizik od socijalne isključenosti u Hrvatskoj prema analizi koju su napravili Šućur i suradnici (2006) te na temelju nalaza inozemnih istraživanja o inkluzivnom volonterstvu. Skupine su razvrstane prema uzroku njihove izloženosti riziku, a navedene kategorije nisu isključive, već su osmišljene u svrhu ovog rada kako bi se olakšalo njihovo predstavljanje. Važno je naglasiti da su uzroci isključenosti višedimenzionalni te se u stvarnosti ove kategorije mogu međusobno preklapati.

*Nevladine organizacije* se u ovom radu rabe kao istoznačne pojmu udruga budući da su u ovom istraživanju one unaprijed odabrani ispitanici koji se nalaze i u Registru udruga RH, pa ne postoji mogućnost određene nepreciznosti utvrđenih podataka koja nastaje prilikom korištenja ta dva pojma kao međusobno zamjenjivih u istraživanjima vidljivosti i stavova javnog mijenja o udrugama (Franc i suradnici, 2006). Prema tome, definicija nevladinih organizacija za potrebe ovog rada jednaka je definiciji udruga prema Zakonu o udrugama (NN 88/01 i 11/02):

*svaki oblik slobodnog i dobrovoljnog udruživanja više fizičkih, odnosno pravnih osoba, koje se radi zaštite njihovih probitaka ili zauzimanja za zaštitu ljudskih prava i sloboda, te ekološka, humanitarna, informacijska, kulturna, nacionalna, pronatalitetna, prosvjetna, socijalna, strukovna, športska, tehnička, zdravstvena, znanstvena ili druga uvjerenja i ciljeve, a bez namjere stjecanja dobiti, podvrgavaju pravilima koja uređuju ustroj i djelovanje tog oblika udruživanja.*

#### 4.3. Rezultati i interpretacija istraživanja

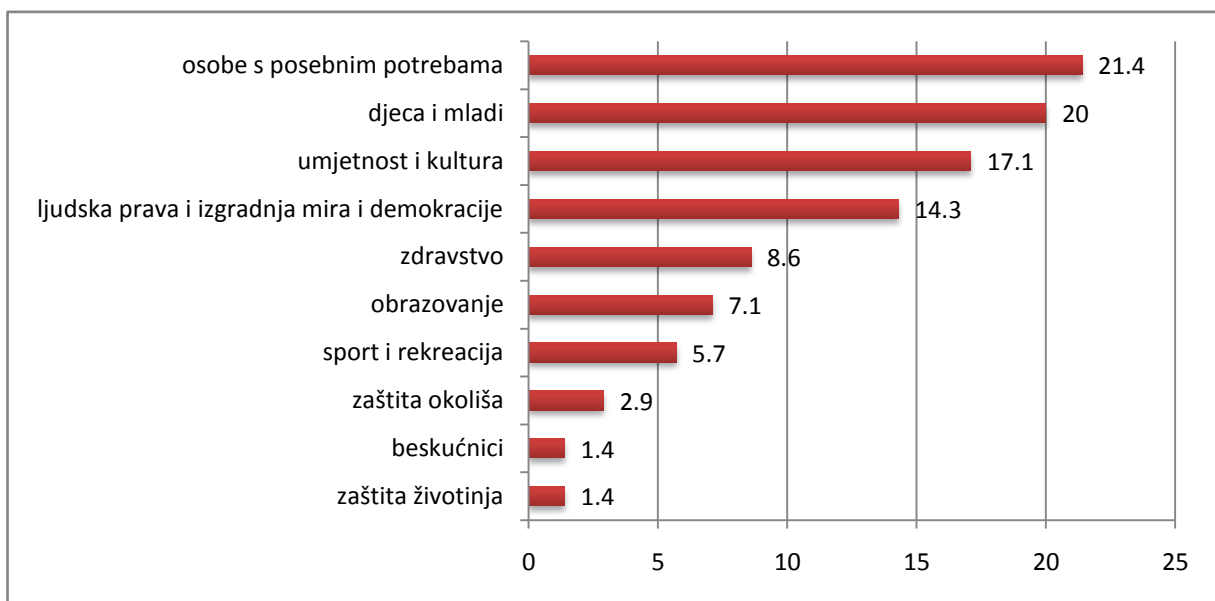
Rezultati će se prikazati i interpretirati kroz četiri tematske cjeline: I. Opći podaci o organizaciji volontiranja i koordinatorskim volonterima; II. Opći podaci o stanju inkluzivnog volonterstva u organizacijama; III. Dobrobiti od inkluzivnog volontiranja; IV. Prepreke za regrutaciju inkluzivnih volontera.

## I. Opći podaci o organizaciji volontiranja i koordinatoru volontera

Anketu je ispred organizacija ispunilo 70 osoba zaduženih za vođenje i praćenje rada volontera, od čega 82,9% ženskih i 17,1% muških. Čak 84,3% ispitanika završilo je neki oblik visokog obrazovanja (62,9% fakultet, 11,4% poslijediplomski studij i 10% višu stručnu spremu), 14,3% ispitanika završilo je srednju školu, dok je udio onih sa završenom osnovnom školom zanemariv, iznosi 1,4%.

Ispitanike se tražilo da svoju organizaciju svrstaju prema primarnom području djelovanja (Grafikon 1.). Moguće je bilo odabrati samo jedan odgovor koji najviše odgovara djelatnosti organizacije.

Grafikon 1. Organizacije prema primarnom području djelovanja (%)



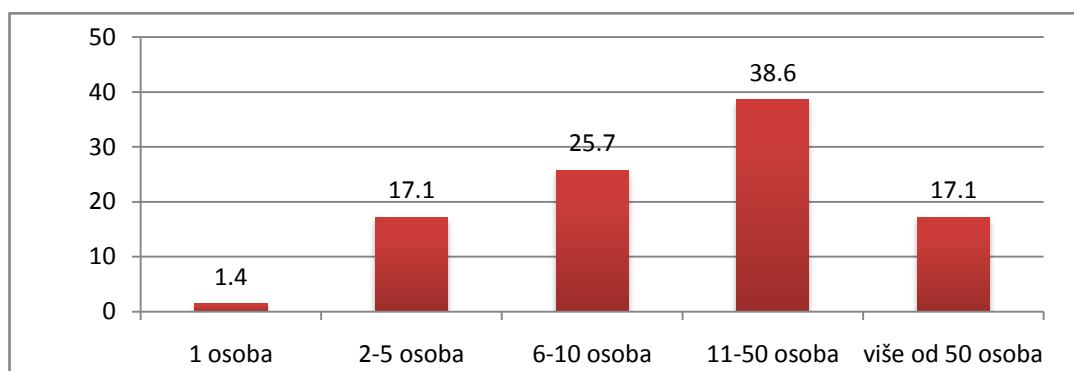
Prema području djelovanja, najzastupljenije organizacije u uzorku su one koje se bave osobama s posebnim potrebama<sup>68</sup> (21,4%) te djecom i mladima (20%), potom organizacije koje se bave umjetnošću i kulturom (17,1%), te ljudskim pravima, izgradnjom mira i

<sup>68</sup> Važno je naglasiti da se pojam „osobe s posebnim potrebama“ smatra zastarjelim i uvredljivim izrazom jer potrebe koje ima osoba s invaliditetom za nju nisu „posebne“, već uobičajene. Izraz podrazumijeva nešto što osobu odvaja od drugih, no sve su osobe različite i takvima ih treba poštovati (Lansdown, 2011). Nakon donošenja Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom 2006. godine taj diskriminirajući pojam zamjenio se nediskriminirajućim pojmom osobe s invaliditetom. Međutim, za potrebe ovog istraživanja ostavljen je stari pojam zbog pretpostavke da će sve organizacije koje se bave osobama s invaliditetom sigurno prepoznati stariji pojam kao područje svog djelovanja.

demokracije (14,3%). Organizacije koje se bave zdravstvom, obrazovanjem, sportom i rekreacijom, zaštitom okoliša, beskućnicima i zaštitom životinja zastupljene su s manje od 10% u uzorku. Iako je ovdje riječ o prigodnom uzorku, moguće je da i inače postoji veća potreba za volonterskim uslugama u određenim organizacijama s obzirom na specifično područje djelatnosti. Opet, možda se organizacije različitih područja djelovanja razlikuju i prema sklonosti sudjelovanja u istraživanjima.

Zastupljenost volontera ispitivana je indikatorima od izrazito male do izrazito velike zastupljenosti (Grafikon 2.), a ponuđeni odgovori preuzeti su iz već provedenog istraživanja volonterstva u Zagrebu radi omogućivanja usporedbe rezultata.

Grafikon 2. Ukupan broj volontera u organizaciji u prethodnih godinu dana (%)



Među organizacijama najveća je zastupljenost onih koje su u proteklih godinu dana imale od 11 do 50 volontera (38,6%), potom od 6-10 volontera (25,7%), dok je jednak udio onih koje su angažirale od 2 do 5 i više od 50 volontera (17,1%). Prema istraživanju „Volonterstvo u gradu Zagrebu“ koje je proveo VCZ uz stručnu potporu MAP Savjetovanja 2007. godine<sup>69</sup>, 6 organizacija regrutiralo je od 2-5 osoba, 3 organizacije od 6 do 10 osoba, 10 organizacija od 11 do 50 osoba, a 5 organizacija preko 50 osoba. Podaci o spremnosti na volonterski angažman u ova dva istraživanja variraju zbog načina odabira uzorka<sup>70</sup> i broja jedinica u uzorku<sup>71</sup>, pa su zato, nažalost, teško usporedivi. Međutim, može se očekivati da je u

<sup>69</sup> Jurić, D., Tomanjik, J. (ur.) *Temelji zagrebačkog volonterskog servisa*, 2008., Volonterski centar Zagreb, str. 27.

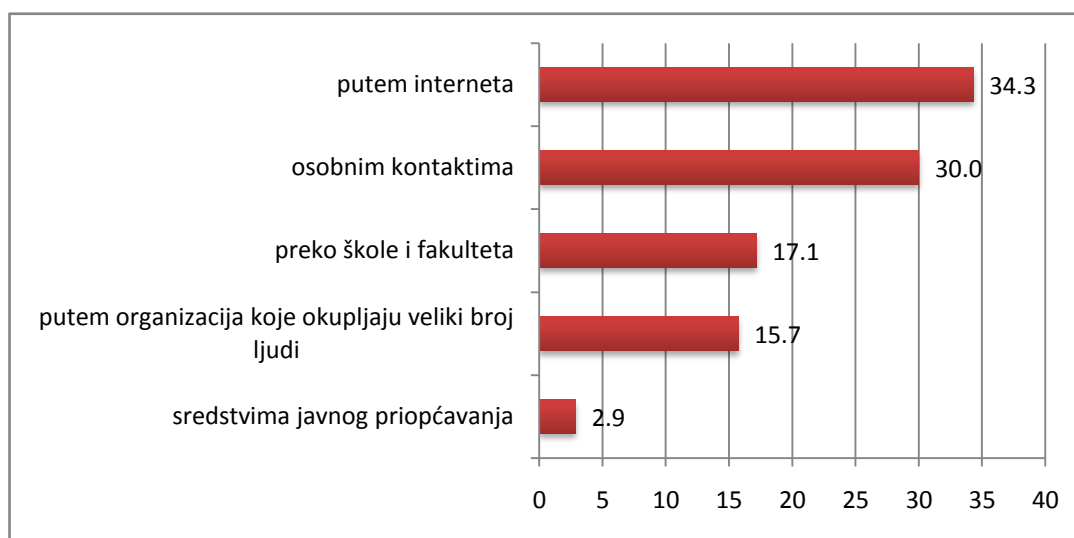
<sup>70</sup> U istraživanju VCZ-a inicijalni popis udruga pribavljen je od Grada Zagreba, te dopunjen s onim udrugama s kojima je VCZ već imao ostvarenu suradnju (Jurić i Tomanjik, 2008.). Nije objašnjeno zbog čega je popis naposljetku brojao samo 36 udruga.

