

Utjecaj volontiranja na osobni i profesionalni razvoj studenata

Babić, Klaudija

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:232087>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2023-09-29**



Repository / Repozitorij:

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Preddiplomski studij (Poduzetništvo)

Klaudija Babić

**UTJECAJ VOLONTIRANJA NA OSOBNI I PROFESIONALNI
RAZVOJ POJEDINCA**

Završni rad

Osijek, 2020.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Ekonomski fakultet u Osijeku
Preddiplomski studij (Poduzetništvo)

Klaudija Babić

**UTJECAJ VOLONTIRANJA NA OSOBNI I PROFESIONALNI
RAZVOJ POJEDINCA**

Završni rad

Kolegij: Upravljanje osobnim razvojem

JMBAG: 0010221376

e-mail: kbabic@efos.hr

Mentor: izv. prof. dr. sc. Julia Perić

Osijek, 2020

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek
Faculty of Economics in Osijek
Undergraduate Study (Entrepreneurship)

Klaudija Babić

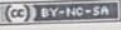
**THE IMPACT OF VOLUNTEERING ON THE PERSONAL
AND PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF AN INDIVIDUAL**

Final paper

Osijek, 2020.

IZJAVA

O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI, PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA, SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je završni rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom *Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska*. 
3. Kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).
4. izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

Ime i prezime studenta/studentice: Klaudija Babić

JMBAG: 0010221376

OIB: 91848193435

e-mail za kontakt: klaudijakaby@gmail.com

Naziv studija: Poduzetništvo

Naslov rada: Uloga volontiranja na osobni i profesionalni razvoj pojedinca

Mentor/mentorica diplomskog rada: izv.prof.dr.sc. Julia Perić

U Osijeku, 16.09.2020. godine

Potpis Klaudija Babić

Sažetak

Volontiranje je često podcijenjena aktivnost. Ljudi je gledaju kao besplatan rad i samim time ih to ne zanima. Volontiranje je dobrovoljna aktivnost za koju se ne dobije novčana naknada, ali se dobije nešto puno više i puno vrijednije. Pojedinaac dobije priliku rasti i razvijati se, stjecati nove prijatelje ili kontakte, naučiti nešto novo, usavršiti postojeće vještine ili razviti nove. Uz sve to pomaže svojoj zajednici da raste i razvija se zajedno s njim.

U današnjem vrijeme sve je više mladih obrazovanih pojedinaca koji ne mogu pronaći posao. Volontiranje je jedan od odličnih izvora skupljanja radnog iskustva te pokazuje poslodavcu da osoba koja volontira nije pasivna i ne sjedi kod kuće, već je aktivna i radi na svom osobnom i profesionalnom razvoju. Tako aktivan pojedinac sigurno će brže naći posao i biti vrijedan kadar svom budućem poslodavcu.

Cilj ovog rada je istražiti kako volontiranje utječe na osobni i profesionalni razvoj pojedinca. U prvom dijelu ovog rada objašnjeni su osnovni pojmovi vezani uz volontiranje, pojašnjeni su motivi za volontiranje te je razrađeno koje se to vještine mogu steći tokom volontiranja i kako one mogu pomoći pojedincu da raste. Za empirijski dio ovog rada istražiti će se iskustva i stavovi građana Osijeka o volontiranju.

Ključne riječi: volontiranje, vještine, osobni razvoj, profesionalni razvoj

Abstract

Volunteering is quite often an underestimated activity. People see it as free work and therefore they are not interested in it. Volunteering is a voluntary activity for which no monetary compensation is obtained, but benefits that comes from volunteering are more meaningful than money. Volunteering helps an individual to get the opportunity to grow and develop, make new friends or contacts, learn something new, improve existing skills or develop new ones. In addition, it helps its community grow and develop along with it.

Nowadays, there are more and more young educated individuals who cannot find a job. Volunteering is a great way to gain working experience, a person who volunteers is showing his/her future employer that he/she is not passive but rather invest in his/her own personal and professional development. Such active individual will be able to find a job sooner and he/she will be an asset to the future employer.

The main objective of this paper is to investigate how volunteering affects the personal and professional development of an individual. The first part of this paper explains the basic concepts related to volunteering, explains the motives for volunteering and elaborates what skills can be acquired during volunteering and how volunteering can help an individual grow. For the empirical part of this paper, the experiences, and attitudes of the citizens of Osijek about volunteering will be explored.

Keywords: volunteering, skills, personal development, professional development

Sadržaj

1. Uvod	1
2. Metodologija rada.....	2
3. Volontiranje.....	3
3.1. Povijest volontiranja.....	4
3.2. Vrste volontiranja	6
4. Volontiranje i njegov doprinos zajednici.....	9
5. Motivacija za volontiranje	10
6. Razvijanje osobnih i profesionalnih vještina volontiranjem	14
6.1. Osobni razvoj pojedinca.....	14
6.2. Profesionalni razvoj pojedinca	15
7. Istraživanje iskustva i mišljenja ljudi o volontiranju.....	19
8. Zaključak.....	26
Popis literature.....	27
Popis grafikona	29
Prilozi.....	30

1. Uvod

„Volonterstvo je jedan od prirodnih ljudskih resursa i sigurno nije pogrešno tvrditi da postoji otkako je i čovjeka: prirodna je težnja ljudi da unaprjeđuju sebe i svoje zajednice i da pomažu jedni drugima.“ (Prgić Znika i sur., 2015:13)

Volontiranje je aktivnost kojom pojedinac ulaže svoje slobodno vrijeme u pomaganje potrebitima i svojoj zajednici. Pojedinac kroz volonterski rad stječe puno novih znanja, vještina iskustava i poznanstava. Kroz volontiranje pojedinac raste zajedno sa zajednicom i radi na svom emocionalnom, duhovnom i profesionalnom razvoju. Pojedinac osim što tako širi svoje vidike također dobiva i priliku biti dio promjene na bolje.

Cilj ovog rada je približiti i objasniti ulogu volontiranja, te pojasniti kako ono utječe na osobni i profesionalni razvoj pojedinca.

Rad se osim uvoda, metodologije i zaključka sastoji od sedam poglavlja. Nakon uvoda i metodologije rada u trećem poglavlju objašnjeno je šire značenje samog koncepta volontiranja, povijest volontiranja i vrste volontiranja te su spomenute neke od obaveza i prava volontera kao i organizatora volontiranja. U četvrtom poglavlju prikazana je utjecaj volontiranja na zajednicu. U petom poglavlju pojašnjene su vrste motivacija te su navedeni primjeri kako zadržati motivaciju volontera. U šestom poglavlju opisane su razne vještine koje se stječu kroz volontiranje te njihov utjecaj na osobni i profesionalni razvoj pojedinca. Na samome kraju ovog završnog rada u sedmom poglavlju provedena je anketa kojom su ispitani stavovi i iskustva građana grada Osijeka o volontiranju.

2. Metodologija rada

Predmet istraživanja ovog rada je kako volontiranje utječe na osobni i profesionalni razvoj pojedinca. Prilikom izrade rada korišteni su primarni i sekundarni izvori podataka. Deskriptivnom metodom objašnjeni su osnovni pojmovi, značaj i doprinos volontiranja u zajednici i utjecaj volontiranja na osobni i profesionalni razvoj pojedinca.

Primarni podaci dobiveni su istraživanjem iskustava i stavova ljudi o volontiranju (prilog 1). Nakon provedenog istraživanja metodom sinteze doneseni su zaključci na temelju provedenog istraživanja. Prilikom izrade ovog rada korišteni su prikupljeni podaci iz stručnih knjiga, znanstvenih i stručnih časopisa, publikacija Volonterskih centara Republike Hrvatske i internetskih stranica kao sekundarni izvori informacija.

3. Volontiranje

Definicija volontiranja prema Zakonu o volonterstvu NN 58/2007 glasi da se pod volontiranjem smatra dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili za opću dobrobit, a obavljaju ih osobe na način predviđen ovim Zakonom, bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje, ako ovim Zakonom nije drukčije određeno.¹

Prema Čulum (2008:9) volontiranje je jedan od najsnažnijih elemenata koji pridonose razvoju i formiranju demokratskih promjena u svakom društvu, također ono je i osnova koja omogućuje građanima da se uključe u poticanje razvoja zajednice i društva davanjem svog slobodnog vremena, znanja, entuzijazma i energije.

Volontiranje je aktivnost kojom osoba svoje slobodno vrijeme dobrovoljno daje u svrhu pomaganja nekom kome je to potrebno, a u to ne ulazi pomaganje obitelji i prijateljima, te pri tome nije plaćena za to. Kroz volontiranje pojedinci ne pomažu samo zajednici već i samima sebi na način da razvijaju nova znanja i vještine te poboljšavaju postojeće. Volontiranje pozitivno utječe na fizičko i mentalno zdravlje pojedinaca, pojedinac širi svoj krug poznanstva, poboljšava komunikacijske vještine i još puno toga. Volontiranje ljudima može otvoriti nove vidike. Veliki broj ljudi ulazi u projekte volontiranja jer na taj način stječu određeno iskustvo koje će utjecati na njihov život. Osim što volontiranje utječe na osobu također utječe na okolinu u kojoj osoba volontira. Osobe se često uključe u volontiranje jer netko od njihovih poznanika već volontira te se tako mogu međusobno motivirati i poticati jedni druge da se uključe u projekte kroz koje kvalitetno i korisno iskorištavaju svoje vrijeme, a to puno znači kako za pojedince tako i za okolinu. Volontiranje osim što gradi poduzetnički duh kod čovjeka on također proširuje vidike osobama na način da vide širu sliku svijeta u kojem žive. Ljudi, a pogotovo mladi, zahvaljujući volontiranju postaju ambiciozni te teže nekom većem cilju kako bi promijenili i poboljšali zajednicu u kojoj žive. Vrlo važno je spomenuti da volontiranje osim što stvara kod ljudi određene vještine također pomaže pri osobnom i duhovnom razvoju osobe, u smislu da se osoba osjeća korisno zbog svog doprinosa i mogućnosti da će učiniti nešto dobro i korisno za dobrobit određene zajednice ili udruge.

