

# Izazovi volontera u radu s ukrajinskim ratnim izbjeglicama

---

**Brnčić, Barbara**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2023**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:977244>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-03-19**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

**Barbara Brnčić**

**IZAZOVI VOLONTERA U RADU S UKRAJINSKIM  
RATNIM IZBJEGLICAMA**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2023.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU

PRAVNI FAKULTET

**STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA**

Diplomski studij socijalne politike

**Barbara Brnčić**

**IZAZOVI VOLONTERA U RADU S UKRAJINSKIM  
RATNIM IZBJEGLICAMA**

DIPLOMSKI RAD

izv.prof.dr.sc. Jelena Matančević

Zagreb, 2023.

## Izazovi volontera u radu s ukrajinskim ratnim izbjeglicama

### Sažetak:

*Volonteri igraju ključnu ulogu u širokom spektru društvenih područja. Njihov doprinos zajednici često je neprocjenjiv, posebno u situacijama krize i hitnosti kao što su prirodne katastrofe, ratovi i druge izvanredne situacije. Istraživanje o njihovom radu pomaže u razumijevanju njihovog doprinosa društvu i identificiranju izazova s kojima se suočavaju. Ovaj rad na temu izazova volontera u radu s ukrajinskim ratnim izbjeglicama ima za cilj istražiti iskustva volontera u radu s izbjeglicama, uključujući organizaciju koja pruža volontiranje te obilježja volonterskog rada s izbjeglicama. Provedeno je kvalitativno istraživanje korištenjem polustrukturiranog intervjua kao metode prikupljanja podataka, a za obradu podataka korištena je tehnika tematske analize. U radu su analizirane kategorije i pojmovi unutar dvije teme: organizacija volontiranja i obilježja volonterskog rada s izbjeglicama. Rezultati istraživanja pokazuju da postoje brojni izazovi s kojima se volonteri susreću u radu s ukrajinskim ratnim izbjeglicama. Ipak, istraživanje naglašava važnost volonterskog rada u pružanju podrške izbjeglicama te ističe volontere kao ključne aktere u prepoznavanju potreba i rješavanju problema s kojima se izbjeglice suočavaju. Pružanjem informacija i osnaživanjem u ključnim aspektima njihovog životnog konteksta, volonteri pomažu izbjeglicama u procesu prilagodbe u novoj sredini te na taj način osiguravaju bolje uvjete za njihov život.*

**Ključne riječi:** izbjeglice, volonteri, organizacije civilnog društva, izazovi volonterskog rada, integracija, humanitarna pomoć

## Challenges faced by volunteers in their work with ukrainian war refugees

### Abstract:

*Volunteers play a key role in a wide range of social areas. Their contribution to the community is often invaluable, especially in situations of crisis and emergency such as natural disasters, wars and other emergencies. Researching their work helps in understanding their contribution to society and identifying the challenges they face. The topic of this work is the challenges of volunteers in working with Ukrainian war refugees and its aim is to investigate the experiences of volunteers in working with refugees, including the organization that provides volunteering and the characteristics of volunteer work with refugees. Qualitative research was conducted using a semi-structured interview as a data collection method, and thematic analysis technique was used for data processing. The paper analyzed categories and terms within two topics: organization of volunteering and characteristics of volunteer work with refugees. The results of the research show that there are numerous challenges that volunteers face when working with Ukrainian war refugees. Nevertheless, the research emphasizes the importance of volunteer work in providing support to refugees and highlights*

*volunteers as key actors in identifying the needs and solving the problems refugees face. By providing information and empowerment in key aspects of their life context, volunteers help refugees in the process of adaptation in a new environment and thus ensure better conditions for their life.*

Key words: refugees, volunteers, civil society organizations, volunteer work challenges, integration, humanitarian aid

## Izjava o izvornosti

Ja, Barbara Brnčić, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica diplomskog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Ime i prezime: Barbara Brnčić, v.r.

Datum: 27. travnja 2023.