<sup>71</sup> U istraživanju VCZ-a upitnik je poslan na 36 adresa elektronske pošte, a 26 organizacija je odlučilo sudjelovati (Jurić i Tomanjik, 2008.). Vjerojatno je taj visok odaziv od 72% rezultat postojanja prethodne suradnje ispitanih organizacija s VCZ-om. Samo 20 organizacija dalo je odgovor na ovo pitanje.

posljednjih nekoliko godina došlo do blagog porasta volontiranja i sposobnosti organizacija za regrutaciju<sup>72</sup> zbog povećanog angažmana Volonterskog centra Zagreb na promociji volonterstva u Zagrebu nakon 2006. godine. VCZ je osnovao online bazu podataka<sup>73</sup>, uveo besplatni informativni volonterski telefon, te uspostavio suradnju sa Sveučilištima gdje su educirani studenti volonteri<sup>74</sup>. Moguće je i da je reguliranje volonterskog rada Zakonom o volonterstvu 2007. godine doprinijelo nešto većem angažmanu volontera, ali i spremnosti organizacija da regrutiraju volontere, zbog čega se vjerojatno povećao broj onih koje su postale organizatori volontiranja i/ili koje su bile spremne prihvatiti nešto veći broj volontera.

Dominantan način stupanja u kontakt pokazuje koji kanal komunikacije preferiraju nevladine organizacije prilikom regrutacije volontera (Grafikon 3.), pri čemu su ispitanici mogli izabrati samo jedan odgovor.

Grafikon 3. Dominantan način stupanja u kontakt s potencijalnim volonterima (%)



Većina organizacija dominantno koristi internet (34,3%) i osobne kontakte (30%) prilikom regrutacije volontera, a potom regrutiraju preko škola i fakulteta (17,1%) te organizacija koje okupljaju velik broj ljudi (15,7%). Mali je udio organizacija koje koriste medije kao dominantan način regrutacije volontera, tek 2,9%. Rezultati se podudaraju s nalazima 2007.

<sup>72</sup> Što je istaknulo Ministarstvo socijalne politike i mladih o čemu je više napisano u poglavlju Metodološke napomene.

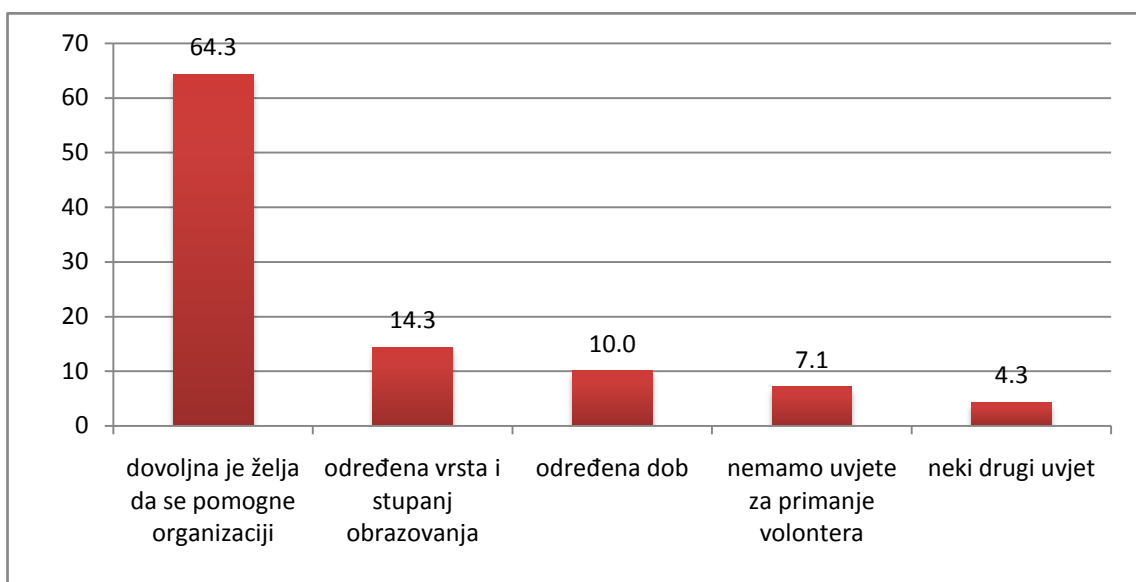
<sup>73</sup> Osnovane su online baze podataka volontera, organizatora volontiranja i volonterskih projekata radi lakšeg međusobnog povezivanja.

<sup>74</sup> Više o aktivnostima Volonterskog centra Zagreb na promociji volonterstva u poglavlju Razvoj volonterstva u Zagrebu.

godine koji su također pokazali da udruge dominantno volontere pronalaze putem osobnih kontakata i interneta, te preko škola i fakulteta, pri čemu je u tom istraživanju bilo moguće navesti sve kanale koji se koriste za stupanje u kontakt<sup>75</sup>. U kontekstu inkluzivnog volontiranja postavlja se pitanje dostupnosti organizacija za volontiranje što je važno obilježje sposobnosti organizacije za regrutaciju. Može se prepostaviti da preferiranje regrutacije volontera putem osobnih kontakata može biti čimbenik koji otežava pristup volontiranju onim pripadnicima socijalno isključenih skupina koje se obično smatra „odgovornima“ za svoj status isključenosti, poput bivših prijestupnika, bivših ovisnika i beskućnika, zbog čega često nisu socijalno umrežene. Isto tako, organizacije koje stupaju u kontakt s volonterima putem interneta ne mogu biti inkluzivne za beskućnike koji nemaju pristup internetu, slijepo osobe koje ne mogu pročitati obavijesti, pripadnike nacionalnih manjina čiji jezik ne poznaju, te za one umirovljenike koji se ne znaju služiti internetom.

Organizacije su trebale navesti glavni uvjet primanja volontera, pri čemu su mogle izabrati samo jedan odgovor koji najbolje odgovara politici organizacije (Grafikon 4.).

Grafikon 4. Glavni uvjet primanja volontera u organizaciji (%)



Većina organizacija (64,3%) ističe želju da se pomogne organizaciji kao glavni uvjet primanja volontera. Manji udio organizacija ističe određenu vrstu i stupanj obrazovanja (14,3%) te određenu dob (10%), dok 7,1% organizacija izjavljuje da nemaju uvjete za primanje

<sup>75</sup> Jurić, D., Tomanjik, J. (ur.) *Temelji zagrebačkog volonterskog servisa*, 2008., Volonterski centar Zagreb, str. 37.

volontera. Samo tri organizacije u uzorku istaknule su neke druge uvjete: *angažiranje volontera ovisno o zahtjevima volonterske pozicije, poznavanje osnova rada na računalu zbog rada na web stranici, te kreativnost i komunikativnost volontera* kao važne odlike volontera. U usporedbi s istraživanjem 2007. godine nije došlo do većih promjena jer je i onda većina organizacija isticala entuzijazam osobe za pomaganjem kao poželjnu odliku volontera, a kao dodatan uvjet naglašavale su određenu vrstu i stupanj obrazovanja<sup>76</sup>. Organizacije su mogle odabrati više poželjnih odlika volontera, zbog čega su u tom istraživanju dobiveni viši postoci. Međutim, unatoč deklarativnoj otvorenosti organizacija prema uključivanju volontera, činjenica je da “vrata koja su otvorena svima“ nisu jednako otvorena za određene pripadnike socijalno isključenih skupina ako im se ne pristupa na prikladan način, počevši od prevođenja materijala na jezike nacionalnih manjina, omogućivanja rada putem Brailleovog pisma za slijepe i slabovidne, pojednostavljenja preformalne regrutacije, procedura selekcije koje otežavaju pristup pojedinim socijalno isključenim skupinama itd.

Koordinate volontera koji su ispunjavali upitnik ispred organizacije tražilo se da odgovore primaju li za svoj rad u organizaciji naknadu te primaju li naknadu za svoj rad na poziciji vođenja i praćenja rada volontera (Tablica 1.). Većina ispitanika, njih 71,4%, primalo je nekakvu novčanu naknadu za svoj rad u organizaciji, dok ih je samo 21,4% primalo naknadu za rad na poziciji vođenja i praćenja rada volontera.

Tablica 1. Primanje naknade za rad u organizaciji i naknade za rad na poziciji koordinatora volontera (n=70)

		Naknada za rad na poziciji koordinatora volontera		Ukupno
		Da	Ne	
Naknada za rad u organizaciji	Da	15	35	50
	Ne	0	20	20
		15	55	70

Krostabulacijom je ustanovljeno da je u samo 21,4 % organizacija pozicija koordinatora volontera formalna, odnosno, osoba koja vodi i prati rad volontera prima naknadu i za rad u

<sup>76</sup> Jurić, D., Tomanjik, J. (ur.) *Temelji zagrebačkog volonterskog servisa*, 2008., Volonterski centar Zagreb, str. 38.



organizaciji i za poziciju koordinatora volontera. Čak polovica ispitanika prima naknadu za rad u organizaciji, ali ne i za vođenje rada volontera što znači da je najzastupljeniji neformalni oblik prema kojem je praćenje i vođenje rada volontera odgovornost jedne osobe kojoj taj zadatak nije propisan, ali se podrazumijeva ili je pak riječ o obavljanju aktivnosti temeljem radnog mjesta, odnosno obavljajući zadatke programa i/ili projekata na kojima su uključeni volonteri. Čak 28,6% ispitanika nije primalo nikakvu naknadu za rad u organizaciji, što znači da su i same bile volonteri. Moguće je da jedan dio njih čini upravu organizacije, odnosno, da je riječ o organizacijama koje ne zapošljavaju djelatnike i/ili u kojima nema dovoljno sredstava za naknade osobama, već su "volonterske" organizacije u pravom smislu riječi što samo po sebi govori o njihovoj visokoj motivaciji za rad u nevladinom sektoru. Niti jedna organizacija nije angažirala osobu isključivo na poziciji vođenja i praćenja rada volontera. Volonterski menadžment može biti osobito zahtjevan ukoliko organizacija regrutira velik broj volontera, a među njima i pripadnike pojedinih skupina inkluzivnih volontera, primjerice, osoba s tjelesnim invaliditetom. Čak 21 ispitanik koji nije primao nikakvu naknadu za rad na poziciji koordinatora volontera vodio je i pratio rad od 11 do 50 osoba, dok je njih petero volonterski vodilo i pratilo rad više od 50 volontera. Dominantno nesustavan i neformalan pristup uređenju ovog važnog mehanizma ustanovljen je i u istraživanju 2007. godine<sup>77</sup> detaljnijim ispitivanjem: mahom je bilo riječ o nesustavnom pristupu s obzirom da je u samo 16% slučajeva ta pozicija bila formalna odgovornost jedne osobe. Najzastupljeniji oblik bio je onaj po kojem je rad s volonterima bila obveza osobe na temelju obveze radnog mjesta, dok je relativno visoko bilo i rješenje prema kojem su volonteri bili neformalno odgovornost jedne osobe.