Volontiranje je jedna od najsnažnijih aktivnosti kroz koje se pokreću promjene te se doprinosi rastu i razvoju društva. Volonter može biti svaka osoba koja se odluči biti dio promjene i dio zajednice. Volonteri svojim aktivnostima i svojim radom pomažu potrebitima i samoj zajednici te uz to rade na sebi i na svom osobnom i profesionalnom razvoju. Svaki volonter ima drugačiji razlog zašto volontira, no na kraju krajeva sve ih spaja to što žele biti dio promjene i pomoći svojoj zajednici da raste i da se razvija kako ona tako i oni s njom.

Prema Zakonu o volonterstvu NN 22/13 volonter je, sukladno odredbama ovoga Zakona, fizička osoba koja volontira u Republici Hrvatskoj ili u inozemstvu, sukladno važećim nacionalnim i međunarodnim propisima, ako drugačije nije uređeno ovim Zakonom.²

¹ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_58_1863.html (pristupljeno 20.06.2020.)

² <https://www.zakon.hr/z/258/Zakon-o-volonterstvu> (pristupljeno 02.09.2020.)

Neka od temeljnih prava volontera su primanje povratnih informacija, znati što se očekuje od njih, dobiti sve informacije o poslu, dobiti potrebnu edukaciju te znati kome se mogu obratiti u slučaju da nastane neki problem. Neke od obveza odnosno odgovornosti volontera su završiti dogovorene projekte i zadatke, poštivati druge i njihova prava, čuvati privatnost i povjerljivost informacija s kojima dolaze u doticaj te obavljati svoj posao pouzdano i odgovorno.

3.1. Povijest volontiranja

Ljudi su socijalna bića koja ovise jedni o drugima, pa tako imaju potrebu da si međusobno pomažu zbog čega se može reći da volontiranje postoji od kad postoji i čovjek.

„U zapadnoj civilizaciji pojava dobrovoljnog rada u svrhu pomoći drugima može se promatrati u uskoj vezi s naukom kršćanske religije gdje je upravo *pomoć bližnjem* jedna od glavnih vrijednosti. Kasniji razvoj volonterskog rada usko je povezan s razvojem civilnog društva i građanskih inicijativa, a svi ti sektori svoj su procvat doživjeli u posljednjim desetljećima 20. stoljeća. Usvojim se principima oslanjaju na načelo supsidijarnosti, načelo koje je promovirala upravo Katolička crkva, a koje je danas u suvremenim državama postalo norma. To načelo nalaže da se odgovornost odlučivanja treba svesti na što nižu razinu, ono brani manje entitete od intervencije većih, daje prednost lokalnim zajednicama te uspostavlja lanac entiteta između pojedinca i države.“ (Begović, 2006:43) Odnosno načelo supsidijarnosti u prvi plan stavlja manje te lokalne zajednice i pomaže im da se i njihov glas čuje.

U povijesti volontiranja i njegove institucionalizacije važnu ulogu imaju Pierre Ceresole i Hubert Parris. Oni su 1920. organizirali prvu međunarodnu grupu volontera koji su obnavljali selo u Francuskoj koje je bilo razrušeno tijekom 1. svjetskog rata. Osim obnavljanja sela cilj im je bio izgradnja mira kroz zajednički rad. Iako je volontiranje od kad je i čovjeka dosta dugo vremena je trebalo da ljudi shvate koliko je volontiranje zapravo korisno pogotovo za zajednicu. Neki početci volontiranja su krenuli nakon velikih ratova kad je u pitanju bilo obnavljanje onog što je u ratu razrušeno. Malo po malo volontiranje je došlo do faze u kojoj su se prepoznale sve koristi koje ono donosi sa sobom te se tako intenzivnije počelo širiti i razvijati. Ubrzo su nastale tri glavne volonterske organizacije u svijetu koje postoje i danas, a to su *International Reconciliation Union*³, *Service Civil International*,⁴ *Youth Action for Peace*⁵. Svrha ovih organizacija je održavanje i promoviranje mira, zalaganje za ljudska prava, poticanje

³ Međunarodna Unija Pomirenja

⁴ Međunarodna mirovna organizacija

⁵ Akcija mladih za mir

volontiranja i očuvanje okoliša. Nedugo zatim, 1948. godine, Unesco je osnovao *Co-ordinating committee of international voluntary service*⁶ koja je postala krovna organizacija svih volonterskih udruga. Uloga ove organizacije je širenje informacija i iskustava te lobiranje za bolje uvjete volontiranja, a odigrala je i veliku ulogu u uspostavljanju volonterskih organizacija u istočnoj Europi i drugim kontinentima. Ujedinjeni Narodi su također imali veliku ulogu u razvoju volontiranja te su tako u rujnu 2000. godine na Milenijskom sastanku definirali osam mjerljivih ciljeva protiv gladi, bolesti, siromaštva, nepismenosti, diskriminaciji žena i uništavanju okoliša poznatijih kao Milenijski razvojni ciljevi. Svaki pojedini cilj se oslanja na volontere zbog čega su upravo volonteri postali ključni faktor u ostvarivanju tih ciljeva.

Prema Begović (2006:46-48) postoji osam važnih dokumenata za povijest volontiranja. **Rezolucija o volontiranju** usvojena je 1983. godine od strane Europskog Parlamenta. U njoj se prepoznaje opća korisnost volonterskog rada te se poziva Europsku Komisiju da obrati pozornost na volontiranje te da donese **Europski statut za volonterski rad** kojim bi se osiguralo pokrivanje troškova volontera, adekvatna zaštita i osiguranje. Dvije godine kasnije, 17.12.1985. godine Generalna Skupština Ujedinjenih Naroda prihvaća **Rezoluciju 40/212** u kojoj se 5.12. proglašava Međunarodnim danom volontera za ekonomski i socijalni razvitak. 1994. godine Odbor Ministarstva Vijeća Europe donosi **Preporuku o promicanju volonterskog servisa**. Unutar ove preporuke naglašava se važnost i obrazovna uloga volonterstva na intelektualnu razmjenu, društvo i jačanje europske svijesti za smanjenje prepreka mobilnosti mladih volontera.. 1996. je pokrenut program **Europske Volonterske Službe**, od strane Europske Komisije. Tim programom se podržava dugoročno volontiranje mladih od 18 do 25 godina. 20.11.1997. Generalna skupština Ujedinjenih Naroda prihvaća **Rezoluciju 52/17** kojom se 2001. godina proglašava Međunarodnom godinom volontera. 11.05.2000. Vijeće Europe donosi **Europsku Konvenciju o promociji međunarodnog dugoročnog volonterskog rada mladih**. Njome su definirani ključni akteri u procesu volontiranja, ugovor o volontiranju, osposobljavanje volontera, prava i obveze te potvrde i certifikati. 2001. godine Vijeće Europe donosi **Preporuku 1496: Unaprjeđenje statusa i uloge volontera u društvu** koja kao što i sam njen naziv sugerira vodi računa o promoviranju uloge volontera u društvu.

Povijest volonterskog rada je duga, no ono napokon počinje dobivati cijenjeni status koji i zaslužuje. Ljudima je trebalo dosta vremena da shvate koliko volontiranje pomaže u izgradnji

⁶ Koordinacijski odbor međunarodne volonterske službe

bolje i kvalitetnije ne samo zajednice već i civilizacije, a uz to pomaže volonterima da emocionalno, duhovno i profesionalno rastu.

3.2. Vrste volontiranja

Volontirati se može u jako puno područja tako da svaki pojedinac može izabrati aktivnost koju voli i na svoj način doprinijeti zajednici. To može činiti povremeno ili kontinuirano ovisno o njegovom slobodnom vremenu, motivima i ciljevima volontiranja. Ljudi najčešće volontiraju unutar svoje zajednice odnosno svoga grada, ali volontirati se može i puno dalje od toga. To mogu biti neki drugi gradovi, ali i mogu biti i druge države. Često, internacionalna volontiranja predstavljaju spajanje ugodnog s korisnim - pomaganje u situacijama u kojima je pomoć najpotrebnija, a u slobodno vrijeme mogu razgledati grad ili državu koju su posjetili.

Vrste volontiranja prema trajanju

Ovisno o vremenu s kojim raspolažu pojedinci se mogu odlučiti za jedno od tri vrste volontiranja s obzirom na vremensko trajanje volontiranja.

„Kratkotrajno volontiranje je volontiranje koje volonter obavlja jednokratno ili povremeno u vremenski ograničenom vremenu.,”⁷ Volonter volontira po potrebi na raznim događajima poput kulturnih i sportskih događaja. Ova vrsta volontiranja je raširena među mlađim volonterima. Stotine volontera obično su potrebne tijekom dana događaj. Zadaci za velike događaje mogu uključivati razne zadatke na licu mjesta, poput pomoći oko postavljanja stolova i stolica, podjele vode i sokova ili usmjeravanja sudionika.

„Dugotrajno volontiranje je volontiranje koje volonter obavlja redovito i kontinuirano, na tjednoj osnovi u razdoblju od najmanje tri mjeseca bez prekida.,”⁸ Volonter se intenzivno posvećuje volontiranju i nalazi vrijeme za obavljanje svojih volonterskih aktivnosti te uživa u njima. To je često u pitanju rad s djecom gdje se volonteri obvežu na duže vrijeme volontiranja kako bi olakšali djeci i kako se ona ne bi osjećala napušteno ukoliko bi volonter volontirao mjesec dana i samo otišao odnosno prestao volontirati. Dugotrajno volontiranje ima veću razinu sudjelovanja i odgovornosti u odnosu na kratkotrajno volontiranje.

⁷ <https://www.vcst.info/o-volonterskom-raduo-volonterstvu> (pristupljeno 17.07.2020.)

⁸ <https://www.vcst.info/o-volonterskom-raduo-volonterstvu> (pristupljeno 17.07.2020.)

„Volontiranje u kriznim situacijama je volontiranje koje volonter obavlja u situacijama koje nalažu hitnost i u izvanrednim društvenim situacijama.“⁹ Primjeri takvog volontiranja je volontiranje za vrijeme poplava, požara ili potresa. U takvim situacijama ljudi su skloniji osjećaju empatije te se dosta ljudi odazove na poziv za pomoć.

Vrste volontiranja prema okruženju u kojem pojedinac volontira

Prema Prgić Znika i sur. (2015:20) lokalno volontiranje podrazumijeva rad u vlastitoj lokalnoj zajednici, najčešće izravno s korisnicima. Najčešći je oblik volonterskog rada jer kroz njega volonter ostvaruje neposredan kontakt sa zajednicom u kojoj živi i dobiva neposredan uvid u dugoročne dobrobiti koje donosi njegov rad. Prvi instinkt koji pojedinac dobije kad se odluči za volontiranje je da volontira u svom gradu odnosno da pomogne svojoj zajednici. Blizina i poznavanje okoline su velika prednost te se volonter odmah osjeća opuštenije i zadovoljnije. Osim toga može svjedočiti promjeni koju čini svojim dobrovoljnim radom.