## Sadržaj

1. Uvod.....	1
3. Uloga OCD u radu s ratnim izbjeglicama.....	5
4. Volontiranje u Hrvatskoj .....	6
4.1. Zakonski i policy okvir .....	7
4.2. Obilježja volontiranja u RH .....	8
4.3. Uloga volontera u radu s ratnim izbjeglicama .....	9
5. Cilj i istraživačka pitanja .....	12
6. Metoda .....	13
6.2. Postupak.....	14
6.3. Mjerni instrumenti .....	15
6.4. Obrada podataka .....	15
7. Rezultati .....	16
8. Rasprava.....	30
9. Zaključak .....	36
10. Literatura.....	39
11. Prilozi.....	43

## 1. Uvod

Migracije stanovništva bilo pojedinačne bilo u skupinama konstanta su i na neki način ljudska potreba. Kao takve broje zasluge za mnoga društvena postignuća, ali i negativne pojave gledano kroz povijest čovječanstva (Mikac i Dragović, 2015.). Takve su migracije na globalnoj razini sve intenzivnije i brojnije, potaknute kršenjem ljudskih prava, sukobima, siromaštvom i političkim nestabilnostima (Koren i Lalić Novak, 2022.).

Postoji važna razlika između pojmova migranta i izbjeglice te ju valja naglasiti. Migrant je osoba koja se odluči preseliti u drugu zemlju, obično iz ekonomskih ili osobnih razloga, npr. zbog boljih poslovnih prilika, višeg životnog standarda ili ponovnog spajanja s članovima obitelji. Migranti se mogu seliti kako bi pobjegli od političke nestabilnosti ili progona u svojoj zemlji, ali ne moraju nužno bježati spašavajući svoje živote. S druge strane, izbjeglica je netko tko je prisiljen napustiti svoju domovinu zbog progona, rata ili nasilja. To su osobe koje se ne mogu vratiti zbog životne opasnosti. Konvencija Ujedinjenih naroda o statusu izbjeglica iz 1951. ključni je pravni dokument koji definira prava izbjeglica i odgovornosti zemalja koje ih primaju. Temelji se na Općoj deklaraciji o ljudskim pravima usvojenoj 1948. godine, točnije iz članka 14. kojim se osobama priznaje pravo traženja utočišta (azila) zbog progona drugih država<sup>1</sup>. Ista Konvencija definira izbjeglicu kao „*svaku osobu koja se zbog osnovanog straha od progona temeljem svoje rase, vjere, nacionalnosti, pripadnosti određenoj društvenoj skupini ili političkog mišljenja, nalazi izvan zemlje svoje nacionalnosti, a ne može, ili se zbog takvog straha ne želi, staviti pod zaštitu te zemlje*“<sup>2</sup>.

Pružanje zaštite izbjeglicama i azilantima kompleksan je fenomen, naročito kada se u obzir uzme činjenica da se izbjeglice i azilanti nalaze u središtu pitanja o ljudskim pravima. Zaštita izbjeglica, kao predmet ljudskih prava tako određuje jednu

---

<sup>1</sup>Tekst Konvencije i Protokola o statusu izbjeglica (2010.) Ured Visokog povjerenika UN-a za izbjeglice. Posjećeno 30.11.2022. na mrežnoj stranici: [https://www.unhcr.org/hr/wp-content/uploads/sites/19/2018/11/konvencija\\_1951.pdf](https://www.unhcr.org/hr/wp-content/uploads/sites/19/2018/11/konvencija_1951.pdf)

<sup>2</sup>Izbjeglice (2022.) Posjećeno 11.12.2023. na mrežnoj stranici UNHCR-a: <https://www.unhcr.org/hr/kome-pomazemo/izbjeglice>



od najvrjednijih i najvećih ljudskih vrijednosti (Baričević 2013., prema Maričić i sur., 2014.).