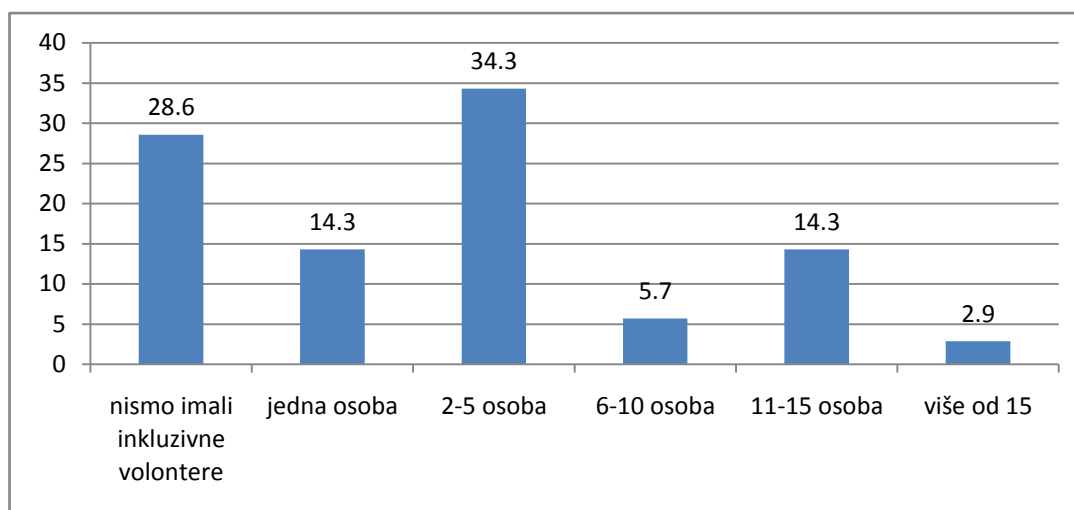
## II. Opći podaci o stanju inkluzivnog volonterstva u organizacijama

Inkluzivnost organizacija ispitana je ukupnim brojem inkluzivnih volontera u organizaciji u proteklih godinu dana. Ustanovljeno je da više od jedne četvrtine organizacija (28,6%) nije regrutiralo niti jednog inkluzivnog volontera (Grafikon 5).

---

<sup>77</sup> Jurić, D., Tomanjik, J. (ur.) *Temelji zagrebačkog volonterskog servisa*, 2008., Volonterski centar Zagreb, str. 39-40.

Grafikon 5. Ukupan broj inkluzivnih volontera u organizaciji u proteklih godinu dana (%)



Kad je riječ o organizacijama koje su regrutirale inkluzivne volontere, naknadno definiranim indikatorima male, srednje i velike inkluzivnosti organizacija<sup>78</sup>, utvrđeno je da je većina organizacija male inkluzivnosti (72,1%), dok je nešto više od jedne četvrtine inkluzivnih organizacija srednje i velike inkluzivnosti (27,9%). Kako proizlazi iz rezultata, postoje organizacije koje nisu inkluzivne, a kada jesu, dominira uključivanje manjeg broja inkluzivnih volontera. Moguće je da je sklonost neuključivanju ili uključivanju manjeg broja inkluzivnih volontera posljedica zahtjeva volonterske pozicije za određenom vrstom i stupnjem obrazovanja, te specifičnim vještinama volontera. Dvoje ispitanika u jedinom otvorenom pitanju u kojem je bilo moguće navesti bilo koji komentar koji smatraju važnim za istraživanje, obrazlaže razloge neregrutacije upravo tim razlozima:

*„Naša je organizacija specifična jer pružamo usluge psihološkog savjetovanja i psihoterapije u kojem mogu sudjelovati samo osobe stručne za taj posao“.*

*„... za takav su angažman potrebne i vještine (izvrsno poznavanje rada na računalu, izvrsno vladanje engleskim jezikom itd.).“*

T-test je upotrijebljen kako bi se testirale razlike u zastupljenosti inkluzivnih volontera ovisno o primanju naknade za rad s volonterima (Tablica 2).

<sup>78</sup> Provedena je kategorizacija organizacija na organizacije male (od jedne do pet osoba), srednje (od šest do deset osoba) i velike (od jedanaest i više osoba) inkluzivnosti.

Tablica 2. Zastupljenost inkluzivnih volontera prema primanju naknade za rad s volonterima (M)

Primanje naknade za rad s volonterima	Aritmetička sredina	N	Standardna devijacija
Da	2,33	15	1,447
Ne	3,20	55	1,161
Ukupno	3,01	70	1,268

$t=-2,139$ ;  $p<0,05$

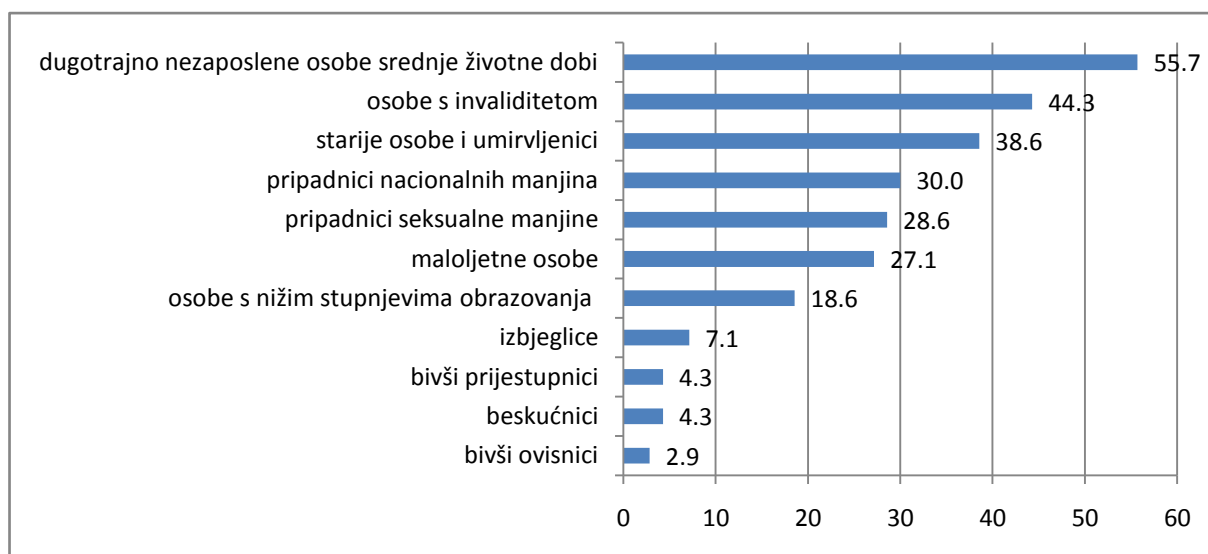
Oni ispitanici koji ne primaju naknadu za rad s volonterima regrutiraju veći broj inkluzivnih volontera od onih koji primaju naknadu za vođenje i praćenje rada volontera. Iako nalaz na prvi pogled djeluje kontradiktorno, moguće objašnjenje ponudila je jedna ispitanica u komentaru na istraživanje:

*„Angažiranje inkluzivnih volontera u udrugama koje profesionalno rade, odnosno imaju zaposlene djelatnike je vjerojatno bitno teže nego angažiranje inkluzivnih volontera u udrugama koje su više hobističkog karaktera, nemaju zaposlene osobe itd. I to ponajprije zbog pritiska pravovremenog i kvalitetnog izvršenja ugovorima preuzetih obaveza gdje je malo ili nimalo mjesta za pogreške ili kašnjenja...“*

Moguće je da plaćeni koordinatori volontera taj posao obavljaju na temelju obveze radnog mjesta ili je riječ o njihovoj neformalnoj odgovornosti, zbog čega, uz niz drugih obveza koje obavljaju u organizaciji, ne stignu odvojiti dodatno vrijeme potrebno za superviziju rada inkluzivnih volontera, pa su i manje skloni njihovom uključivanju u volontiranje. Također, moguće je da su njima, upravo iz razloga zauzetosti, potrebni volonteri koji posjeduju specifična znanja i vještine koji im mogu pomoći u izvršenju obaveza organizacije.

Zastupljenost različitih skupina inkluzivnih volontera ispitana je kroz kategorizaciju inkluzivnih volontera u 11 osnovnih skupina (Grafikon 6.). Ispitanici su trebali odgovoriti je li među volonterima koji su volontirali u njihovoj organizaciji u proteklih godinu dana volontirao netko od pripadnika različitih skupina inkluzivnih volontera.

Grafikon 6. Zastupljenost različitih skupina inkluzivnih volontera u organizacijama (%)

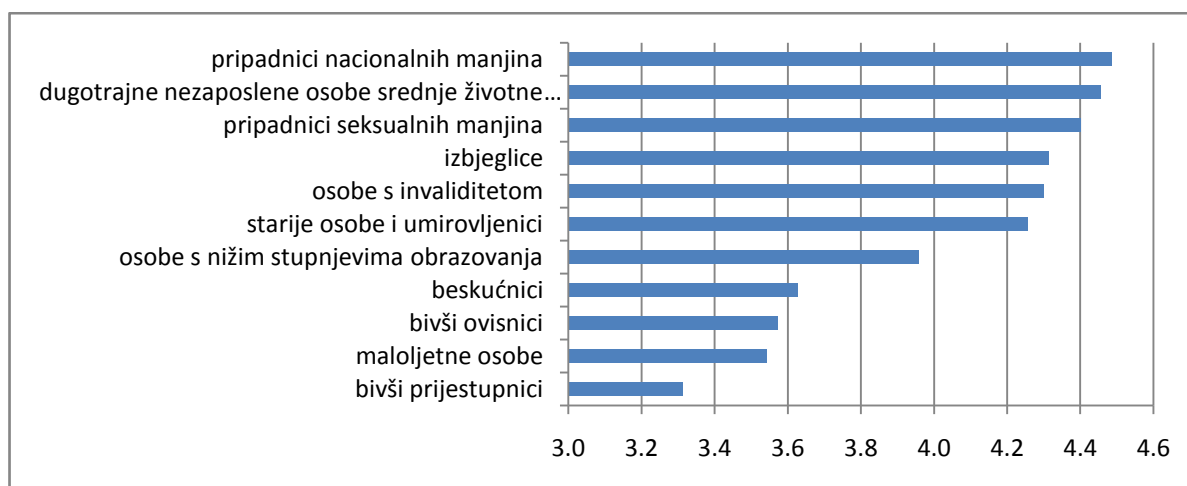


Najzastupljenija skupina inkluzivnih volontera u organizacijama su dugotrajno nezaposlene osobe srednje životne dobi (55,7%), dok su najmanje zastupljeni bivši ovisnici (2,9%). Među zastupljenijim skupinama našle su se i osobe s invaliditetom (44,3%), te starije osobe i umirovljenici (38,6%). Nešto manje, ali podjednako, zastupljeni su pripadnici nacionalnih manjina, seksualne manjine, maloljetne osobe, te osobe s nižim stupnjevima obrazovanja. Najmanje zastupljene skupine inkluzivnih volontera, uz bivše ovisnike, su beskućnici (4,3%) i bivši prijestupnici (4,3%), dakle one skupine čiji se uzroci isključenosti najčešće pripisuju njima samima. Nije iznenađujuć podatak da su dugotrajno nezaposlene osobe srednje životne dobi najzastupljenija skupina inkluzivnih volontera – moguće je da volontiranje vide kao odskočnu dasku za redovitu zaposlenost, a s druge strane, za razliku od pojedinaca drugih skupina, imaju najlakše promjenjiv status - eventualno zapošljavanje dijeli ih od toga da se više ne smatraju socijalno isključenima. Mala zastupljenost bivših prijestupnika može se objasniti i zakonskim ograničenjem koje im onemogućava rad s osjetljivim skupinama korisnika, međutim, za beskućnike i bivše ovisnike<sup>79</sup> tog zakonskog ograničenja nema. Usporedbom aritmetičkih sredina ustanovljeno je da su organizacije koje se bave obrazovanjem najsklonije uključivanju bivših prijestupnika ( $M=4,40$ ;  $st.dev.=0,894$ ), dok su najmanje sklone one koje se bave djecom i mladima ( $M=2,57$ ;  $st.dev.=1,399$ ) što se poklapa sa zakonskim ograničenjem. Moguće je da je mala zastupljenost ovih skupina i rezultat eventualnog nedostatka njihove želje za volontiranjem. No, ako i žele volontirati, pitanje je koliko su organizacije spremne uključiti ih u volontiranje.