Prema Prgić Znika i sur. (2015:20) međunarodno volontiranje označava volontiranje izvan granica vlastite države, bilo da hrvatski državljani volontiraju u inozemstvu ili da hrvatske neprofitne organizacije ugošćuju inozemne volontere. Na međunarodno volontiranje se najčešće odazivaju mladi ljudi koji, osim nesebičnog pomaganja, vole putovati te na taj način spajaju ugodno s korisnim. Imaju priliku posjetiti države u kojima nisu nikad bili te tako upoznaju nove ljude, proširuju svoje vidike, mogu istraživati grad te bolje upoznati kulturu i običaje mjesta u kojem volontiraju. Europska unija je olakšala međunarodno volontiranje te tako volonteri putem Internet stranice Europski portal za mlade mogu naći puno zanimljivih stvari o volontiranju kao što su gdje i kako se prijaviti za volontiranje te iskustva prijašnjih volontera. Također postoji i internetska stranica Europske snage solidarnosti preko koje se mogu pratiti razni volonterski projekti te se u iste može uključiti.

Volontiranje prema specifičnom području

Volontirati se može u jako puno različitih područja neka od njih su volontiranje s djecom i mladima, volontiranje sa starijima ili pak volontiranje za zaštitu okoliša.

Za volontiranje s djecom i mladima ima puno prilika bilo u osnovnoj ili srednjoj školi ili sa skupinama mladih u mjestu stanovanja volontera. Prilike mogu uključivati mentorstvo, treninge

⁹ <https://www.vcst.info/o-volonterskom-raduo-volonterstvu> (pristupljeno 17.07.2020.)

i radionice o različitim područjima i zabavne aktivnosti u kojima mogu sudjelovati volonteri zajedno s djecom.

Volontirajte sa starijim osobama i invalidima se sastoji od pomaganja u svakodnevnim aktivnostima poput pomoć u kupovini ili šetnja njihovog najdražeg ljubimca. Stariji ljudi, pogotovo oni koji su u domu, su jako usamljeni te ih druženje s volonterima oraspoloži i nasmije. Neke od aktivnosti u kojima uživaju i stariji ljudi i volonteri su druženja uz kavu ili čaj, razgovori te igranje nekih društvenih igara poput šaha, čovječe ne ljuti se ili pak tombole. Kod zaštite okoliša postoji mnoštvo načina na koji se kroz volonterske aktivnosti može pomoći okolišu bilo da se radi o kampanji za klimatske promjene, čišćenju vodenih putova ili pomaganje životinjama i biljkama koje zanimaju volontere, postoji čitav niz ekoloških mogućnosti. Mnoge su jednokratne mogućnosti s manje zalaganja, iako su dostupni značajniji projekti koje vode studenti.

Volontirati se može u raznim područjima ovisno o interesu volontera. Što znači da svaka individua može volontirati u području koje ju/ga zanima i osim što će pridonesti razvoju zajednice također će i individua naučiti nešto novo u području ili aktivnostima koje ga zanimaju.

4. Volontiranje i njegov doprinos zajednici

Zajednica je skupina ljudi koji su povezani raznim čimbenicima poput raznih aktivnosti koje obavljaju zajedno, opredjeljenja seksualnog ili vjerskog, posla, interesa, ili pak geografskog područja. Zajednica pomaže svakom pojedincu da stekne svoj identitet. Kako zajednica pomaže u izgradnji samog pojedinca tako i pojedinac utječe na rast i razvoj zajednice. Razni su načini za doprinos zajednici, no najveći doprinos pojedinca zajednici je volontiranje. Volontiranje ima svoju dugu povijest te velik utjecaj ne samo na zajednicu već i na ekonomiju.

Fleksibilnost je značajan faktor na tržištu rada jer on doprinosi kvalitetnijem funkcioniranju istog. Na europskom tržištu se stalno pojavljuju novi programi i mjere koje uključuju međunarodne razmjene i suradnje kako obrazovanih i zaposlenih pojedinca tako i volontera. Razmjena znanja i iskustava pomaže pojedincima kako bi došli do kvalitetnog podudaranja ponude i potražnje na tržištu rada. Volontiranje ima snažan ekonomski doprinos za zajednicu, osim što pripomaže bržem zapošljavanju i smanjenu nezaposlenosti pomaže i u reduciranju državne potrošnje. Volonter za svoje volonterske aktivnosti ne dobiva nikakvu novčanu kompenzaciju te tako dodaje vrijednost ukupnom dobitku zemlje i reducira državnu potrošnju. Prema Priručniku Međunarodne organizacije rada o mjerenju volonterskog rada, ljudi su daleko izdašniji prema svom vremenu nego prema novcu. Ukupna količina vremena koju ljudi daju neprofitnim organizacijama na globalnoj razini vrijedi dvostruko više od one koju daju u novčanim donacijama. Volonteri su toliko sastavni dio tržišta rada da bez dobrog razumijevanja vrijednosti svog rada dobrotvorne organizacije imaju ograničeno razumijevanje ovog važnog resursa i možda ga ne iskorištavaju maksimalno. ¹⁰

„Volontiranje je jedan od najsnažnijih elemenata koji doprinose razvoju i formiranju demokratskih promjena u svakom društvu, to je osnova koja omogućuje građanima/kama da se uključe kroz različite građanske inicijative te davanjem svog slobodnog vremena, znanja i iskustva te entuzijazma i energije značajno doprinesu razvoju svoje zajednice i društva u cjelini. Zbog specifičnosti načini na koji funkcionira te zbog djelovanja na tri razine (osobni razvoj, rješavanje konkretnih problema, društveni razvoj) doprinosi podizanju aktivnosti građana/ki, a posebno mladih ljudi koji se najčešće bave volonterskim radom.“ (Begović. 2006:35)

Zajednica puno daje svakoj osobi. Daje joj sigurnost, oslonac i identitet. Kad se nađe način i slobodno vrijeme lijepo je i vratiti zajednici, ulagati u nju kako bi ljudi zajedno s njom mogli

¹⁰ <https://www.philanthropy.com/article/Time-Is-Money-How-to-Measure/195889> (pristupljeno 04.09.2020.)

rasti. Ljudi često misle da jedno djelo ne može utjecati na promjene i da njihov glas ne čini razliku. Nekada je upravo jedan glas i jedno djelo dovoljno da se pokrene lavina dobrih djela.

5. Motivacija za volontiranje

Motiv je nešto što pokreće ili je nit vodilja pojedincu kako bi napravio neki zadatak ili ostvario neki cilj. Motivi mogu biti raznovrsni, od nagrada i priznanja pa sve do samoostvarenja, a to sve, naravno, ovisi o individui. Neke ljude više motivira samoostvarenje dok druge pak više motivira uklapanje u društveni okvir.

Postoji veliki broj razloga zbog kojih ljudi volontiraju od viška slobodnog vremena, preko osjećaja korisnosti (pomaganje onima koji se smatraju manje sretnima i koji se suočavaju s različitim društvenim i životnim problemima) do stjecanja osobne koristi od volontiranja (radno iskustvo, putovanja, poznanstava i sl.) pa im se volontiranje čini idealna aktivnost za upotpunjavanje tog vremena.

Prema Clary i Snyder (2006:22-23) postoje šest osobnih i društvenih funkcija koje se ostvaruju kroz volontiranje koji su ujedno motivi i razlozi zbog kojih ljudi volontiraju, a to su:

- vrijednosti – volontiranje nekim ljudima omogućuje da djeluju u skladu s osobnim uvjerenjem o važnosti pomaganja drugima i brige za dobrobit drugih,
- razumijevanje – volontiranje ima funkciju propitivanja, otvara mogućnost učenja i razvijanja vještina, zadovoljava čovjekovu želju da razumije ljude kojima pomaže, organizaciju za koju volontira ili samoga sebe,
- poštovanje – volontiranje može pomoći osobi da podigne svoje samopoštovanje, da se bolje osjeća sama sa sobom i da se psihološki razvija,
- karijera – nekima volontiranje omogućuje stjecanje iskustva vezanog uz karijeru, učenje novih vještina koje im mogu pomoći u pronalaženju zaposlenja ili razvoju karijere,
- društvo – volontiranjem ljudi povećavaju i jačaju svoje društvene veze ili pak volontiraju zbog društvenog pritiska i prilagodbe,
- zaštita – volontiranje može poslužiti kao sredstvo za smanjivanje negativnih osjećaja ili pružati bijeg od osobnih problema i osamljenosti.

Osjećaj empatije je jedan od snažnih i najčešćih motiva za volontiranje. Ljudi suosjećaju s drugima koji su u teškim životnim situacijama i kojima treba pomoć. Empatija je jedan od čestih motiva za volontiranje jer nakon pomaganja potrebitima za sobom donosi osjećaj ispunjenja i sreće. Neki od drugih motiva za volontiranje mogu biti moralni ili religiozni motivi a osobe

koje su vođene tim motivima imaju snažna moralna, etička ili religiozna uvjerenja. Osim navedenih motiva volonteri također mogu biti motivirani promjenom koju će svojim volonterskim aktivnostima pridonesti društvu i zajednici te na taj način poboljšati i društvo i zajednicu. Naravno tu se nalaze i volonteri koji volontiraju kako bi poboljšali svoje vještine i stekli nova iskustva. Tako se motivi mogu podijeliti na intrinzične i ekstrinzične.

Intrinzični odnosno altruistični motivi se pojavljuju kod pojedinaca koji žele iskreno i nesebično pomoći drugima. Takvi pojedinci su vođeni osjećajem empatije, brižnosti, osjećajnosti, društvenosti, socijalne osjetljivosti i mnogim drugima.

„Postoje tri su vrste intrinzičnih motiva volontera, a to su pojedincima koji volontiraju stalo im je do koristi onih koji primaju pomoć, volonteri intrinzično uživaju u radu kada pomažu i kada je prisutna društvena interakcija i čin pomaganja drugima stvara zadovoljstvo“ (Pološki Vokić i sur. (2013.).