Iz perspektive socijalne politike, istraživanje uloge volontera u radu s ukrajinskim ratnim izbjeglicama važno je jer može dati uvid u to kako učinkovito iskoristiti resurse zajednice za podršku istima. Dobrovoljne organizacije i pojedinci mogu odigrati ključnu ulogu u pružanju osnovnih usluga i podrške izbjeglicama, a razumijevanje načina na koje se oni mogu učinkovito mobilizirati može utjecati na odluke iz područja socijalne politike. Oni mogu pružiti ne samo osnovne usluge i podršku, već i emocionalnu podršku i socijalnu povezanost, što može biti izuzetno važno za ljude koji su izgubili svoje domove i osjećaju se izolirano i napušteno. Osim toga, proučavanje uloge volontera također može istaknuti nedostatke državnih usluga i podrške te izvještavati o tome kako bolje rasporediti resurse kako bi se zadovoljile potrebe izbjeglica, sukladno čemu vlada može donositi informiranije i potpunije političke odluke. Nadalje, istraživanje volonterskog rada također može pružiti informacije o tome kako uključiti i osnažiti lokalne zajednice u kojima su izbjeglice smještene. To može potaknuti suradnju između različitih aktera i pomoći u stvaranju održivog i inkluzivnog okruženja za izbjeglice i lokalno stanovništvo.

Temeljem svega navedenog, ovo kvalitativno istraživanje ima za cilj dobiti uvid u iskustva volontera u radu s ratnim izbjeglicama iz Ukrajine, koje su izbjegle iz svoje zemlje zbog eskalacije sukoba s Rusijom te objavom rata početkom 2022., kako bi se omogućilo dublje razumijevanje uloge volontera u pružanju podrške izbjeglicama i identificiranje potreba izbjeglica u procesu integracije u lokalne zajednice.

## **2. Novije izbjegličke krize i trendovi kretanja izbjeglica**

Pojavu izbjeglica kao masovnog fenomena prvi puta možemo vidjeti krajem Prvog svjetskog rata kada je zbog raspada Austro-Ugarske, Ruske i Osmanskog carstva došlo do demografskih i teritorijalnih promjena u strukturi Srednje i Istočne Europe (Agamben, 2012.). Izbjeglištvo u Hrvatskoj ima dugu povijest koja seže u različita povijesna razdoblja. Jedno od najznačajnijih razdoblja u povijesti izbjeglištva u Hrvatskoj je bilo vrijeme Domovinskog rata, u čijem je periodu došlo do velikog broja izbjeglica i prognanika koji su bili prisiljeni napustiti svoje domove. Skrb o

žrtvama rata u Hrvatskoj bila je neizostavan dio Domovinskog rata. Tijekom tog razdoblja, hrvatski građani i dijaspora izrazili su solidarnost prema hrvatskim prognanicima, a kasnije i prema žrtvama rata u Bosni i Hercegovini, koja je također doživjela sličnu agresiju kao i Hrvatska (Esterajher, 2015.).

Prognaničko-izbjeglička kriza koja se dogodila na našim prostorima početkom devedesetih godina prošlog stoljeća različita je od posljednje utoliko što problematika današnjeg izbjeglištva ima mnogo veće i dugotrajnije globalne razmjere. Posljednja izbjegličko-migrantska kriza koja je zahvatila našu zemlju započela je dolaskom ilegalnih imigranata i izbjeglica u jesen 2015. godine (Esterajher, 2015.) koji su tražili sigurnost i bolje životne uvjete. U drugoj polovici rujna i listopada 2015. u Hrvatsku je ušlo 299 969 izbjeglica i migranata, a nekim danima više od 11 tisuća ljudi. Najveći broj izbjeglica su muškarci iz Sirije i dijelom Afganistana, a među njima je 20 posto žena (Esterajher, 2015.), no tada se nije ni slutilo da će u veljači 2022. godine ruska invazija na Ukrajinu stvoriti jednu od najvećih humanitarnih kriza novijeg vremena u Europi.