<sup>79</sup> Oni kojima je istekla sigurnosna mjera obveznog liječenja od ovisnosti.

Stav organizacije prema uključivanju pojedinih skupina inkluzivnih volontera ispitan je kako bi se utvrdile socijalno (ne)poželjne skupine inkluzivnih volontera. Koordinator volontera morali su procijeniti stupanj slaganja na Likertovoj skali od pet stupnjeva (od izrazitog neslaganja do izrazitog slaganja) njihove organizacije s regrutacijom pripadnika svake od socijalno isključenih skupina volontera, a u grafikonu su prikazani prosječni rezultati (Grafikon 7.).

Grafikon 7. Stupanj slaganja organizacije s uključivanjem pojedinih skupina inkluzivnih volontera (M)



Iako rezultati pokazuju otvorenost organizacija prema uključivanju inkluzivnih volontera u volontiranje, ipak je riječ o različitom intenzitetu slaganja. Najizrazitiju sklonost organizacije su pokazale kad je riječ o uključivanju pripadnika nacionalnih i seksualnih manjina, te dugotrajno nezaposlenih osoba srednje životne dobi. Dugotrajno nezaposlene osobe su one čiji je status isključenosti najlakše promjenjiv. Sklonost prema uključivanju identitetskih manjina razumljiva je s obzirom na višegodišnje napore i zalaganje na ukidanju njihove diskriminacije. Opet, stvarna uključenost nacionalnih manjina može biti otežana ukoliko njihovi pripadnici ne govore istim jezikom kao i većina, a organizacije ne poznaju jezik manjine. Intenzitet slaganja je manji kad su u pitanju beskućnici, bivši ovisnici, bivši prijestupnici, ali i maloljetne osobe. Niži intenzitet slaganja kad su u pitanju maloljetne osobe može se objasniti činjenicom da maloljetne osobe, sukladno Zakonu o volonterstvu, ne mogu volontirati na određenim poslovima s ciljem njihove zaštite i zaštite korisnika volontiranja, te što aktivnosti koje maloljetni volonteri obavljaju za vrijeme svog volonterskog angažmana moraju biti primjerene njihovoj dobi, tjelesnom i moralnom stupnju razvoja i vještinama što zahtjeva

prilagodbu volonterske pozicije njihovim mogućnostima. Riječ je o dodatnoj prepreci za njihovo volontiranje, pogotovo ako organizacija regrutira volontere u odnosu na već kreirane volonterske pozicije. Dok organizacijama koje rade sa socijalno osjetljivim skupinama zakonska regulativa onemogućava regrutaciju bivših prijestupnika, pa se smanjeno slaganje oko njihovog uključivanja može objasniti time, bivše ovisnike i beskućnike smatra se najmanje poželjnima. Četiri ispitanika imala su potrebu u zadnjem otvorenom pitanju, gdje su mogli iznijeti bilo koji komentar koji su smatrali važnim za istraživanje, objasniti odgovor upravo na ovo pitanje, unatoč anonimnoj prirodi ankete:

*„Budući da radimo s djecom, na neka pitanja bilo je teško odgovoriti, a da se ti odgovori ne shvate pogrešno. Naime, ne želimo nikoga diskriminirati, no, smatramo da npr. bivši ovisnici možda i nisu najbolji izbor za rad s djecom.“*

*„Obzirom da se Udruga prvenstveno bavi radom sa ranjenim životinjama, smatram da postoje određene prepreke u volontiranju određenih skupina ljudi (npr. sa tjelesnim invaliditetom) jer volontiranje u većini zahtjeva fizički rad sa životinjama, što može biti ograničavajuće nekim osobama. Postoje i ljudi koji jednostavno nisu „psihički jaki“ za rad sa ranjenim životinjama. (...) Vjerujem da u svakoj Udruzi postoje određeni „uvjeti“ glede volontera (u smislu dobne granice i sl.), ali nikako u smislu diskriminacije bilo kojeg tipa.“*

*„S obzirom da se naša organizacija bavi specifičnom skupinom osoba s intelektualnim teškoćama i njihovih obitelji, isto je važno napomenuti da iz čistog opreza udruga nije voljna angažirati bivše prijestupnike i bivše ovisnike.“*

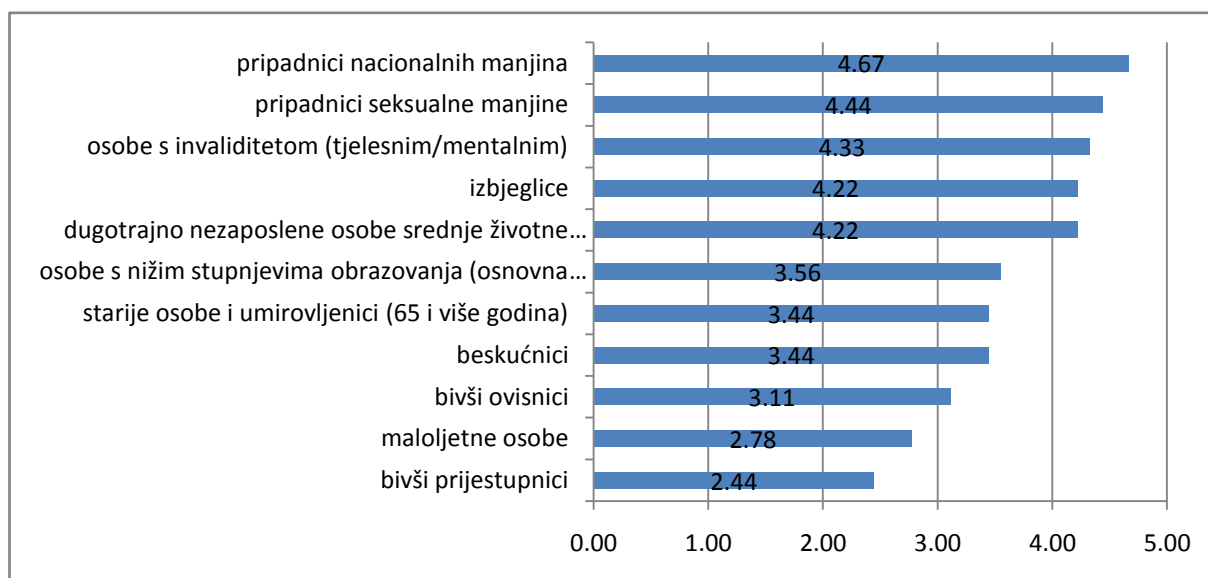
*„S obzirom da radimo s populacijom osoba s intelektualnim teškoćama koje su vrlo povodljive i laka su meta manipulacije, ne bismo se osjećali ugodno oko angažiranja bivših ovisnika i počinitelja kaznenih djela, a u prilog nam govore i iskustva odrađivanja sudske mjere dobrotvornog rada koje su organizirane u udruzi. Kod pitanja o spolnim manjinama, ukazujemo na činjenicu da nikog od svojih volontera ne pitamo za spolne preferencije, a navedeni primjer angažiranja takvih osoba poznat je samo zbog privatnog poznanstva s osobom koja je u udruzi volontirala. Smatram da pripadnost spolnoj manjini ne utječe na kvalitetu rada i angažman volontera u organizaciji.“*

Ispitanici su dominantno imali potrebu objašnjavati razloge neuključivanja bivših ovisnika i bivših prijestupnika, a služili su se terminima „izbora“, „uvjeta“, „opreza“ i „ugode“. Zanimljivo je da, iako rade s osjetljivim skupinama – djecom i osobama s invaliditetom, nisu

razloge neuključivanja komentirali u terminima zakonskog ograničenja što ukazuje na mogućnost da nisu upoznati sa zakonskom regulativom volontiranja.

Zasebno su analizirani odgovori organizacija koje nisu uključile inkluzivne volontere radi utvrđivanja stupnja slaganja neinkluzivnih organizacija s regrutacijom pripadnika svake od socijalno isključenih skupina volontera, a u grafikonu su prikazani prosječni rezultati (Grafikon 8).

Grafikon 8. Sklonost neinkluzivnih organizacija uključivanju pojedinih skupina inkluzivnih volontera (M)



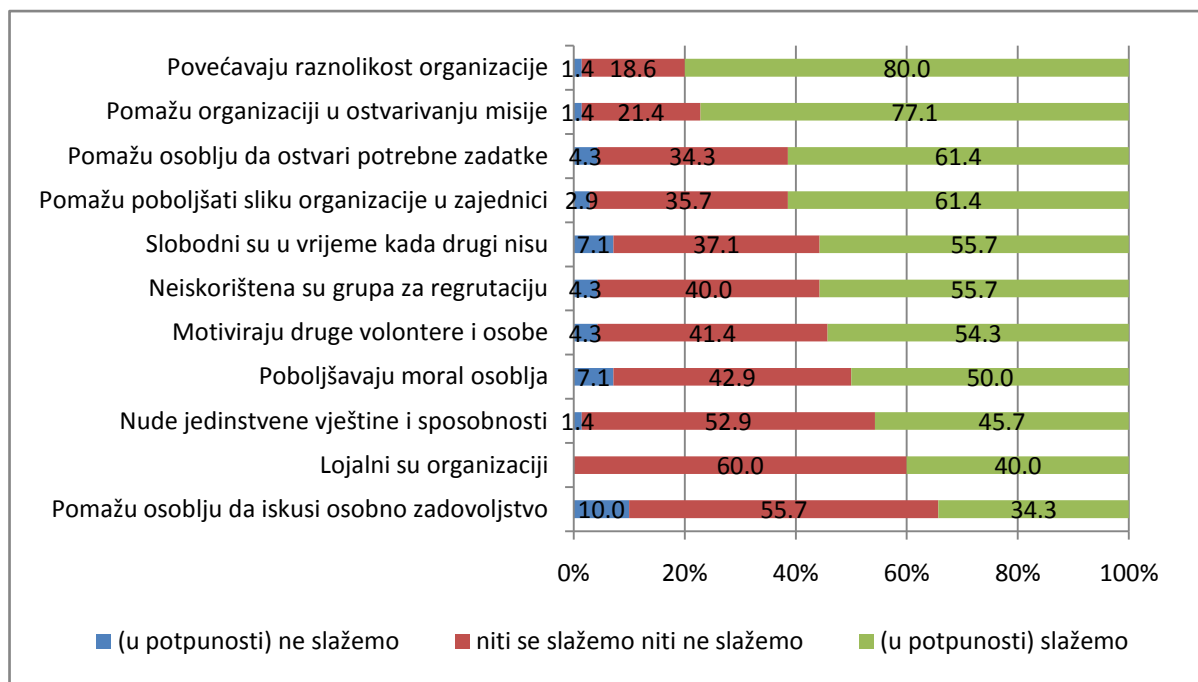
Neinkluzivne organizacije ističu slaganje oko uključivanja gotovo svih skupina, a najsklonije su uključivanju pripadnika nacionalnih i seksualnih manjina, osoba s invaliditetom, izbjeglica, te dugotrajno nezaposlenih osoba srednje životne dobi, dok su najmanje sklone uključivanju bivših prijestupnika i maloljetnih osoba.