Osobe koje su vođene intrinzičnim motivatorima prije svega imaju cilj da pomognu onima kojima je pomoć potrebna te se nakon toga osjećaju se ispunjeno jer znaju da su svojim nesebičnim djelima učinili razliku i osim što su pridonijeli razvoju zajednice i društva pridonijeli su i svom osobnom razvoju. Puno su naučili te su poboljšali svoje postojeće vještine ili čak naučili neke nove koje će im svakako koristiti dalje u životu.

Kad je u pitanju intrinzična motivacija može se reći da neko volontira zbog želje za novim saznanjima, bez potrebe za nagradom, zbog uživanja u volonterskim aktivnostima. Kada neko posjeduje intrinzičnu motivaciju ta osoba ima potrebu za izazovima, za korištenje istraživačkog učenja, a njegova saznanja i socijalni razvoj bit će uspješniji. Ta osoba volontira iz znatiželje, zadovoljstva, uzbuđena je dok obavlja volonterske aktivnosti i uživa u upoznavanju novog. Takva vrsta motivacije omogućuje brzo i kvalitetno učenje te samim tim i napredovanje.

Prema Meier i Stutzer (2006., citirano kod Pološki Vokić i sur., 2013.) ekstrinzične motive posjeduju oni pojedinci kod kojih je osjećaj zadovoljstva je sekundaran ili izostaje te oni volontiraju instrumentalno, odnosno iz sljedeća tri razloga:

- volonterstvom se bave jer ga vide kao ulaganje u ljudski kapital,
- volontiraju kako bi razvijali svoje društvene mreže i
- volontiraju kako bi bili prihvaćeni u društvu.

To su ljudi koji su prvenstveno vođeni time da rade na sebi i poboljšavaju svoja znanja i vještine. Stalo im je do pomaganja drugima, ali isto tako gledaju šta će drugi reći pa tako volontiraju samo zato da bi drugi visoko pričali o njima. Ili zato sto osjećaju moralnu obvezu

zbog religije. Drugi naziv za ekstrinzične motive bi bio egoistični motivi zato što je takvim volonterima bitno da pomažu drugima, ali iz nekog razloga koji koristi i njima samima. Nisu to sebični ljudi, već su to osobe koje gledaju kako korist može biti obostrana. Oni svojim slobodnim vremenom i radom pomažu onima kojima je pomoć potrebna, a oni za tako poboljšavaju svoje vještine ili stvaraju nove, stječu nova iskustva i znanja.

Ekstrinzična motivacija predstavlja snažan oblik motiviranja, no treba uzeti u obzir da je taj način kratkotrajan i nestabilan. Jednostavno je nemoguće nagrade i pohvale držati u konstantnom omjeru jer su mogućnosti za isto obično različite i nepredvidljive.

Ekstrinzična motivacija je sve ono što ljude uteče izvana to može radna okolina, organizacija rada, kultura, socijalno okruženje ili klima. Za ovo motivaciju je karakteristično da ju prati neka nagrada to može biti priznanje, zahvalnica ili neka druga specifičnija nagrada. To u krajnjem slučaju i nije tako loše, ali se postavlja pitanje da li se volontira zbog nagrade ili zbog nečeg drugog. Upravo to je ono što lako dovodi do pada ove vrste motivacije i lakog odustajanja od volonterskih aktivnosti.

Ljudi znaju imati kratkotrajnu motivaciju što znači da njihov interes za neku aktivnost ima relativno kratak vijek. Zbog toga je, organizacijama koje potiču i organiziraju volonterske aktivnosti, važno naći način kako zadržati motiviranost svojih volontera. Postoji jako puno motiva koji mogu pogurati pojedinca da ide naprijed i da nastavi s time što je počeo. Prema Begović (2006:29) postoji više načina kako motivirati volontere da nastave s volontiranjem, a to su:

- saznati prave motive volontiranja i pokušat zadovoljiti potrebe volonter/ki
- stvoriti okolinu koja pruža podršku
- odredit jasne uloge i postaviti ciljeve
- prilagoditi zadatke u skladu s mogućnostima
- razviti atmosferu u kojoj su svi uključeni
- pružiti priliku za edukaciju i stručno usavršavanja
- održavanje uspješne komunikacije s volonterima
- nastojati spriječiti nesporazume kroz otvorenu komunikaciju
- pružiti povratne informacije o radu volontera te im osigurati nagradu u obliku priznanja i poštivanja njihovog doprinosa
- pokazati zahvalnost i reći hvala.

Jako je važno održavati kontinuiranu komunikaciju, čak i kada volonter trenutno ne volontira, kako bi volonteri stalno bili uključeni u dešavanja te ako ima nekakvih problema ili nesuglasica da se iste mogu razriješiti. Također važno je omogućiti volonterima edukaciju prema njihovim interesima kako bi što bolje obavljali svoje volonterske aktivnosti. Volonteri se trebaju uključivati u donošenje odluka kako bi se osjećali da pridonose i kako bi dali svoje stavove i mišljenja na određenu situaciju. Poticanje dobrih međuljudskih odnosa među volonterima i mentorima može pridonosti zadržavanju volontera jer su veće šanse da volonter nastavi s volontiranjem u okruženju koje ima dobru radnu atmosferu u kojoj se svi međusobno družu te su podrška jedni. Jedna od najbitnijih stvari je pokazati razumijevanje za volontere i njihove obveze te im pružiti podršku. Neki volonterski centri imaju organiziranu podršku za volontere na kojoj volonteri mogu doći i reći što ih muči, olakšati dušu i dobiti dobre savjete i podršku. Na taj način volonteri se ne osjećaju usamljeno te znaju da uvijek imaju mjesto na koje mogu doći kako bi dobili podršku ili bili podrška nekom drugom.

6. Razvijanje osobnih i profesionalnih vještina volontiranjem

Vještine su znanja ili sposobnosti koje se stječu kroz edukaciju ili praksu. Određene vrste volontiranja zahtijevaju odrađivanje dodatne edukacije kako bi volonteri imali sva potrebna znanja i vještine za područje u kojem volontiraju. Jedan od takvih primjera je volontiranje s djecom gdje volonteri kroz edukaciju nauče kako komunicirati s djecom, kako se ponašati prema njima i kako pozitivno utjecati na njih. Naravno osim edukacije, volonteri nauče jako puno toga i kroz sam volonterski rad. To mogu biti sasvim nove vještine i znanja ili to pak može biti usavršavanje vještina i znanja koja su već posjedovali. Ta znanja i vještine mogu utjecati i pridonijeti osobnom i profesionalnom razvoju pojedinca.

6.1. Osobni razvoj pojedinca

Osobni razvoj je konstantan rad na samome sebi odnosno poboljšavanje i usavršavanje vlastitih vještina i znanja te stjecanje novih.

Ljudi kroz čitav život uče i razvijaju se, uče nešto novo ili usavršavaju postojeće. U današnjem svijetu koji se konstantno mijenja ljudi se trebaju prilagoditi i ići u korak s vremenom, trendovima i tehnologijom. Učenje ne prestaje sa završetkom srednje škole ili fakulteta ono se nastavlja dalje kroz život te pomaže pojedincu da bude najbolja verzija sebe. Ulaganje u sebe i svoje znanje nikad nije loše i uvijek se isplati. Dok se većina dodatnih znanja plaća, kao što su edukacije i seminari, volontiranje je jedan od oblika stjecanja novih znanja i vještina koje je potpuno besplatno, a osim što se pojedinac razvija i raste pomaže i svojoj zajednici da učini isto.

Ljudi od kad se rode potrebna im je pomoć drugih kako bi učili i razvijali se. Ljudi su socijalna bića i zavise jedni od drugih. Roditelji pomažu djeci, djeca drugoj djeci i tako u krug. Većini ljudi kojima je potrebna pomoć nađu je kroz roditelje, učitelje, prijatelje, kolege s posla. No, neki ljudi nažalost nisu pronašli pomoć koja im treba. Tu dolaze pojedinci ili neprofitne organizacije koje znaju koliko je važna pomoć drugih za sam rast i razvoj osobe te će uvijek bit spremne pomoć i volontirati kako bi vratili zajednici i društvu ono što je njima dano.

Osim što pomaže zajednici volonter radi i na samome sebi. Volonter se razvija na psihološkoj, duhovnoj i emocionalnoj razini. Širi svoje vidike te otvara svoj um. Razvija nove vještine koje mu mogu pomoći u svakodnevnom životu kako bi mu on bio što lakši ili što ispunjeniji. Jedna od vještina koja olakšava život, a može se steći kroz volonterski rad je vještina dobre organizacije. Volonter kroz volonterske aktivnosti uči kako odrediti prioritete i ispuniti rokove,

kako velike i kompleksne zadatke pretvoriti u manje sustavne zadatke te kako organizirati informacije, ljude ili resurse na sustavan način. Osoba kroz volontiranje nauči kako dobro i kvalitetno upravljati svojim vremenom. Volonteri razvijaju sposobnost uspostave realističnih vremenskih rasporeda i planova aktivnosti koje pospješuju upravljanje vremenom te tako volonteri mogu naći vremena za sve svoje aktivnosti pa se na kraju dana osjećaju zadovoljno jer su uspjeli popuniti svoj dan sa svim aktivnostima koje su htjeli izvršiti za određeni dan. Volonteri također upoznaju jako puno ljudi od kojih mogu naučiti jako puno te sklopiti nova prijateljstva. Jedna od najbitnijih vještina koje volonteri usavršavaju kroz svoje volonterske aktivnosti je komunikacija. Kroz iskustvo nauče kako komunicirati s različitim ljudima, kako kvalitetno i argumentirano iznositi svoja mišljenja i stavove te kako izraziti svoje osjećaje. No nisu samo vještine i nova znanja što pojedincu doprinosi za njegov osobni razvoj tu je i sam volonterski rad. Ima pojedinaca koji volontiraju jer su usamljeni i teško stječu prijatelje te im volontiranje to olakšava, depresivni pojedinci također volontiraju kako bi se maknuli od svog okruženja i pokušali nešto novo kako bi im to pomoglo u borbi s njihovom depresijom. Neki volontiranjem nađu svoj cilj u životu, dok drugi pak napokon pobijede svoju lijenost i steknu određene radne navike. Mnogi kad ih se pita što je volontiranje pomisle na besplatan rad odnosno posao za koji nisi plaćen, no volontiranje je zapravo puno više od toga. Pojedinci u većini slučajeva dobiju puno više nazad nego što su dali. Ne dobiju možda novčanu naknadu, ali dobiju nešto puno vrijednije od toga. To može biti osmijeh ili topla riječ osobe kojoj je volonter pomogao ili pak nova iskustva, znanja i vještine. Radost je u malim stvarima.