Unazad nekoliko godina Europa je bila prisiljena odgovoriti na najsloženiji migracijski izazov još od Drugog svjetskog rata. U samoj 2015. godini u Europi je registrirano 1,25 milijuna tražitelja azila. Do 2021. godine ta se brojka smanjila na 537 345 podnositelja zahtjeva. No u ožujku 2022. 73 850 tražitelja azila po prvi put podnijelo je zahtjev za međunarodnu zaštitu, što je u usporedbi s ožujkom 2021, 115% više. Takvo povećanje opravdanje nalazi uglavnom u sve većem broju osoba koje iz Ukrajine bježe od ruske agresije. Broj podnositelja zahtjeva osoba iz Ukrajine porastao je po prvi put s 2 370 u veljači na čak 12 875 u ožujku.<sup>3</sup>

Rat u Ukrajini, s golemom prijetnjom životu kroz razaranje civilne infrastrukture, prisilio je stanovnike da bježe u sigurnije zone unutar i preko svojih granica. Službeni podaci UNHCR-a pokazuju da je broj ljudi koji su bili prisiljeni bježati uslijed nasilja, kršenja ljudskih prava, sukoba i progona prešao granicu od nevjerojatnih 100 milijuna što je prvi puta zabilježeno, a potaknuto između ostalim i

---

<sup>3</sup> *Ukraine, other conflicts push forcibly displaced total over 100 million for first time.* (2022.) Posjećeno 30.11.2022. na mrežnoj stranici UNHCR-a: <https://www.unhcr.org/news/press/2022/5/628a389e4/unhcr-ukraine-other-conflicts-push-forcibly-displaced-total-100-million.html>

ratom u Ukrajini. Štoviše, rat u Ukrajini je prošle godine raselio 8 milijuna stanovnika unutar zemlje, a registrirano je više od 6 milijuna izbjegličkih kretanja iz Ukrajine<sup>4</sup>. Takva je situacija dovela do oštrog osuda ruske agresije od strane društva, kao i izražene solidarnosti i humanitarnog rada za izbjegle osobe. Na razini Europske unije, kako bi se omogućilo sigurno utočište, Europska je komisija usvojila pristup pravu na boravak i privremenu zaštitu, dopuštajući na taj način izbjeglicama iz Ukrajine da slobodno putuju unutar granica Europske unije te ostanu živjeti i raditi po vlastitom izboru, od kuda bez posebnih zahtjeva pristupaju socijalnim uslugama<sup>5</sup>. Institut privremene zaštite, iako usvojen ranije, prvi put je aktiviran na razini Europske unije nakon masovnog priljeva izbjeglih osoba iz Ukrajine (Koren i Lalić Novak, 2022.). Regionalni plan za odgovor na sve veći priljev izbjeglica okuplja Organizaciju UN-a, nevladine organizacije, kao i druge relevantne dionike i partnere te je usmjeren na potporu vladama prihvatnih zemalja kako bi se osigurao siguran pristup teritoriju za izbjeglice i državljane trećih zemalja koji bježe iz Ukrajine, u skladu s međunarodnim standardima s prioritetom pružanja usluga zaštite i humanitarne pomoći<sup>6</sup>.

Značajniji dio raseljenog ukrajinskog stanovništva zbrinjavaju susjedne zemlje. Najveći priljev raseljenih osoba je u Poljskoj, gdje je ušlo više od 8,5 milijuna osoba, Ruska Federacija broji oko 2,8 milijuna, Mađarska oko 1,9 milijuna, Rumunjsku više od 1,5 milijuna, kao i brojne druge zemlje<sup>7</sup>.

Hrvatska je također među zemljama prihvata. U Deklaraciji o Ukrajini od 25. veljače 2022. godine, Hrvatski je sabor oštro osudio neopravdanu agresiju na Ukrajinu, te istaknuo važnost njezine suverenosti, teritorijalnog integriteta i neovisnosti. Nadalje, Sabor je pozvao Vladu RH da pruži humanitarnu i tehničku pomoć Ukrajini te da u ovom teškom vremenu za Ukrajinu i za cijeli miroljubivi svijet, prihvati ukrajinske izbjeglice (Koren i Lalić Novak, 2022.). Broj ulazaka ukrajinskih izbjeglica od 25. veljače do 30. prosinca 2022. je ukupno 22 405, od čega žena 49,8%, (11 161)