### III. Dobrobiti od inkluzivnog volontiranja

Dobrobiti za organizaciju od inkluzivnog volontiranja bilo je važno ispitati kako bi se odgovorilo na pitanje što organizacije dobivaju od uključivanja pripadnika socijalno

isključenih skupina. Istraživanjem je pronađeno da nevladine organizacije u Zagrebu prepoznaju niz dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za organizaciju (Grafikon 9.).

Grafikon 9. Dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za organizaciju (%)



Organizacije najizrazitije slaganje<sup>80</sup> izražavaju oko tvrdnji da inkluzivni volonteri povećavaju raznolikost organizacije (80%) i pomažu organizaciji u ostvarivanju misije (77,1%). Međutim, prepoznaju i druge dobrobiti, među kojim su najistaknutije pomoć osoblju da ostvari potrebne zadatke (61,4%) i pomoć poboljšanju slike organizacije u zajednici (61,4%). Nešto više od polovice organizacija slaže se i s tvrdnjama da su inkluzivni volonteri slobodni u vrijeme kad drugi nisu, da predstavljaju neiskorištenu grupu za regrutaciju, motiviraju druge volontere i osoblje, dok se točno pola organizacija slaže s tvrdnjom da poboljšavaju moral osoblja. Najveći udio onih neutralnih<sup>81</sup> je po pitanju lojalnosti inkluzivnih volontera organizaciji, njih 60%. Istovremeno je riječ o jednoj tvrdnji od ponuđenih za koju niti jedna organizacija nije izrazila neslaganje. Više od polovice organizacija je neutralno i po pitanju toga da inkluzivni volonteri pomažu osoblju da iskusi osobno zadovoljstvo, a istovremeno je riječ o tvrdnji s kojom se ne slaže 10% koordinatora volontera. Moguće je da su izrazili neslaganje i neutralnost iz razloga što pojedine skupine inkluzivnih volontera zahtjevaju veća ulaganja

<sup>80</sup> U analizi su provedena sažimanja odgovora u manji broj kategorija, pa su prikazane sažete kategorije: izrazito neslaganje i neslaganje čine jednu kategoriju, dok izrazito slaganje i slaganje čine drugu kategoriju.

<sup>81</sup> Niti se slažu niti se ne slažu



koordinatora volontera u superviziju njihovog rada što koordinatorima predstavlja dodatan posao zbog zahtjeva supervizije. Isto ih može obeshrabriti prilikom njihove regrutacije i utjecati na veću sklonost uključivanja volontera koji ne zahtjevaju dodatnu superviziju, pogotovo ukoliko ne primaju naknadu za koordinaciju rada volontera. Više od polovice koordinatora volontera koji ne primaju naknadu za rad s volonterima (54,5%), izražava neutralan stav prema tvrdnji da inkluzivni volonteri pomažu osoblju da iskusi osobno zadovoljstvo, dok 9% njih koji ne primaju naknadu smatra da inkluzivni volonteri ne pomažu osoblju u doživljavanju tog iskustva.

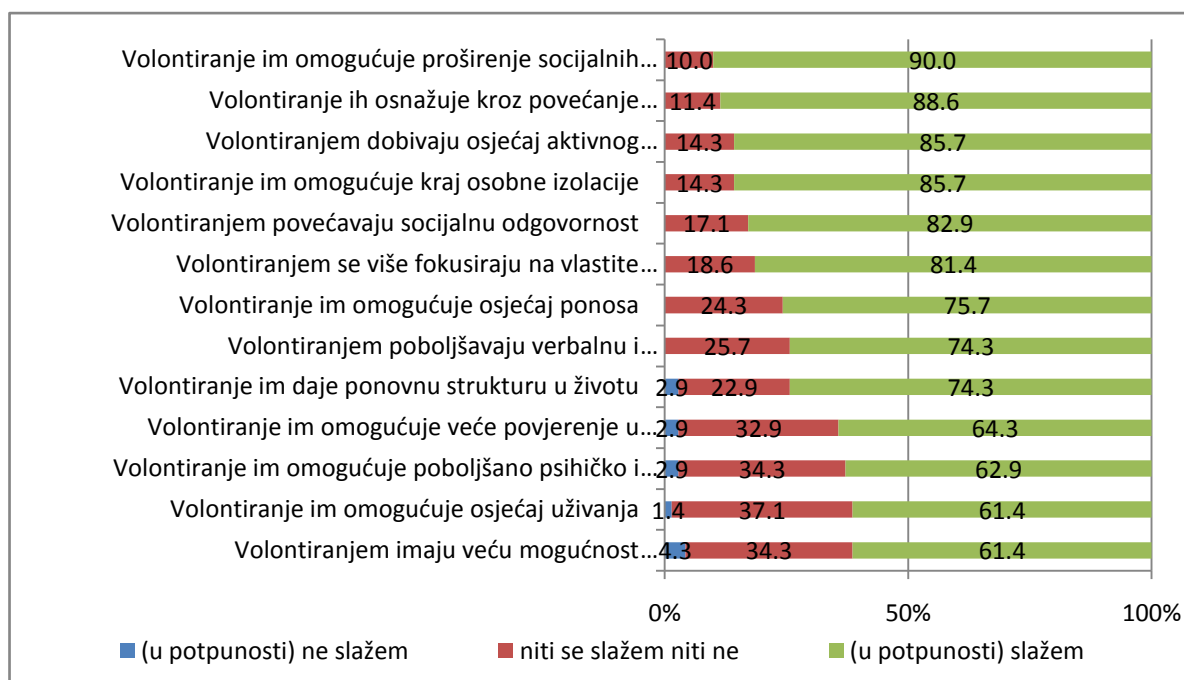
T-testom provedeno je testiranje razlika u percepciji dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za organizaciju ovisno o primanju naknade za rad s volonterima. Koordinator volontera koji primaju naknadu za rad u nešto većoj mjeri ocjenjuju da inkluzivni volonteri nude jedinstvene vještine i sposobnosti ( $t=2,951$ ;  $p<0.05$ ) te da pomažu osoblju da ostvari potrebne zadatke ( $t=2,001$ ;  $<0.05$ ) od onih koji ne primaju naknadu za rad. Moguće je da su oni koji su primali naknadu za rad provodili više vremena u praćenju rada inkluzivnih volontera, zbog čega su primjetili određene jedinstvene vještine i sposobnosti koje su pomogle u ostvarivanju potrebnih zadataka. Primjerice, u inozemnim istraživanjima volontiranja osoba s invaliditetom koordinatori volontera isticali su sposobnost dugotrajnog obavljanja repetitivnih poslova, stupanje u interakciju sa svim korisnicima, veću sposobnost empatije s korisnicima, znanje Brailleovog pisma i govora ruku (Stroud i sur., 2010). Također, moguće je da su određene socijalno isključene skupine, baš zbog toga što su dobile priliku volontirati, posvećenije volonterskom poslu. U percepciji drugih dobrobiti nisu pronađene statistički značajne razlike. Nema ni statistički značajne razlike u percepciji dobrobiti za organizaciju između neinkluzivnih i inkluzivnih<sup>82</sup> organizacija, međutim, taj podatak se treba uzeti sa zadržkom jer se radi o malom broju neinkluzivnih organizacija ( $n=9$ ).

Organizacije su, s druge strane, nešto spremnije prepoznavale dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za volontere od dobrobiti za organizaciju (Grafikon 10.).

---

<sup>82</sup> Napravljena je prethodna dihotomizacija varijabli na one koje nisu uključile inkluzivne volontere i one koje su ih uključile u proteklih godinu dana.

Grafikon 10. Dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za volontere (%)

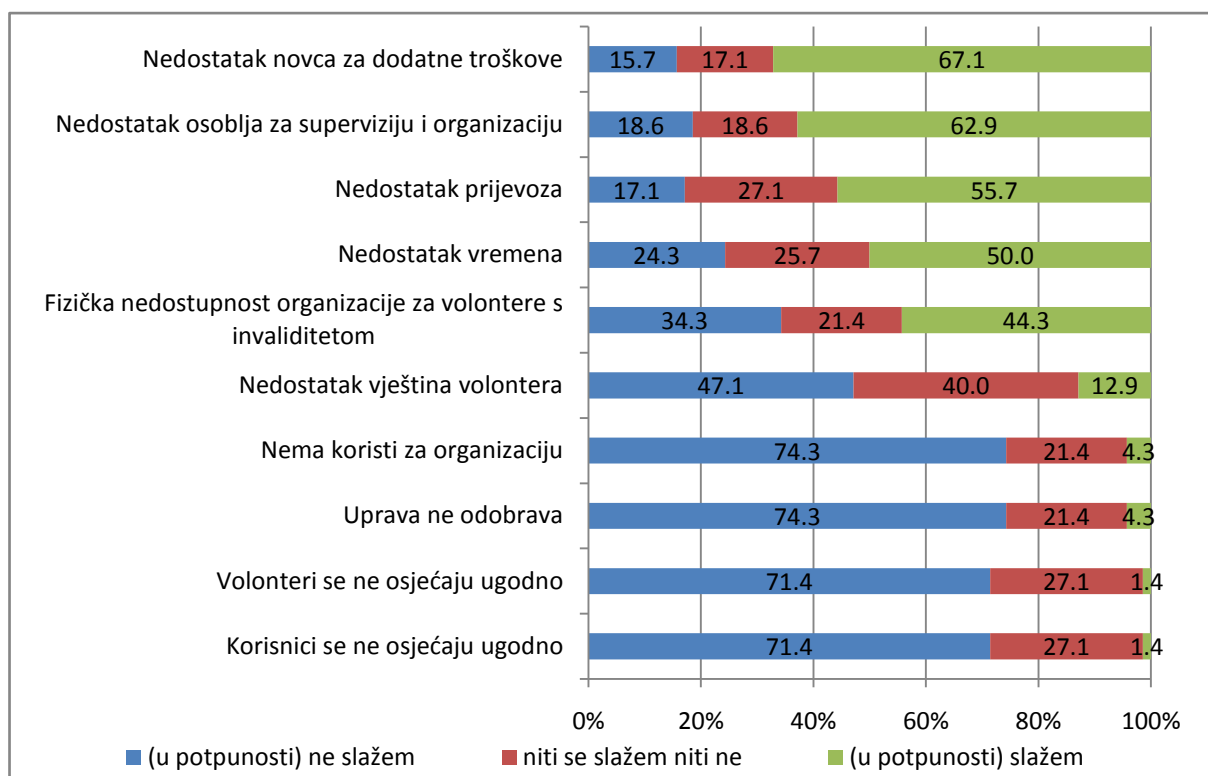


Velika većina organizacija u uzorku, njih 90%, prepoznaje da socijalno isključene skupine volontiranjem proširuju socijalne veze. Više od 80% organizacija prepoznaje i druge dobrobiti: volontiranje ih osnažuje kroz povećanje samopoštovanja i samopouzdanja, volontiranjem dobivaju osjećaj aktivnog sudioništva u društvu, doživljavaju kraj osobne izolacije, povećavaju socijalnu odgovornost, te se više fokusiraju na vlastite kapacitete nego nedostatke. 37,1% organizacija neutralno je po pitanju omogućuje li im volontiranje osjećaj uživanja, a gotovo jednak postotak neutralnih (34,3%) je oko tvrdnje da im volontiranje omogućuje poboljšano psihičko i fizičko zdravlje, te veću mogućnost zapošljavanja. Sama činjenica da čak i organizacije prepoznaju čitav niz dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za volontere ide u prilog tvrdnji da volontiranje može pomoći u otklanjanju štetnih posljedica isključenosti.