6.2. Profesionalni razvoj pojedinca

Profesionalni razvoj je kontinuirani proces učenja i usavršavanja vještina koje su direktno povezane sa zanimanjem pojedinca. Svaka profesija se razlikuje jedna od druge, neke imaju više sličnosti neke manje, no ono što ih sve povezuje je konstantan razvoj i praćenje trendova. Vremena nisu kao nekada gdje kad se osoba prvi put zaposli radi isti posao do kraja života. Današnje generacije će proći veliki broj različitih poslova prije nego što se odluče za jedno radno mjesto ili možda na kraju krajeva otvore nešto svoje. Pri zapošljavanju danas puno veću priliku imaju oni koji uz svoje formalno obrazovanje imaju i dodatnog radnog iskustva koje ne mora nužno biti stečeno radom kroz praksu nego i kroz različite projektne i društvene aktivnosti poput volonterstva. Osim što nudi iskustvo volonterstvo omogućuje izgradnju socijalnog kapitala jer se tijekom volontiranja može upoznati veliki broj ljudi iz različitih sektora i različitih interesa. Također, volontiranje omogućuje razvoj tzv. mekih vještina poput vještina

komunikacije, rješavanja problema, kritičkog razmišljanja, timskog rada i proaktivnosti u organizaciji raznih događaja, a upravo su to vještine u zadnjih nekoliko godina najvažnije pri zapošljavanju.

Poslodavci traže raznovrsnost u znanju i vještinama što se može naučiti kroz inicijative koje ljudi sami poduzmu ili kroz inicijative koje im poslodavac dodjeli kroz neke dodatne seminare ili edukacije. Uvijek je bolje da pojedinac sam preuzme inicijativu rada na sebi prvenstveno zbog samog sebe kako bi se konstantno mogao razvijati i napredovati te biti najbolja verzija samoga sebe. Naravno poslodavci uvijek cijene dodatan trud i napor koji pojedinci ulažu u sebe i svoj rad. Osim toga ako individua sama dodatno radi na sebi poslodavcu daje do znanja da je motivirana, uporna i odlučna u ostvarivanju svojih ciljeva.

Prema Russo i sur. (2007. 48-51.) vještine se dijele na četiri velike skupine, a to su vještine ophođenja s ljudima, mentalne vještine, praktične vještine te vještine prilagođavanja. Unutar te četiri skupine nalaze se još podvrste koje se granaju na specifične vještine i sposobnosti.

- **Vještine ophođenja/rada s ljudima** - tu pripadaju interpersonalne vještine poput sposobnosti interakcije sa širokim spektrom ljudi te sposobnost izražavanja osjećaja na topao i senzitivan način; vještine usmenog izražavanja poput vještina predstavljanja mišljenja i ideja na otvoren i objektivan način te sposobnost brzog i učinkovitog mišljenja i izražavanja bez pripreme; vještine javnog nastupa koje obuhvaćaju sposobnost prezentiranja pred većim brojem ljudi i sposobnost očuvanja smirenog i razboritog postupanja u situacijama javnih nastupa; vještine mentoriranja kojima pripadaju vještine davanja prikladnih savjeta na uvjerljiv način i vještine davanja povratnih informacija na konstruktivan način; vještine poučavanja poput sposobnosti poučavanja i izravnog prenošenja znanja i vještina; vještine komuniciranja koje obuhvaćaju sposobnost izgradnje odnosa međusobnog povjerenja s korisnicima i sposobnost uočavanja i razumijevanja potreba korisnika.
- **Mentalne vještine** - kojima pripadaju vještine kritičnog razmišljanja koje obuhvaćaju vještine razmatranja različitih točki gledišta ili ideja i donošenja objektivnih procjena i sposobnost formuliranja pitanja, analiziranja problema i definiranja situacije s jasnoćom, točnošću, te otvorenim i poštenim pristupom; vještine planiranja poput sposobnosti planiranja projekata i događanja te sposobnost analize svih zahtjeva određene situacije da bi se postigli specifični ciljevi; organizacijske vještine kao što su

spособnost organiziranja informacija, ljudi ili stvari na sustavan način i sposobnost određivanja prioriteta i ispunjavanja rokova.

- **Primijenjene/praktične vještine** – kojima pripadaju vještine pismenog izražavanja koje obuhvaćaju sposobnost odabira, interpretacije, organiziranja i sinteze ključnih ideja; sposobnost istraživanja kao što su sposobnost pronalaženja i prikupljanja relevantnih pozadinskih informacija bitnih za određeni posao ili zadatak i sposobnost rezimiranja informacija i njihovog zapisivanja.
- **Vještine prilagodavanja** kojima pripadaju sposobnost prilagodbe novim situacijama i okruženjima, sposobnost rada u okruženjima koja se stalno mijenjaju te pozitivan stav prema promjenama.

Gotovo sve navedene vještine mogu se razviti volontiranjem te bi to trebala biti jedna od motivacija za sve osobe koje žele raditi na sebi, a pri tome pomoći i drugima oko sebe. Na svakom razgovoru za posao poslodavac će uvijek pitati za vještine i radna iskustva pojedinca, a volontiranje je odličan način da se stekne oboje. Da se poboljša samo jedna vrsta ili jedan set vještina to je već napredak na pojedincu, a svakako korist za poslodavca. Što više vještina i sposobnosti individua ima to je ona vrijednija za poslodavca i poduzeće. Stečena znanja, vještine i sposobnosti mogu biti velika prednost te čak mogu biti presudni pri razgovoru za posao.. Volonteri kroz svoje aktivnosti stječu puno novih iskustava, znanja i vještina. Osim toga, volonterskim angažmanom pokazuju budućem poslodavcu da su spremni učiti, ulagati u sebe i napredovati.

Nakon što volonter stekne određena znanja, iskustva i kompetencije može to zatražiti u pisanom obliku odnosno može zatražiti Potvrdu o stečenim kompetencijama te istu može priložiti uz svoj životopis prilikom prijave za novo radno mjesto.

„Volontiranjem se stječu razna iskustva i razvijaju kompetencije potrebne i korisne za aktivno sudjelovanje u društvu, osobni razvoj i osobnu dobrobit. Namjera je ove potvrde pružiti podršku volonterima u prepoznavanju njihovih kompetencija (što uključuje znanja i vještine te pripadajuću samostalnost i odgovornost) stečenih kroz volonterska iskustva, radi cjelovitog predstavljanja bilo kojoj trećoj strani na zahtjev volontera.

Prema Zakonu o volonterstvu (NN 22/3), svaki volonter u slučaju dugoročnog volontiranja (tri mjeseca ili dulje), uz običnu Potvrdu o volontiranju, ima pravo i na Potvrdu o kompetencijama stečenim kroz volontiranje.“¹¹

No, volontiranje ne omogućava samo stjecanje vještina koje potencijalni poslodavci cijene kao izrazito važne u poslovnom svijetu. Volonterstvo može dati temelje za pokretanje vlastitog poslovnog pothvata. Volonterske aktivnosti omogućuju stvaranje velike mreže poznanstava koje sigurno mogu pomoći pri odluci, ali i samom pokretanju vlastitog pothvata te i u njegovom razvoju. Također volonteri razvijaju sposobnost prilagođavanja te pozitivan stav na promjene što je u današnjem svijetu gdje se sve konstantno mijenja važna sposobnost za posjedovati pogotovo prilikom pokretanja vlastitog pothvata jer osoba treba znati prepoznati priliku i potrebu. U svijetu poduzetnika jako je bitno pratiti promjene i trendove kako bi se znali prilagoditi istima. Također sposobnost organiziranja je od iznimne važnosti za jedno poduzeće jer sam rad i profitabilnost poduzeća ovise o dobroj organizaciji i upravljanju njegovih zaposlenika. Prema tome, volonterstvo može i treba biti jedan od značajnijih kriterija pri zapošljavanju jer osim što utječe na razvoj socijalne inteligencije omogućava razvoj i unapređenje mekih vještina za koje se smatra da su, na početku profesionalne karijere, najpotrebnije i najtraženije.

¹¹ <https://www.vcst.info/prikljuci-se/obraci/519-potvrda-o-kompetencijama-ste%C4%8Denim-kroz-volontiranje> (pristupljeno 05.09. 2020.)

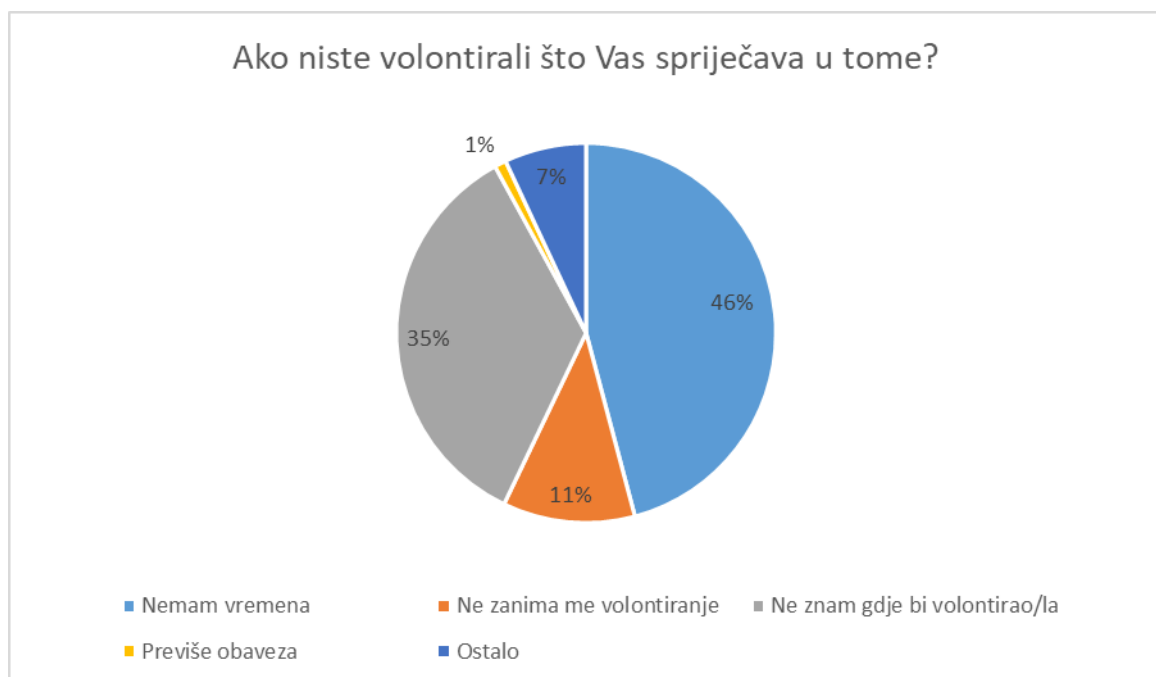
7. Istraživanje iskustva i mišljenja ljudi o volontiranju

Cilj ovog istraživanja je ustanoviti kakva iskustva i mišljenja imaju građani Osijeka o volontiranju. Također je ispitana percepcija ljudi o utjecaju volonterskih aktivnosti na osobni i profesionalni razvoj pojedinca.