---

<sup>4</sup> *Ukraine, other conflicts push forcibly displaced total over 100 million for first time.* (2022.) Posjećeno 30.11.2022. na mrežnoj stranici UNHCR-a:

<sup>5</sup> *Cities and the Ukrainian refugees* (2022.) Policy Department for Structural and Cohesion Policies. Posjećeno 11.12.2022. na mrežnoj stranici Europskog parlamenta: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2022/699654/IPOL\\_BRI\(2022\)699654\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2022/699654/IPOL_BRI(2022)699654_EN.pdf)

<sup>6</sup> *Ukraine Refugee Situation.* (2022.) Posjećeno 11.12. 2022. na mrežnoj stranici UNHCR-a, Operational dana portal: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine#>

<sup>7</sup> *Ukraine Refugee Situation.* (2022.) Posjećeno 30.12. 2022. na mrežnoj stranici UNHCR-a, Operational dana portal: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine#>

muškaraca 16,9% (3 801), djece 33,3% (7 443). Ravnateljstvo je civilne zaštite od dana 25. veljače 2022. stavilo na raspolaganje 46 objekata koji zbrinjavaju izbjegle osobe. Od 22 mobilizirana objekta 3 su prihvatna i 19 kolektivnih smještaja, a postupkom javne nabave osobe su smještene u kolektivnom smještaju u 24 objekta. Također, u upotrebu je postavljena jedna tvrtka za prijevoz i jedna za pranje rublja. Prema dostupnim podacima na dan 30. prosinca 2022. godine još se nalazi 1 553 osoba na kolektivnom smještaju te 20 852 osobe na pojedinačnom smještaju<sup>8</sup>.

### **3. Uloga OCD u radu s ratnim izbjeglicama**

Organizacije civilnog društva (OCD) uključile su se u potporu i pružanje usluga izbjeglicama. Te organizacije pružaju značajnu podršku kada su u pitanju krizne situacije i njihove žrtve. Na prvom mjestu nalaze se usluge humanitarne pomoći u smislu osnovnih životnih potreba kao što su hrana, voda, odjeća, higijenske potrepštine i sklonište. Organizacije civilnog društva pružaju podršku i na druge načine, npr. kroz pravnu pomoć, obrazovanje, zdravstvenu skrb i pomoć pri stambenom zbrinjavanju. One promiču i društvenu integraciju u smislu pomoći izbjeglicama da se integriraju u zajednice koje ih primaju pružanjem tečajeva jezika, kulturološke orijentacije i druge podrške. Vode računa da se prava izbjeglica poštuju te da ih oni pravilno i sveobuhvatno ostvaruju. Štoviše, imaju mogućnost širokog djelovanja zbog čega mogu podići svijest o nevolji izbjeglica i zagovarati njihova prava (Hrvatski pravni centar, 2019.). Dodatno, pružaju podršku i tražiteljima azila kroz različita područja uključujući inicijalnu pomoć kod prihvata i smještaja, psihološku pomoć, zdravstvenu zaštitu, obrazovanje i pravnu pomoć. Njihove aktivnosti su usmjerene na ostvarivanje prava korisnika usluga, posebno onih čije je ostvarivanje otežano. Neki se OCD-i također bave integracijom osoba s odobrenom međunarodnom zaštitom te prihvatom i ranom integracijom izbjeglih osoba, dok drugi provode zagovaračke aktivnosti i edukacije relevantnih aktera u sustavu azila i migracija (Hrvatski pravni centar, 2019.). Općenito, uloga civilnog društva u radu s ratnim izbjeglicama je pružanje potpore i zagovaranje njihovih prava, pomažući im pri integraciji u život nove zajednice. Uloga volontera u organizacijama civilnog društva

---

<sup>8</sup> *Hrvatska za Ukrajinu* (2022.) Posjećeno 12.12.2022. na mrežnoj stranici Ministarstva unutarnjih poslova: <https://hrvatskazaukrajinu.gov.hr/>

je ključna, jer upravo su oni ti koji su na prvoj crti kada je u pitanju zaštita ranjivih skupina, pružanje psihološke i socijalne podrške, pomoć i saniranje štete. Krizne situacije kao što su pandemije, potresi, poplave ili humanitarne izbjegličke krize pokazali su koliko je volonterski angažman neophodan. Osobe koje volontiraju ključni su resurs neprofitnim organizacijama za rješavanje problema i složena društvena pitanja kao što je izbjeglička kriza (Traeger i sur., 2022.). Volonteri zajedničkim djelovanjem za opće dobro stvaraju mrežu solidarnosti čime povećavaju otpornost svoje lokalne zajednice (Hauser, i sur., 2021.).