#### IV. Prepreke za regrutaciju inkluzivnih volontera

Sposobnost organizacije da regrutira i zadrži volontere važan je preduvjet za regrutaciju inkluzivnih volontera. Istraživanjem je pronađeno da organizacije prepoznaju određene prepreke za regrutaciju inkluzivnih volontera (Grafikon 11.).

Grafikon 11. Prepreke za regrutaciju inkluzivnih volontera (%)

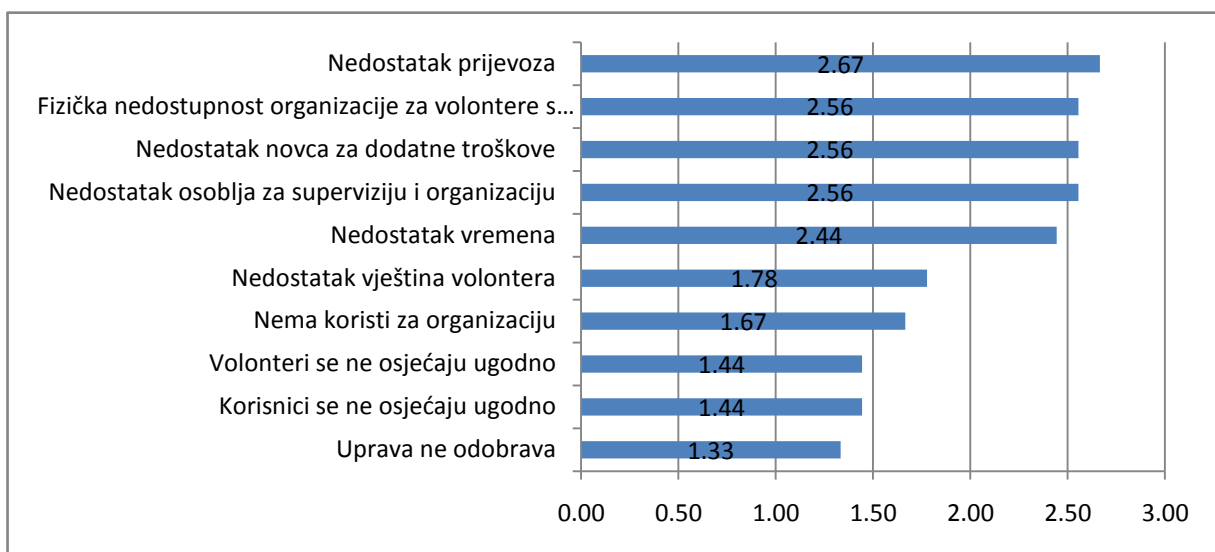


Kao prepreke za uključivanje inkluzivnih volontera organizacije najviše ističu nedostatak novca za dodatne troškove (67,1%), nedostatak osoblja za superviziju i organizaciju (62,9%), nedostatak prijevoza za inkluzivne volontere (55,7%), te nedostatak vremena (50%). Kako proizlazi iz nalaza, organizacije većinom ističu one prepreke koje se odnose na resurse organizacije, bilo novčane, bilo ljudske, bilo vremenske. Interesantno je da čak 44,3% nevladinih organizacija u uzorku nije prilagođeno za rad s osobama s invaliditetom, pa tako ni onima među njima koji bi htjeli volontirati. Fizička nedostupnost i nedostatak prijevoza za pojedine osobe s invaliditetom velika je prepreka volontiranju tim osobama jer imaju problem s mobilnošću. Usporedbom aritmetičkih sredina organizacija prema različitim područjima djelovanja ustanovljeno je da su volonterima s invaliditetom, očekivano, najdostupnije upravo one organizacije koje se bave osobama s invaliditetom ( $M=1,73$ ), pa stoga imaju potrebnu infrastrukturu za njihove korisnike. Druge organizacije uglavnom se slažu s tvrdnjom da je fizička nedostupnost organizacije jedna od prepreka za regrutaciju volontera s invaliditetom. Nedostatak vještina volontera kao prepreku ističe 12,9% koordinatora volontera, među kojima se dvoje prethodno izjasnilo da nisu uključivali inkluzivne volontere u proteklih godinu dana. Riječ je o prepreci za koju je iskazana najveća neutralnost, 40% organizacija niti se slaže niti ne slaže s tom tvrdnjom. S druge strane, preko 70% organizacija u uzorku se ne slaže s

tvrdnjama da nema koristi od inkluzivnih volontera za organizaciju, da uprava ne odobrava, te da se volonteri i korisnici ne osjećaju ugodno. Riječ je o pokazateljima spremnosti uključivanja volontera što je važno obilježje dostupnosti same organizacije.

Analizirani su odgovori organizacija koje nisu uključile inkluzivne volontere kako bi se ustanovile osnovne prepreke za njihovu regrutaciju (Grafikon 12).

Grafikon 12. Prepreke za regrutaciju inkluzivnih volontera koje ističu neinkluzivne organizacije (M)



Organizacije koje nisu regrutirale inkluzivne volontere u prosjeku se slažu da su osnovni razlozi ne uključivanja volontera nedostatak prijevoza, fizička nedostupnost organizacije za volontere s invaliditetom, nedostatak novca za dodatne troškove, nedostatak osoblja za superviziju i organizaciju, te nedostatak vremena. S druge strane, ne slažu se da su razlozi nedostatak vještina volontera, beskorisnost za organizaciju, neugoda volontera i korisnika, te neodobranje uprave. Prema nalazima, organizacije ističu da su spremne regrutirati inkluzivne volontere, međutim, nedostatak materijalnih, ljudskih i vremenskih resursa vide kao osnovne prepreke regrutacije. T-testom je ustanovljeno da nema statistički značajne razlike u percepciji prepreka između neinkluzivnih i inkluzivnih organizacija, međutim, taj podatak se treba uzeti sa zadržkom jer se radi o malom broju neinkluzivnih organizacija. Istim testom je ustanovljeno i da nema statistički značajne razlike između onih koji primaju i onih koji ne primaju naknadu za rad u organizaciji i za rad s volonterima po pitanju percepcije prepreka. Organizacije izražavaju spremnost uključivanja inkluzivnih volontera, ali kao

razloge neuključivanja ističu nedostatak raznih resursa. Za edukaciju koordinatora volontera za rad s pojedinim skupinama volontera često su potrebni dodatni financijski resursi, a edukacija je nužna pretpostavka kvalitetnog upravljanja volonterima što podrazumijeva zadržavanje volontera motiviranim i adekvatno spajanje volonterske pozicije s volonterskim sposobnostima. Samo od takvog volontiranja korist može imati i organizacija i volonter. Prema tome, ukoliko se želi povećati raznolikost volontera u organizaciji, resursi su neophodni.

Istraživanjem je utvrđeno da, unatoč tome što još uvijek postoje nevladine organizacije u Zagrebu koje nisu inkluzivne, većina ih je uključila pripadnike socijalno isključenih skupina u volontiranje, međutim, prevladava pristup uključivanja manjeg broja inkluzivnih volontera. Najzastupljenija skupina inkluzivnih volontera su dugotrajno nezaposlene osobe starije životne dobi, dok su najmanje zastupljeni bivši ovisnici, bivši prijestupnici i beskućnici. Organizacije uglavnom ističu želju volontera da pomogne organizaciji kao glavni uvjet regrutacije volontera, ali još uvijek svoje volonterske aktivnosti oglašavaju na načine koji onemogućuju pojedinim skupinama pristup volontiranju, posebice onim osobama koje nisu socijalno umrežene i koje nemaju pristup internetu ili se ne znaju njime služiti. Uz navedeno, dijelu organizacija nedostaje infrastruktura nužna za regrutaciju pojedinih osoba s invaliditetom. Dominira nesustavan i neformalan pristup uređenju mehanizma koordinatora volontera, pri čemu je još uvijek više onih koji volontiraju na toj poziciji od onih koji primaju naknadu. Organizacije prepoznaju da inkluzivno volonterstvo omogućuje volonterima proširenje socijalnih veza, osnaživanje kroz povećanje samopouzdanja i samopoštovanja te kraj osobne izolacije, ali prepoznaju i dobrobiti od inkluzivnog volonterstva za organizaciju, posebno povećanje raznolikosti organizacije i ostvarivanje misije. Kao glavne prepreke za uključivanje socijalno isključenih skupina u volontiranje ističu nedostatak materijalnih, vremenskih i ljudskih resursa.

#### 4.4. Preporuke za buduća istraživanja i praksu

Ograničenje ovog istraživanja je u zahtjevu percipiranja niza pojedinačnih skupina kao jedne grupe, pa tako i niza pojedinaca kao jedne socijalne grupacije. Moguće je da su percepcije koordinatora volontera o dobrobitima i preprekama bazirane na specifičnoj skupini

ili čak pojedincu, pri čemu je nelagoda koju su neki ispitanici izrazili u jedinom otvorenom pitanju u potpunosti u skladu s činjenicom da mnogi pojedinci žele izbjeći stereotipiziranje. Stoga su potrebna daljnja istraživanja percepcija koja će se bazirati na svakoj pojedinoj skupini, uvažavajući specifične razlike između pojedinaca pripadnika određene skupine.

Budući da su istraživanja inkluzivnog volonterstva malobrojna, a u Hrvatskoj ih uopće nema, domaća literatura o socijalnoj isključenosti bila je jedini izvor za razvoj kategorizacije potencijalno isključenih skupina iz volontiranja zbog čega je moguće da nisu obuhvaćene sve skupine kojima je pristup volontiranju otežan. Inozemna literatura je bila jedini izvor za razvoj pitanja o dobrobitima i preprekama što je vjerojatno ograničilo mogućnost istraživačkog instrumenta u otkrivanju svih dobrobiti i prepreka jedinstvenih za volontiranje, a možda i za hrvatsku situaciju. U budućim istraživanjima, trebalo bi dobrobiti i prepreke prevesti u još mjerljivije kategorije. Objektivni ishodi potencijalno bi imali veću „točnost“ za one skeptične po pitanju uključivanja socijalno isključenih osoba u volontiranje. Percepcija široko definiranih dobrobiti poput „pomaganje organizaciji u postizanju misije“, možda nije dovoljan argument za uvjeravanje onih sumnjičavih po pitanju inkluzije, bilo da je riječ o upravi organizacije, osnivačkom odboru, osoblju ili korisnicima.

Ostaje nejasno jesu li različita iskustva koordinatora volontera, neovisno da li su pozitivna ili negativna, prilikom uključivanja inkluzivnih volontera posljedica specifičnih politika i procedura različitih organizacija, različito kreiranih volonterskih pozicija i zadataka koji se zadaju volonterima, osobnih karakteristika volontera i koordinatora volontera, kombinacija ovih faktora ili posljedica nekih trećih koje tek treba otkriti. Budući da intuicija nalaže da je uključenost inkluzivnih volontera situacija u kojoj dobivaju i volonter i organizacija, buduća istraživanja trebala bi pokušati potvrditi i proširiti ove preliminarne rezultate, istražiti komponente te dobitne situacije, te odgovoriti na pitanja koja su postavljena kroz interpretaciju.