U istraživanju je sudjelovalo 200 ljudi od kojih je 75% (150) ispitanika ženskog roda, a preostalih 25% (50) muškog roda. Većina ispitanika od 56.5% (113) je u dobi od 18 do 25, 18% (36) ispitanika je u dobi od 26 do 35, 15% (30) ispitanika je u dobi od 36 do 45, 6.5% (13) ispitanika je u dobi od 46 do 55, 1.5% (3) ispitanika je u dobi od 56-65 te su 2.5% (5) ispitanika u dobi mlađoj od 18 godina. Većina ispitanika od 48.5% (97) su studenti, 34% (68) ispitanika su osobe koje su u radnom odnosu, 10.5% (21) ispitanika nisu u radnom odnosu, 3.5% (7) ispitanika su učenici te 3.5% (7) ispitanika su umirovljenici.

Ispitanici su na pitanje što je za njih volontiranje najčešće imali odgovore da je to dobrovoljan rad, ne plaćeni rad, pomaganje nemoćnima, raditi nešto dobro bez očekivanja nečeg zauzvat, stjecanje iskustva te dobrotvorni rad za opće dobro odnosno za zajednicu i kolektiv.

Grafikon 1. Razlozi za ne sudjelovanje u volonterskim aktivnostima

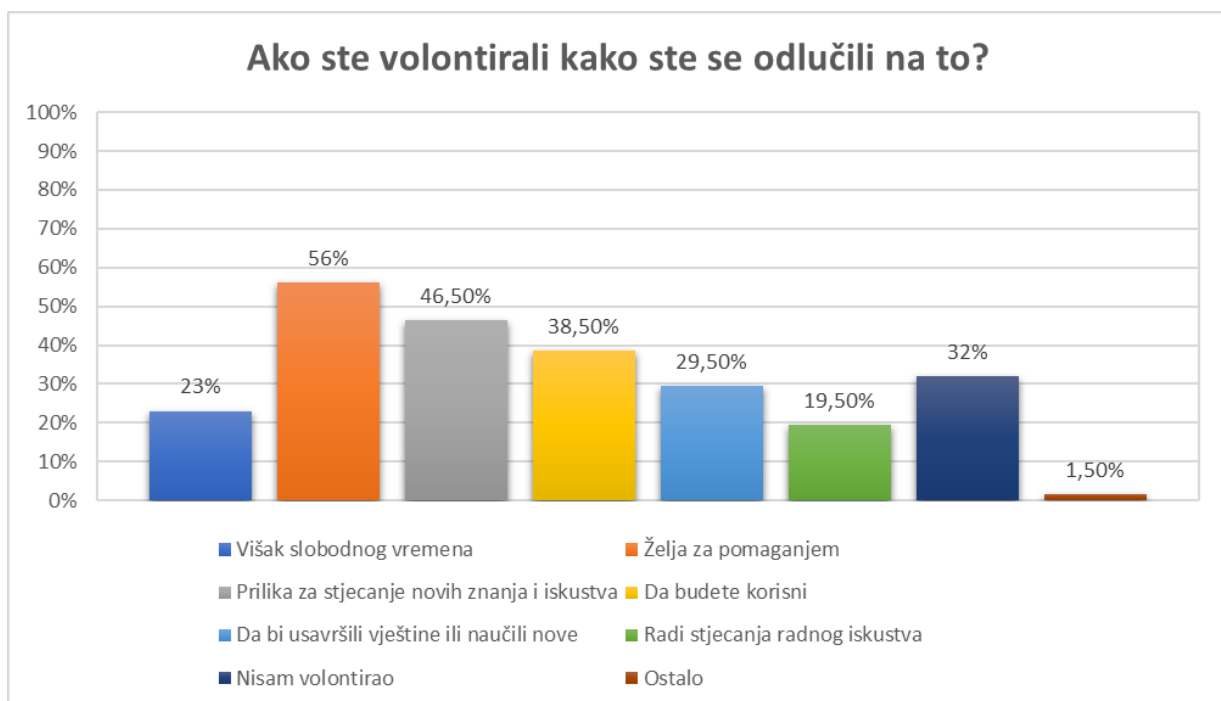


Izvor: izrada autora prema rezultatima istraživanja

Od 200 ispitanika 67.5% je sudjelovalo u volonterskim aktivnostima odnosno volontirali su barem jednom u svom periodu života, dok ostatak ispitanika od 32.5% nije volontiralo. Naravno taj postotak bi mogao biti veći kada bi se ljudi informirali o volontiranju i svemu što ono pruža.

Iz grafa 1. je vidljivo kako se većina ispitanika 46% nije upustila u volonterske aktivnosti jer nemaju vremena. To je jedan od najčešćih izgovora za ne volontiranje. Dobrom organizacijom se sve stigne, a kroz volontiranje se ta vještina može i usavršiti. Volontiranje može biti na tjednoj ili mjesečnoj bazi te ukoliko pojedinac stvarno nema vremena može izdvojiti 1-2h mjesečno za volontiranje u svojoj zajednici. Još jedan od razloga za ne uključivanje u volonterske aktivnosti je taj što ljudi ne znaju gdje bi volontirali te 35% ispitanika tvrdi da zbog toga nisu volontirali. Također još jedan izgovor jer tko želi nađe način, pogotovo u današnje vrijeme kad se bilo kakva informacija može dobiti za samo par sekundi. Ukoliko u mjestu gdje pojedinac stanuje postoji volonterski centar može se tamo učlaniti te će praćenjem njihove stranice ili dobivanjem obavijesti putem maila vidjeti kad i gdje može volontirati. Osim toga postoje internetske stranice za volontiranje poput Europskog portala za mlade putem koje se mogu naći i lokacije van Republike Hrvatske gdje se može volontirati. Ostatak ispitanika 11% je izjavio kako ih ne zanima volontiranje. Mali je postotak no opet je zabrinjavajuće što ovi pojedinci ne razumiju važnost volontiranja i za zajednicu i za njihov osobni i profesionalni razvoj.

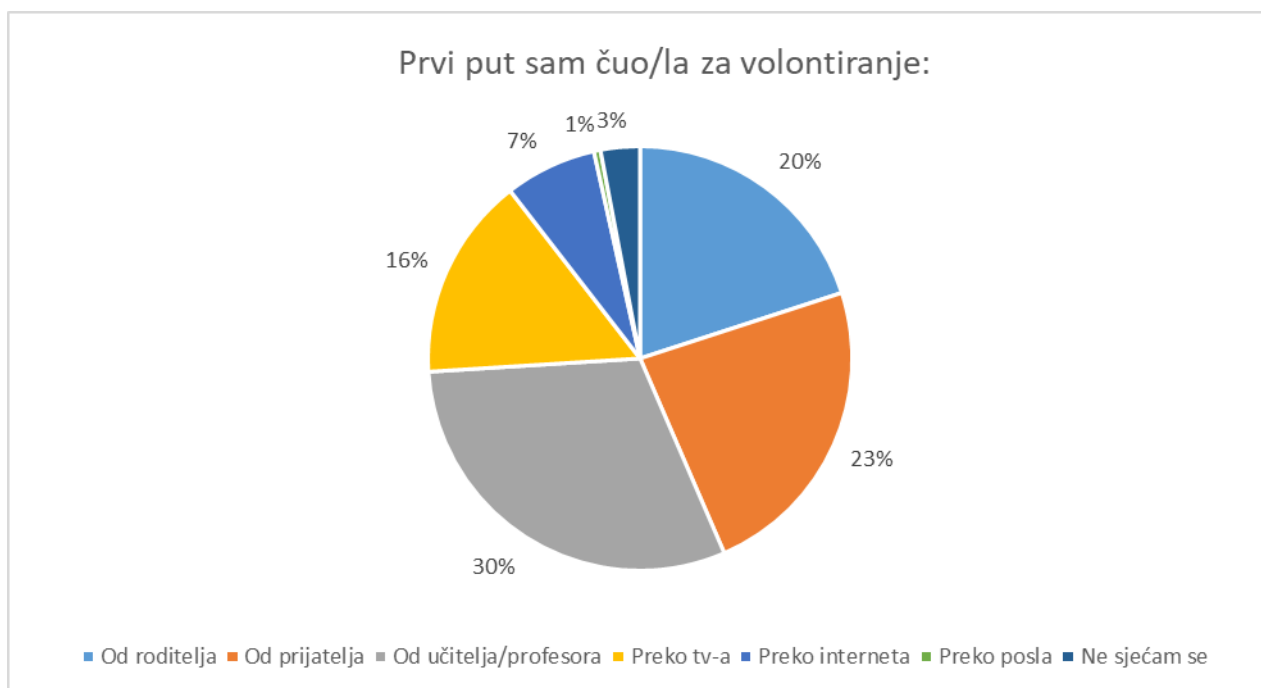
Grafikon 2. Razlozi za volontiranje



Izvor: izrada autora prema rezultatima istraživanja

Iz grafa 2. se može utvrditi kako je većina ispitanika volontirala zbog želje za pomaganjem drugima. Taj motiv spada u intrinzične motive, a naravno postoje i ekstrinzični motivi u koje spadaju ispitanici koji su volontirali radi usavršavanja ili stjecanja novih vještina, znanja i iskustava. Također 34% ispitanika je volontiralo jer su imali višak vremena, a 23% ispitanika je htjelo biti korisno.