#### **4. Volontiranje u Hrvatskoj**

„Volonterski rad se ne plaća ne zato što ne vrijedi, nego zato što je neprocjenjiv“ (Tešija, 2015.:42) riječi su koje na najbolji mogući način opisuju što je to volontiranje. Volontiranje je najčešće korišten izraz za dobrovoljno ulaganje vlastitog vremena i potencijala bez traženja novčane dobiti (Ellis i sur., 2003.). Prema količini izdvojenog vremena, postoji jednokratno, kratkoročno i dugoročno volontiranje. Jednokratno volontiranje odnosi se na situaciju kada se osoba volonterskim radom uključuje u aktivnosti jednokratno, zbog takve potrebe uzrokovane kriznom situacijom ili aktivnosti kratkog trajanja<sup>9</sup>. Kratkotrajno volontiranje je volontiranje koje volonter obavlja u nekom vremenu trajanja koje ima određeni rok, bilo da je to dva tjedna ili dva mjeseca, dok je dugotrajno volontiranje svako volontiranje koje se provodi kontinuirano i redovito u minimalnom razdoblju od tri mjeseca, barem dva puta mjesečno (NN 22/13., č 13, st.2). Dalje, prema organizaciji volontiranja razlikujemo formalno i neformalno. Svaka dobrovoljna pomoć koja se pruža drugoj osobi, a ne odvija se unutar institucije ili organizacije naziva se neformalnim volontiranjem, dok se formalnim označavaju sve volonterske aktivnosti unutar neke organizacije ili institucije gdje su više ili manje jasno određene glavne sastavnice volontiranja koje uključuju strukturu, cilj, trajanje aktivnosti, vrstu itd. (Begović, 2006.).

---

<sup>9</sup> *Volonteri.* (2022.) Posjećeno 11.12.2022. na mrežnoj stranici Hrvatskog Crvenog križa: <https://www.hck.hr/kako-pomoci/volontirajte/volonteri/185>

#### 4.1. Zakonski i policy okvir

Prije donošenja posebnih zakona o volontiranju mnogi su postojeći propisi o radu, zapošljavanju ili obveznim odnosima već imali značajan utjecaj na praksu volontiranja. Međunarodni dokumenti i preporuke su poslužili kao temelj pravnih regulacija volonterstva u mnogim zemljama, koje su se prvenstveno fokusirale na definiranje pojma volontiranja i njegovo razlikovanje od drugih pravnih odnosa te osiguravanje zaštite za volontere (Galović, 2011.). Pa tako Zakon o volonterstvu definira volontiranje kao „*dobrovoljno ulaganje osobnog vremena, truda, znanja i vještina kojima se obavljaju usluge ili aktivnosti za dobrobit druge osobe ili zajednice, a obavljaju ih osobe ... bez postojanja uvjeta isplate novčane nagrade ili potraživanja druge imovinske koristi za obavljeno volontiranje*“ (NN 22/13., čl.3, st.1). Isti zakon prepoznaje da se volontiranjem promiču usluge i aktivnosti koje dovode poboljšanju kvalitete života, sveopćem društvenom razvoju, socijalnoj koheziji te socijalnom uključivanju. Isto tako, volonterskim se radom razvijaju kompetencije i stječu iskustva za osobnu dobrobit i razvoj, kao i aktivno sudjelovanje u zajednici (NN 22/13., čl. 2, st. 1-3).