Uz sva ograničenja ovog istraživanja zbog prigodnog nereprezentativnog uzorka, riječ je ipak o indikativnim nalazima koje je nužno provjeriti novim i reprezentativnim istraživanjima. Osim toga, ovo istraživanje usmjerilo se samo na ispitivanje stavova organizatora volontiranja, međutim, potrebno je ispitati i stavove samih volontera, ali i korisnika organizacije. Detaljnija ispitivanja trebala bi biti usmjerena prema području djelovanja organizacija kako bi pojedine skupine osjećale manju barijeru prilikom traženja mjesta za volontiranje koje odgovara njihovim interesima i mogućnostima. Nužno je uključiti

veći broj organizacija u istraživanje kako bi se omogućilo statistički značajno ispitivanje razlika i povezanosti između inkluzivnih i neinkluzivnih organizacija, te organizacija koje se razlikuju prema stupnju inkluzivnosti, području djelovanja, te politikama i procedurama regrutacije volontera. Ova tema je izrazito prikladna za korištenje kvalitativne metodologije, poput intervjua i fokus grupa, čime bi se mogla dobiti veća količina informacija, obuhvatiti različita stajališta, te poboljšati kvaliteta podataka zbog interakcije koja potiče na razgovor.

Također, ova studija zapravo izaziva buduće istraživače da se odmaknu od istraživanja prepreka koje onemogućuju sudjelovanje. Prepreke brzo privlače pažnju i o njima se često raspravlja, međutim, potrebna su dodatna istraživanja koja se tiču različitosti u svojim brojnim formama i koristi koju od različitosti imaju pojedinci, organizacije i cijela zajednica. Razumijevanje važnosti spajanja pojedinaca s odgovarajućom volonterskom pozicijom je nužno kako bi inkluzivno volonterstvo bilo uspješno u pravom smislu te riječi. Potreban je zaokret od tradicionalnog pristupa u kojem se volonteri traže prema već kreiranim volonterskim pozicijama prema onom gdje pozicije odgovaraju volonteru. To pretpostavlja da organizacije trebaju posjedovati znanje i vještine prepoznavanja pojedinačnih kapaciteta kako bi mogle od njega profitirati. Moraju biti osposobljene za analizu volonterskih zadataka kako bi se identificirali fizički, kognitivni, socijalni i emocionalni aspekti potrebni za njihovo uspješno odrađivanje, te kako bi se interesi i snage potencijalnih volontera mogle usporediti s interesima organizacije i zadacima.

Potrebno je razviti točnu bazu organizatora volontiranja, kako onih sa sjedištem u Zagrebu, tako i na području Hrvatske, te osigurati nadzor nad vođenjem evidencije volonterskog rada. U Registru udruga RH nema podataka o tome organiziraju li udruge volontiranje, dok u popisu Organizatora volontiranja Ministarstva socijalne politike i mladih nisu nužno navedeni svi organizatori volontiranja na području Hrvatske. Pritom, u oba popisa nedostaju korisni kontakti ne samo za svrhe istraživanja volonterstva, već i u svrhe lakšeg međusobnog umrežavanja organizacija, te regrutacije potencijalnih volontera. Nepostojanje jedinstvene baze ne samo da onemogućuje kvalitetno uzorkovanje čime se smanjuje vrijednost dobivenih nalaza, već i otežava procjenu novčane dobiti od volontiranja na nacionalnoj i lokalnoj razini, a time i mjerljivih dobrobiti od volontiranja za čitavo društvo.

Kako bi volontiranje bilo proaktivno, organizacije i vlasti moraju imati proaktivnu politiku i prakse. Nije dovoljno samo prihvatiti socijalno isključenu osobu kao volontera, već osobe iz svih skupina i socijalnih situacija moraju biti tražene i regrutirane kao volonteri.

Trebaju se osigurati uvjeti koji će omogućiti participaciju onih grupa koje nemaju nimalo ili imaju malo pristupa dobrobitima volontiranja. Volonteri trebaju biti traženi na odgovarajući način jer nije dovoljno samo tvrditi da su vrata otvorena svima, a ne pristupati na prikladan način. Organizacije moraju biti fizički dostupne i prilagođene za rad osoba s različitim vrstama invaliditeta. Trebalo bi stvoriti uvjete da korisnici postanu pružatelji usluga jer je volontiranje važan aspekt samopomoći. Uloga vlasti je pri tom ključna. Vlast može pomoći socijalnoj inkluzivnosti kroz potporu organizacija koje se fokusiraju na recipročan odnos, primjerice, onih organizacija koje pomažu drugim organizacijama u regrutaciji, upravljanju i zadržavanju volontera iz grupa u riziku socijalne isključenosti. Vlast se treba uključiti jer volontiranje ima čitav niz pozitivnih posljedica, od poboljšanja kvalitete života i poslovnih mogućnosti pojedinaca, do isplativosti volonterskih aktivnosti i poboljšanja kvalitete usluga čime se smanjuju troškovi za društvo. Volontiranjem se razvija socijalni kapital i kohezija, te volontiranje može osnažiti lokalnu zajednicu jer je povezano s demokratskim procesom i participacijom građana.

Rezultati ove studije upućuju na to da određene skupine nemaju pristup ili odabiru ne sudjelovati u volontiranju. Zbog toga je nužno učiniti više po pitanju promocije inkluzivnog volonterstva i njegovih dobrobiti, jer su barijere strukturne i individualne. Inkluzivno volontiranje može postati realnost kroz suradnju s volonterskim organizacijama koje pružaju informacije o pojedinim skupinama inkluzivnih volontera. Nužna je aktivna regrutacija pojedinih skupina jer iako ih većina organizacija ne isključuje, ipak ih tek mali broj uključuje. Svi volonteri možda će trebati pomoć kako bi ostvarili svoj puni potencijal, a neki će trebati i dodatnu potporu. Pred time ne treba ustuknuti, već treba priznati različitosti kroz razvitak programa koji reflektiraju posvećenost inkluziji. Inkluzivnost se može razvijati kroz istraživanje i razumijevanje osobnih percepcija, uvjerenja i sistema vrijednosti, te informiranje o tradicionalno socijalno isključenim skupinama – njihovim vrijednostima i potrebama. Organizacije bi trebale poraditi na svojoj slici „prijateljskih“ organizacija neformalnom regrutacijom i procesima selekcije. Trebale bi poraditi i na razvijanju novih volonterskih pozicija koje mogu privući različite tipove volontera, te biti svjesne različitosti kad se razvijaju informativni materijali o volonterskim mogućnostima i određuju načini njihove distribucije. Zato je nužno ulagati u edukaciju osoblja organizacije o inkluzivnim pristupima i antidiskriminaciji. Vlasti bi trebale pomoći novčanim resursima ili kroz nagrade inkluzivnim organizacijama jer su dobiti od inkluzivnog volontiranja višestruke, i to ne samo za volontere, organizaciju i njene korisnike, već za cjelokupnu lokalnu zajednicu. Potrebni su



dodatni naponi u svim sferama: istraživačkoj, pravnoj, organizacijskoj, infrastrukturnoj i uslužnoj.

Nužno je:

1. Poduzimati akcije za poboljšanje općeg statusa volonterstva u Hrvatskoj, pa tako i inkluzivnog volonterstva;
2. Ohrabriti volonterizam socijalno isključenih osoba;
3. Ohrabriti volonterske organizacije za regrutaciju volontera iz socijalno isključenih skupina;
4. Ohrabriti socijalno isključene skupine na osnivanje vlastitih volonterskih organizacija;
5. Osnažiti profesionalizaciju koordinatora volontera;
6. Promovirati istraživanja volonterizma;
7. Podupirati volonterske centre i organizacije koje se bave razvojem civilnog društva i promoviraju socijalnu inkluziju.

Samo tako je moguće očekivati razvoj inkluzivnog volonterstva u smjeru pozitivnog ishoda - dobiti za sve – pojedince, organizacije, lokalnu zajednicu i društvo.

## 5. ZAKLJUČAK

Istraživački zadatak rada bio je utvrditi stanje inkluzivnog volonterstva, te osnovne dobrobiti i prepreke za volontiranje pripadnika socijalno isključenih skupina u nevladinim organizacijama u Zagrebu.

Među nevladinim organizacijama koje su organizatori volontiranja u Zagrebu još uvijek postoje one koje nisu uključivale pripadnike socijalno isključenih skupina. Većina ih je imala iskustvo s inkluzivnim volonterima, ali pretežno dominira pristup uključivanja malog broja inkluzivnih volontera, među kojima su najzastupljenije dugotrajno nezaposlene osobe starije životne dobi. Formalno volontiranje još uvijek nije inkluzivno jer pripadnici pojedinih socijalnih skupina, poput bivših ovisnika, bivših prijestupnika i beskućnika, nemaju pristup volontiranju ili im je taj pristup otežan zbog čimbenika van njihove kontrole. Pritom nije samo pitanje žele li oni volontirati, već kada bi htjeli volontirati, bi li ih organizacije regrutirale. Istraživanje je pokazalo da organizacije nisu sklone uključivanju onih skupina kojima se obično pripisuje da su sami uzročnici isključenosti. Unatoč tome što organizacije većinom izražavaju otvorenost prema svim entuzijastima koji žele pomoći, dominantni načini oglašavanja njihovih volenterskih aktivnosti ukazuju kako su nedostupne pojedinim skupinama, a posebice onim osobama koje nisu socijalno umrežene i koje nemaju pristup internetu ili se ne znaju njime služiti. Dio organizacija još uvijek nema potrebnu infrastrukturu koja je za dio osoba s invaliditetom važan preduvjet za volontiranje.

U organizacijama dominira nesustavan i neformalan pristup uređenju mehanizma koordinatora volontera. Oni rade taj posao iako im nije formalno propisan i plaćen ili pak obavljajući zadatke programa na kojima su uključeni i volonteri. Više je onih koji volontiraju na poziciji koordinatora volontera, nego onih koji primaju naknadu za obavljanje tog posla. Opet, oni koji ne primaju naknadu za rad uključili su više inkluzivnih volontera, što je vjerojatno posljedica zauzetosti onih koji tu poziciju obavljaju kao samo jednu od niza obaveza u opisu svog radnog mjesta ili unutar aktivnosti na programu. Zbog zahtjeva posla i nedostatka vremena zaposlenih u organizacijama, moguće je da ipak izbjegavaju regrutaciju socijalno isključenih skupina ili su pak skloniji volonterima koji imaju manje zahtjeve supervizije i zahtjevaju minimalan trošak.

Organizacije prepoznaju čitav niz dobrobiti od inkluzivog volontiranja za volontere poput proširenja socijalnih veza, osnaživanja kroz povećanje samopouzdanja i samopoštovanja te kraja osobne izolacije, čime pokazuju da su svjesne značaja volonterstva u ublažavanju štetnih posljedica isključenosti. S druge strane, prepoznaju i niz dobrobiti za samu organizaciju, posebno naglašavajući povećanje raznolikosti i ostvarivanje misije organizacije.

Međutim, iako organizacije deklarativno iskazuju spremnost za regrutaciju inkluzivnih volontera, kao razloge ne uključivanja ili njihove slabe zastupljenosti navode nedostatak materijalnih, vremenskih i ljudskih resursa. Je li nedostatak materijalnih i ljudskih resursa uistinu osnovni razlog koji onemogućuje njihovo volontiranje, te u kojoj je mjeri takva percepcija posljedica usmjerenosti fokusa na nedostatke pojedinih pripadnika socijalno isključenih skupina, umjesto na njihove kapacitete? Kao da se zaboravlja da su volonteri oni koji pružaju usluge organizaciji, koja, ako zna prilagoditi volontersku poziciju mogućnostima i sposobnostima volontera, itekako može profitirati od volonterskog rada. Od uključivanja socijalno isključenih skupina u volontiranje uistinu mogu profitirati svi, jer ne radi se samo o pravu osobe na volontiranje, već i o činjenici da svatko ima nešto vrijedno čime može doprinijeti lokalnoj zajednici, ali samo ako ima motivaciju i priliku.