Grafikon 3. Izvori upoznavanja s volontiranjem



Izvor: izrada autora prema rezultatima istraživanja

Većina ispitanika od 30.5% je prvi put čula za volontiranje od učitelja i profesora, 23.5% od prijatelja, 20% preko roditelja, 15.5% preko televizije, 7% preko interneta te ostatak od 3.5% se ne sjeća kako su prvi put čuli za volontiranje. Prema rezultatima na prvom mjestu su učitelji i profesori koji su uputili mlade u volontiranje što znači da veoma dobro rade svoj posao, prijatelji su na drugom mjestu to se najčešće radi o slučajevima gdje jedna osoba želi volontirati, ali ne želi sama pa uputi svoje prijatelje u volonterske aktivnosti te zajedno sudjeluju u njima. I na trećem mjestu su roditelji što je za očekivati s obzirom da su oni ti koji upućuju svoju djecu u život, iznenađujuće je što nisu na prvom ili drugom mjestu.

Na pitanje „Smatrate li da volonteri imaju prednost pri zapošljavanju u odnosu na druge koji ne volontiraju?“ većina ispitanika od 37% tvrdi da ne zna da li osobe koje volontiraju

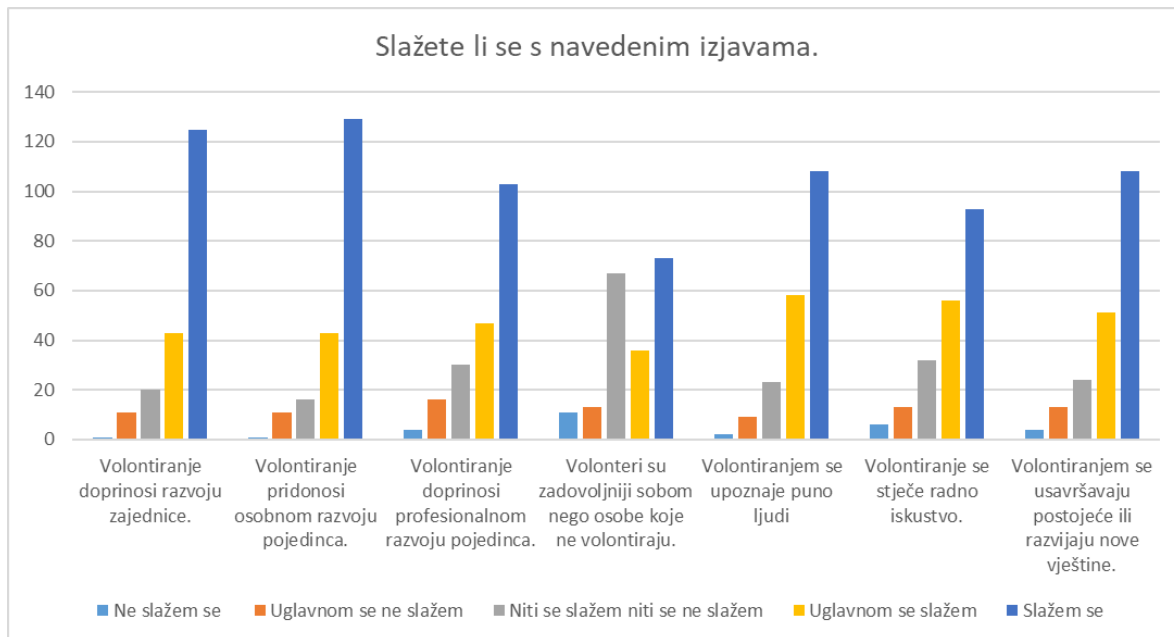
imaju prednost pri zapošljavanju. 35% ispitanika smatra da volonteri imaju prednost, dok se čak 28% ispitanika ne slaže s time. Razlog za ne slaganje može biti sama neupućenost u volonterski rad i njegov doprinos za pojedinca i zajednicu. Volontiranje svakako pridonosi razvoju pojedinca kako osobnog tako i profesionalnog te se volonterskim aktivnostima stječe puno vještina i znanja koje mogu biti veliki plus za poslodavca pri razgovoru za posao.

Ispitanici su upitani da pobliže obrazlože svoja mišljenja. Tako su oni koji su potvrdno odgovorili na prethodno pitanje najčešće odgovarali kako volontiranje pomaže pri zapošljavanju jer se kroz volonterske aktivnosti stječe radno iskustvo, uči nešto novo, uči se rad u timu, stječu se nove vještine te volontiranjem pojedinci pokazuju volju za radom i širenjem znanja te mogu ponuditi raznoliki set znanja i vještina poslodavcu. Dok su osobe koje su negativno odgovorile na prethodno pitanje najčešće navele kako se volontiranje u Hrvatskoj ne cijeni dovoljno, smatraju da je to nebitno, da volonterske aktivnosti poslodavac ne gleda te nikad nisu čuli da je netko imao prednost pri zapošljavanju zbog volontiranja. Najveći postotak ispitanika od čak 37% nije siguran da li postoji prednost volontera pri zapošljavanju što govori da ili nisu dovoljno upućeni u sve što se može steći kroz volontiranje ili jednostavno misle da se to ne cijeni i ne gleda, a tako su i obrazložili svoje odgovore. Ne vide po čemu bi postojala prednost i poslodavci to ne cijene su najčešći odgovori za ovu skupinu.

Na pitanje „Smatrate li da je volonterski rad koristan za pojedinca?“ gotovo svi ispitanici 93% misle da je volonterski rad koristan za pojedinca što je odlično jer je to jedna od motiva za volontiranje pa ako pojedinci ne nalaze motivaciju za volontiranje zbog same pomoći zajednici i potrebitima, mogu iskoristiti motiv rada na sebi, odnosno usavršavanja ili stjecanja novih vještina i znanja, kako bi se uključili u volonterske aktivnosti. 6% ispitanika nije sigurna da li je volonterski rad koristan za pojedinca dok se 1% uopće ne slaže s navedenom izjavom.

Ispitanici su upitani da obrazlože svoj prethodni odgovor tako su svi koji su afirmativno odgovorili na prethodno pitanje najčešće kao obrazloženje zašto je volontiranje korisno za pojedinca su naveli sljedeće odgovore: može se naučiti svašta pogotovo ako nekoga to ispunjava, pojedinac radi na vlastitom razvoju, novo iskustvo, zato što volontiranje razvija različite vrste vještina, ispunjava slobodno vrijeme, daje smisao, društveno napredovati, svatko tko pomogne se osjeća i biva koristan, razvoj međuljudskih odnosa, ispunjavanje duha i tijela i osoba se time razvija na svakoj razini.

Grafikon 4. Slaganje s izjavama o volontiranju



Izvor: izrada autora prema rezultatima istraživanja

S izjavom da volontiranje doprinosi razvoju zajednice se slaže većina ispitanika čak 62.5%, 21.5% se uglavnom slaže dok se 5.5% ispitanika uglavnom ne slaže te se 0.5% se uopće ne slaže s izjavom, a ostatak od 10% ispitanika niti se slaže niti se ne slaže. Mali postotak je osoba koje se ne slažu s izjavom te se iz tog može zaključiti da je većina upućena kako i koliko volontiranje doprinosi razvoju zajednice. No iako je dobar dio upućen u volontiranje i kako ono pomaže zajednici dio od 11% kao što je vidljivo iz prethodnih rezultata odnosno iz grafa 1. nije uopće zainteresirano za volontiranje i volonterske aktivnosti. To je problem koji se treba riješiti približavanjem volontiranja ljudima i treba se početi od mladih dana odnosno još u osnovnoj i srednjoj školi.

S izjavom da volontiranje doprinosi osobnom razvoju pojedinca se slaže 64.5% ispitanika, 21.5% se uglavnom slaže, 8% ispitanika niti se slaže niti se ne slaže, 5.5% ispitanika se uglavnom ne slaže te se 0.5% uopće ne slaže s izjavom. Rezultati su poprilično slični rezultatima prethodne izjave što znači da pojedinci koji smatraju da volontiranje doprinosi zajednici smatraju da jednako doprinosi i pojedincu koji volontira odnosno njegovom razvoju. 2% ispitanika više se slaže s drugom izjavom u odnosu na prvu što znači da ispitanici misle da volontiranje više doprinosi osobnom razvoju pojedinca nego zajednici. To može biti snažan pokretač odnosno motiv za pojedince da krenu volontirati.

S izjavom da volontiranje doprinosi profesionalnom razvoju pojedinca slaže se 51.5% ispitanika, 23.5% se uglavnom slaže, 15% ispitanika niti se slaže niti se ne slaže, njih 8% se uglavnom ne slaže dok se 2% ispitanika uopće ne slažu s izjavom. Iz ovih rezultata se može zaključiti kako ispitanici, u odnosu na prethodne izjave, smatraju da volontiranje nešto manje utječe na profesionalni razvoj pojedinca.

S izjavom da su volonteri zadovoljniji sobom nego osobe koje ne volontiraju slaže se 36.5% ispitanika, 18% se uglavnom slaže, 33.5% ispitanika niti se slaže niti se ne slaže, dok se 6.5% uglavnom ne slaže, a 5.5% ispitanika se uopće ne slaže s izjavom. Dobar dio ispitanika nije siguran ili se ne slaže s izjavom. Volontiranje osobi može pružiti osjećaj smisla i cilja u životu. Osobe koje volontiraju zadovoljnije su sobom jer se osjećaju korisno i ispunjeno. Znaju da su učinili razliku, da su dio promjene i da su pomogli nekome. Volontiranje osim na osobni i profesionalni razvoj također utječe na psihološko i duhovno stanje pojedinca.

S izjavom da se kroz volontiranje upoznaje puno ljudi se slaže 54% ispitanika, 29% se uglavnom slaže, 11.5% ispitanika niti se slaže niti se ne slaže, dok se njih 4.5% uglavnom ne slažu, a 1% ispitanika se uopće ne slažu s izjavom. Upoznavanje novih ljudi ovisi o vrsti osobe da li su ekstroverti ili introverti. Introverti teže sklapaju nova prijateljstva, no u prijateljskoj i ugodnoj atmosferi kroz volontiranje čak i najveći introvert može upoznati bar jednu novu osobu. Ekstroverti nemaju problema s upoznavanjem novih ljudi te oni najvjerojatnije poznaju cijelu svoju volontersku grupu.