## 6. LITERATURA

### Knjige i članci

- Bejaković, P. (2009). *Vodič za socijalnu uključenost*. Zagreb: Institut za javne financije.
- Bežovan, G., Ivanović, M. (2006). *Razvoj civilnog društva u Hrvatskoj*. Zagreb: Program UN-a za razvoj.
- Bowget, K. (2006). Homeless people and volunteering, *Voluntary Action*, 7(3): 11-29.
- Franc, R., Šakić, V. i sur. (ur.) (2006). *Udruge u očima javnosti*. Zagreb: Academy for Educational Development.
- Greenfield, E. i Marks, N. (2004). Formal Volunteering as a Protective Factor for Older Adults' Psychological Well-Being, 59b(5), *The Gerontological Society of America*: 8258-8264.
- Hadži – Miceva, K. (2006). Komparativna analiza europskih pravnih sustava i prakse glede volontiranja. Sofija: Bugarski centar za neprofitno pravo.
- Haski – Leventhal, D. (2009). *Addressing social disadvantage through volunteering*. Sydney: Centre for Social Impact.
- Jurić, D. (2007). *Volonterski menadžment*. Zagreb: Volonterski centar Zagreb.
- Jurić, D., Tomanjik, J. (ur.). (2008). *Temelji zagrebačkog volonterskog servisa*. Zagreb: Volonterski centar Zagreb.
- Kiš-Glavaš, L. (2009). Aktivnosti i prepreke u zasnivanju radnog odnosa za osobe s invaliditetom, *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*. 45(1): 63-72.
- Lansdown, G. (2011). *Vidi me, čuj me. Vodič za uporabu Konvencije UN-a o pravima osoba s invaliditetom i promicanje prava djece*. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku.
- Ledić, J. (2001). *Biti volonter/ka? – Istraživanje uključenosti građana u civilne inicijative u zajednici kroz volonterski rad*. Rijeka: Udruga za razvoj civilnog društva SMART.
- Mcbride, A. i Lough, B. (2008). Access to International Volunteering, *Nonprofit Management and Leadership*, 8(30): 195-208.
- Miller, K. i sur. (2003). Barriers to the inclusion of volunteers with developmental disabilities, *The Journal of Volunteer Administration*, 21(1): 25-30.
- Miller, M. i sur. (2010). What's in it for Me and My Agency? A Survey on the Benefits of Engaging Volunteers with Disabilities, *The International Journal of Volunteer Administration*, XXVII(2), str.16-23.

- Musick, A.M., Wilson, J. (2008). *Volunteers A Social Profile*. Bloomington and Indianapolis: Indiana University Press.
- Pankaj, V. (2002). *Ethnic Minority Volunteering in Scotland - A perspective of mainstream organizations*. Stirling: Volunteer Development Scotland.
- Phoenix, T. i sur. (2002). Better to give than receive: Making people with disabilities the providers, not recipients of volunteer services, *Parks & Recreation*, 37(10): 26-33.
- Price, S. (2007). *Volunteering in the Third Age - Final Report*, [www.wrvs.org.uk/vita/assets/VITA%20Final%20Report.pdf](http://www.wrvs.org.uk/vita/assets/VITA%20Final%20Report.pdf), pristupljeno: 14.10.2012.
- Reese – Schafer, W. (2004). Civilno društvo i demokracija, *Politička misao*, 41(3): 65-79.
- Smith i sur. (2004). *Volunteering for All? Exploring the link between volunteering and social exclusion*. London: Institute for Volunteering Research.
- Stroud i sur. (2010). Engaging Volunteers with Disabilities: A Qualitative Study, *The International Journal of Volunteer Administration*, XXVII(2): 1-86.
- Šalaj, B. (2006). Civilno društvo i demokracija, u: Franz, Renata i dr. (2006). *Udruge u učima javnosti*. Zagreb: Academy for Educational Development.
- Šućur, Z. (2004). Socijalna isključenost: pojam, pristupi i operacionalizacija, <http://hrcak.srce.hr/14459>, pristupljeno: 14.10.2012.
- Šućur i sur. (2006). *Siromaštvo, nezaposlenost i socijalna isključenost*, Zagreb: Program Ujedinjenih naroda za razvoj.
- Tkalac – Verčić, A., Sinčić – Čorić, D., Pološki – Vokić, N. (2010). *Priručnik za metodologiju istraživačkog rada*. Zagreb: M.E.P.d.o.o.
- Tomanjik, J., Burić, L. i d1Apolito, R. (ur.). (2009). *Volonterski centar u zajednici. Smjernice za uspostavljanje volonterskih centara i programa*. Zagreb: Volonterski centar Zagreb.
- Trembath, D. i sur. (2010). Employment and Volunteering for Adults With Intellectual Disability, *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 7(4): 235-238.
- Zrinščak, S., Lakoš., I. i sur. (2012.) Volontiranje studenata u Zagrebu u komparativnom kontekstu, *Revija za socijalnu politiku*, 19(1): 25-48.

## Zakoni i pravilnici

*Etički kodeks volontera*, NN 58/07, <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/339404.html>, 14.10.2012.

*Evidencija volontiranja(korisničke upute)*, Ministarstvo socijalne politike i mladih, svibanj 2012.,[http://bvolonteri.in2.hr/apex/wwv\\_flow\\_file\\_mgr.get\\_file?p\\_security\\_group\\_id=1044420748612745&p\\_fname=Upute\\_MOBMS\\_volonteri\\_v1\\_2.pdf](http://bvolonteri.in2.hr/apex/wwv_flow_file_mgr.get_file?p_security_group_id=1044420748612745&p_fname=Upute_MOBMS_volonteri_v1_2.pdf), pristupljeno: 14.10.2012.

*Nacionalna strategija stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva od 2012. do 2016. godine*,

<http://www.uzuvrh.hr/userfiles/file/Nacionalna%20strategija%20FINAL.pdf>, pristupljeno: 29.03.2013.

*Pravilnik o državnoj nagradi za volontiranje* (NN 106/07), <http://www.poslovnisavjetnik.com/propisi/volonteri/pravilnik-o-drzavnoj-nagradi-za-volontiranje-vazeci-tekst-nn-br-1062007>, pristupljeno: 14.10.2012.

*Pravilnik o sadržaju izvješća o obavljenim uslugama i aktivnostima organizatora volontiranja* (NN 101/08), <http://www.poslovniforum.com/nnhhr/2008-09-101-3089.html>, pristupljeno: 14.10.2012.

*Zakon o udrugama*, (NN 88/01 i 11/02), <http://narodnenovine.nn.hr/clanci/sluzbeni/233067.html>, pristupljeno 14.10.2012.

*Zakon o volonterstvu*, (NN 58/07), <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/298299.html>, pristupljeno 14.10.2012.

*Zakon o zakladama i fondacijama* (NN 36/95 i 64/01), <http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/262615.html>, pristupljeno:14.10.2012.

*Zapisnik s 1. sjednice Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva održane 28.5.2012.*, [http://www.mspm.hr/djelokrug\\_aktivnosti/udruge\\_humanitarna\\_pomoc\\_i\\_volonterstvo/volonterstvo/nacionalni\\_odbora\\_za\\_razvoj\\_volonterstva](http://www.mspm.hr/djelokrug_aktivnosti/udruge_humanitarna_pomoc_i_volonterstvo/volonterstvo/nacionalni_odbora_za_razvoj_volonterstva), pristupljeno: 14.10.2012.

#### Internetski izvori

[www.appluprava.hr](http://www.appluprava.hr)

[www.hmvc.net](http://www.hmvc.net)

[www.moj-posao.net](http://www.moj-posao.net)

[www.mspm.hr](http://www.mspm.hr)

[www.poslovniforum.com](http://www.poslovniforum.com)

[www.uzuvrh.hr](http://www.uzuvrh.hr)

[www.vcz.hr](http://www.vcz.hr)

[www.narodne-novine.nn.hr](http://www.narodne-novine.nn.hr)

## 7. POPIS TABLICA I GRAFIKONA

Grafikon 1. Organizacije prema primarnom području djelovanja (%).....	49
Grafikon 2. Ukupan broj volontera u organizaciji u prethodnih godinu dana (%).....	50
Grafikon 3. Dominantan način stupanja u kontakt s potencijalnim volonterima (%).....	51
Grafikon 4. Glavni uvjet primanja volontera u organizaciji (%).....	52
Grafikon 5. Ukupan broj inkluzivnih volontera u organizaciji u proteklih godinu dana (%)...55	
Grafikon 6. Zastupljenost različitih skupina inkluzivnih volontera u organizacijama (%).....	57
Grafikon 7. Stupanj slaganja organizacije s uključivanjem pojedinih skupina inkluzivnih volontera (M).....	58
Grafikon 8. Sklonost neinkluzivnih organizacija uključivanju pojedinih skupina inkluzivnih volontera (M).....	60
Grafikon 9. Dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za organizaciju (%).....	61
Grafikon 10. Dobrobiti od inkluzivnog volontiranja za volontere (%).....	63
Grafikon 11. Prepreke za regrutaciju inkluzivnih volontera (%).....	64
Grafikon 12. Prepreke za regrutaciju inkluzivnih volontera koje ističu neinkluzivne organizacije (M).....	65
Tablica 1. Prianje naknade za rad u organizaciji i naknade za rad na poziciji koordinatora volontera (n=70).....	53
Tablica 2. Zastupljenost inkluzivnih volontera prema primanju naknade za rad s volonterima (M).....	56

## 8. SAŽETAK

Rad predstavlja prvo teorijsko empirijsko istraživanje odnosa volontiranja i socijalne isključenosti u Hrvatskoj. Bavi se obilježjima volontiranja pripadnika socijalno isključenih skupina, dobitima od inkluzivnog volontiranja i preprekama za volontiranje u nevladinim organizacijama na području Zagreba. U radu se koristila kvantitativna metodologija (metoda ankete) na prigodnom uzorku od 70 nevladinih organizacija u Zagrebu koje su organizatori volontiranja, pri čemu su anketirane osobe koje su u organizaciji zadužene za vođenje i praćenje rada volontera. Anketa je provedena putem elektronske pošte u tri navrata. Rezultati istraživanja pokazuju da većina organizacija uključuje pripadnike socijalno isključenih skupina u volontiranje, no radi se o manjem broju, do 5 inkluzivnih volontera, iako organizacije prepoznaju čitav niz dobiti od inkluzivnog volontiranja i za volontere i za organizaciju. Kao prepreke za regrutaciju socijalno isključenih skupina ističu nedostatak materijalnih, ljudskih, infrastrukturnih i vremenskih resursa. Rezultati upućuju da u nevladinim organizacijama u Zagrebu određene skupine još uvijek nemaju pristup ili odabiru ne sudjelovati u volontiranju, zbog čega je nužno poraditi na promociji inkluzivnog volonterstva i njegovih dobiti za volontere, organizaciju i čitavo društvo.

Ključne riječi: inkluzivno volonterstvo; sposobnost za volontiranje; sposobnost regrutacije; socijalno isključene skupine; nevladine organizacije