S izjavom da se volontiranjem stječe radno iskustvo se slaže 46.5% ispitanika, 28% se uglavnom slaže, 16% ispitanika niti se slaže niti se ne slaže, dok se 6.5% ispitanika uglavnom ne slaže, a 3% se uopće ne slaže s izjavom. Dug period volontiranja se nije računalo u radni staž no godinu dana nakon što je Hrvatska ušla u Europsku uniju, volontiranje je počelo ulaziti u radni staž. No i da ne ulazi u radni staž volontiranjem se i dalje može steći jako puno radnog iskustva koje iako nije zapisano pojedinac zna što posjeduje.

S izjavom da se volontiranjem usavršavaju postojeće ili stječu nove vještine se slaže 54% ispitanika, 25.5% se uglavnom slaže, 12% ispitanika niti se slaže niti se ne slaže, dok se njih 6.5% uglavnom ne slaže, a 2% ispitanika se uopće ne slaže s izjavom. Ovo je dobar rezultat iz kojeg se vidi da većina ispitanika zna kako mogu steći nove ili usavršiti postojeće vještine, a to može biti jedan od motiva za poticanje pojedinca da se uključi u volonterske aktivnosti.

Na pitanje „Biste li se uključili u volonterske aktivnosti?“ većina ispitanika od 78% je reklo kako bi se uključilo ili ponovo uključilo u volonterske aktivnosti. 18.5% ispitanika nije sigurno da li bi se uključili u volonterske aktivnosti dok 3.5% ispitanika se sigurno ne bi htjelo uključiti

u iste. Iz rezultata se može zaključiti kako bi veliki dio ispitanika bio spreman sudjelovati u volonterskim aktivnostima što je veoma dobro za njihovu zajednicu, te naravno i za njih same. Na pitanje „Mislite li da bi više ljudi trebalo volontirati?“ čak 83% ispitanika smatra da više ljudi treba volontirati što znači da je dobar dio ispitanika upućen u volontiranje i da znaju koliko ono doprinosi zajednici i samom pojedincu koji volontira. 14% ispitanika nije pak sigurno treba li se više ljudi uključiti u volonterske aktivnosti do 3% ispitanika smatra kako se nikako ne bi trebalo uključivati više ljudi u volontiranje. Razlog nesigurnosti i ne slaganju s tim da li više ljudi treba volontirati leži u tome što velik dio ljudi gleda volontiranje kao besplatan rad i ništa više od toga, pogotovo među populacijom koja nije u radnom odnosu te smatra da bolje da ne rade ništa nego da rade za ništa. Ponovno za takvo razmišljanje može biti kriva nedovoljna informiranost o volontiranju ili općenita neupućenost o istom.

Na kraju ankete ispitanici su bili upitani zbog čega bi ljudi trebali volontirati neki od najčešćih odgovora su: kako bi pomogli onima kojima treba pomoć, zbog osobnog razvoja i osjećaja ispunjenosti i napretka, zbog razvoja sebe i svojih mogućnosti, da se pojedinac socijalno razvija, stjecanje iskustva i novih prijateljstva, humanosti, kako bi pomogli svojoj zajednici i kako bi na koristan način utrošili svoje slobodno vrijeme, da bi se osjećali korisno, da bi svima oko nas bilo bolje, kako bi proširili vidike, zajedništvo među ljudima bi raslo, naučili bismo se međusobno tolerirati i raditi, a naš život bismo znali više cijeniti.

8. Zaključak

Na temelju ovog rada može se zaključiti kako volontiranje nije samo poznati pojam u zajednici nego i značajan dio ispitanika aktivno volontira. Jedan od razloga volontiranja zasigurno je i njegov utjecaj na osobni i profesionalni razvoj pojedinca. Kako pojedinac kroz volonterske aktivnosti unaprjeđuje kvalitetu života u zajednici tako i volonterske aktivnosti pomažu pojedincu da stekne nova znanja, iskustvo i vještine koje mu mogu koristiti kako u osobnom odnosno emocionalnom, duhovnom i psihičkom razvoju tako i u profesionalnom razvoju. Volontiranje razvija upravo onaj set mekih vještina koje u današnje vrijeme poslodavci jako cijene. Osim toga, volontiranje pruža priliku pojedincu da ravnopravno sudjeluje u rješavanju različitih društvenih problema i tako postane dio nečeg većeg, dio pozitivnih promjene u okruženju.

Cilj ovog rada je bio ispitati stavove i iskustava ljudi o volontiranju te vidjeti da li povezuju volontiranje s osobnim i profesionalnim razvojem pojedinca. Putem Google obrasca je napravljena anketa o iskustvu i mišljenjima ljudi o volontiranju. Kroz provedenu anketu može se zaključiti kako je većina ispitanika upućena u volonterski rad i u sve što ono donosi sa sobom za samog volontera. Većina ispitanika je volontirala, ima pozitivan stav o volontiranju i smatra da je volonterski rad jednako koristan kako za zajednicu tako i za osobni razvoj pojedinca. Iako ne vide svi ispitanici u potpunosti utjecaj volonterstva na profesionalni razvoj pojedinca ispitanici se slažu da volontiranje ipak razvija i unapređuje one vještine koje se pukim formalnim obrazovanjem teže stječu. Jedan dio ispitanika smatra volontiranje besplatnim radom što, vjerojatno proizlazi iz činjenice da ovaj koncept i njegove mogućnosti ne razumiju svi u dovoljnoj mjeri. Kako bi se to promijenilo potrebno je više promovirati volonterstvo među mladom populacijom, otkrivati im sve mogućnosti volontiranja (značajan dio ispitanika priznao je da želi volontirati, ali ne zna gdje bi volontirali) i prilagođavati nove oblike volontiranja današnjem načinu života mladih ljudi.

Popis literature

Knjige

1. Begović, H. (2006). *O volontiranju i volonterima/kama*. Zagreb: Volonterski centar
2. Čulum B. (2008). *Zašto i kako vrednovati volontiranje?*. Zagreb: Ministarstvo obitelji, branitelja i međuagencijske solidarnosti
3. Jeđud Borić, I., Kordić, I. i Prgić Znika, J. (2015). *Menadžment volontera*. Zagreb: Volonterski centar Zagreb
4. Jerončić, R., Milić, R., Raguž, Ž. i Russo, A. (2007). *Volontiranje: ključ uspjeha u svijetu rada*. Split: Udruga Split zdravi grad

Internet

1. Zakon o volonterstvu (NN 58/07). Dostupno na: https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_06_58_1863.html (pristupljeno 20.06.2020.)
2. Zakon o volonterstvu (NN 22/13). Dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/258/Zakon-o-volonterstvu> (pristupljeno 02.09.2020.)
3. Volonterski centar Split, Što je volontiranje? Dostupno na: <https://www.vcst.info/o-volonterskom-radu/o-volonterstvu> (pristupljeno 17.07.2020.)
4. Horvat, G., Marić, I. i Pološki Vokić, N. (2013). Motivacija za volontiranje – jesu li motivi za volontiranje povezani sa spolom, ličnosti i područjem studiranja?, *Revija za socijalnu politiku*, 20, str. 226-227. doi: 10.3935/rsp.v20i3.1130. Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=169177 (pristupljeno 20.07.2020.)
5. Europske snage solidarnosti, O volontiranju. Dostupno na: <https://www.europskesnagesolidarnosti.hr/hr/sadrzaj/o-programu/volontiranje/> (pristupljeno 08.08.2020.)
6. Europski portal za mlade. Volontiranje. Dostupno na: https://europa.eu/youth/volunteering_hr (pristupljeno 08.08. 2020.)
7. The chronicle of philanthropy. Time Is Money: How to Measure the Value of Volunteers by Diane Knoepke. Dostupno na: <https://www.philanthropy.com/article/Time-Is-Money-How-to-Measure/195889> (pristupljeno 04.09.)

8. Volonterski centar u Splitu. Potvrda o kompetencijama stečenim kroz volontiranje.
Dostupno na: <https://www.vest.info/prikljuci-se/obraci/519-potvrda-o-kompetencijama-ste%C4%8Denim-kroz-volontiranje> (pristupljeno 05.09.2020.)

Popis grafikona

Grafikon 1.	19
Grafikon 2.	20
Grafikon 3.	21
Grafikon 4.	23

Prilozi

Prilog 1. Upitnik o iskustvu i mišljenjima ljudi o volontiranju

Upitnik o iskustvima i mišljenjima ljudi o volontiranju

1. Spol: M Ž
2. Dob: _____
3. Zanimanje: a) učenik
b) student
c) nezaposlen/a
d) zaposlen/a
e) umirovljen/a
4. Što je za Vas volontiranje? _____
5. Jesi li ikad volontirao/la? Da Ne
6. Ako ste volontirali kako ste se odlučili za to?
 - a) Višak slobodnog vremena
 - b) Želja za pomaganjem
 - c) Prilika za stjecanje novih znanja i iskustva
 - d) Da budete korisni
 - e) Da bi usavršili vještine ili naučili nove
 - f) Radi stjecanja radnog iskustva
 - g) Nisam volontirao
 - h) Ostalo
7. Prvi put sam čuo/la za volontiranje od:
 - a) Od roditelja
 - b) Od prijatelja
 - c) Od učitelja/profesora
 - d) Preko tv-a
 - e) Preko interneta
 - f) Preko posla
 - g) Ne sjećam se

8. Smatrate li da volonteri imaju prednost pri zapošljavanju u odnosu na druge koji ne volontiraju? Da Ne Ne znam
9. Ukratko obrazložite svoj prethodni odgovor. _____
10. Smatrate li da je volonterski rad koristan za pojedinca? Da Ne Ne znam
11. Ukratko obrazložite svoj prethodni odgovor. _____
12. Ako niste volontirali što Vas sprječava u tome?
13. Slažete li se s navedenim izjavama.
- a) Volontiranje doprinosi razvoju zajednice.
 - b) Volontiranje pridonosi osobnom razvoju pojedinca.
 - c) Volontiranje pridonosi profesionalnom razvoju pojedinca.
 - d) Volonteri su zadovoljniji sobom nego osobe koje ne volontiraju.
 - e) Volontiranjem se upoznaje puno ljudi.
 - f) Volontiranjem se stječe radno iskustvo.
 - g) Volontiranjem se usavršavaju postojeće ili razvijaju nove vještine.
14. Biste li se uključili u volonterske aktivnosti? Da Ne Ne znam
15. Mislite li da bi više ljudi trebalo volontirati? Da Ne Ne znam
16. Što mislite zbog čega bi se ljudi trebali uključiti u volonterske aktivnosti? _____