Nacionalna strategija razvoja civilnog društva od 2006. do 2011. usvojena od strane Vlade Republike Hrvatske, pružila je temelje za daljnju zakonodavnu regulaciju volonterstva i stvorila poticajno okruženje za daljnji razvoj civilnog društva u Hrvatskoj (Vlada Republike Hrvatske, 2006). Naslijedila ju je Nacionalna strategija razvoja civilnog društva za razdoblje od 2012. do 2016. koja je usmjerena na unaprjeđenje razvoja civilnog društva kroz povećanje učinkovitosti, transparentnosti i suradnje s javnim sektorom te promicanje participativne demokracije. Strategijom su definirani ciljevi i mjere za unaprjeđenje razvoja civilnog društva u četiri ključna područja: institucionalni okvir, aktivno sudjelovanje građana, društveno-ekonomski razvoj te djelovanje civilnog društva u međunarodnom kontekstu. (Vlada Republike Hrvatske, 2012.).

S druge strane, Etički kodeks volontera (NN, 55/08) propisuje skup vrijednosti, načela i standarda kojima se usmjerava proces organiziranog uključivanja volontera u aktivnosti za opću dobrobit. S tim ciljem nabroja sedam osnovnih načela koja oblikuju i usmjeravaju praksu volontiranja: sudjelovanje u društvenim procesima, dobrovoljnost i sloboda izbora, zabranu diskriminacije, solidarnost, promociju i zaštitu

ljudskih prava, razvoj osobnih potencijala, interkulturalno učenje i razmjena te zaštitu okoliša i brigu za održivi razvoj. Također, dokument propisuje i etičke standarde za organizatore volontiranja i volontere kao pravila ponašanja koja se odnose na organizaciju i provođenje volonterskih aktivnosti (NN, 55/08).

S tim u vezi, da bi volontiranje bilo uspješno i zadovoljavajuće za volontere, potrebno je jasno i precizno definirati njihova prava i obveze. Zbog toga organizator volontiranja i volonter sklapaju ugovor o volontiranju kako bi se utvrdila međusobna prava i obveze te sve ostale pojedinosti relevantne za volonterske aktivnosti ili usluge (Galović, 2011).

#### *4.2. Obilježja volontiranja u RH*

Od početka 90-ih godina vidi se osjetan porast volontiranja, a samim time i volonterskih aktivnosti. Najnoviji podaci Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike za 2021. godinu pokazuju povećanje broja izvješća o organiziranom volontiranju u odnosu na prethodnu 2020. godinu za 2 %, što je dovelo do povećanja broja prijavljenih volontera od 22% te povećanja broja volonterskih sati za 13%. Ukupni broj volontera/ki, prema zadnjim dostupnim podacima 2021. godine je 59 161 (Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, 2021.). Povećanje broja osoba koje se uključuju u volonterske aktivnosti ima brojne važne implikacije. U prvom redu, kroz takav angažman dolazi do uzvraćanja zajednici kroz poklanjanje svog vremena za činjenje promjene u istoj, također pomaganje ljudima u potrebi, izgradnja veza s pojedincima koji dijele slične interese radi udruživanja, sklapanja prijateljstva i sl., osobni rast i razvoj u smislu stjecanja novih znanja, vještina i perspektiva, kao i razvijanje osjećaja svrhe. Pa tako osobe mogu volontirati na raznim mjestima, sa raznim populacijama čineći razne poslove kako bi nešto promijenili na bolje čineći dobro. Istraživanje Juzbašić i Vukasović Hlupić (2015.) o osobinama ličnosti i motivima za volontiranje pokazuje da se volonteri u Hrvatskoj karakteriziraju najčešće kao ugodne, nesebične, pouzdane i moralne osobe motivirane stjecanjem novih iskustava, znanja i vještina. Isto tako, prema rezultatima vidljivo je da su volonteri u Hrvatskoj često osobe širokih umjetničkih interesa, koje se motiviraju razumijevanjem, vrijednostima i poštovanjem.

S druge strane, zastupljena je kriva percepcija prema onima koji volontiraju, odnosno, način na koji ih okolina doživljava što je jedan od glavnih problema s kojima se volonteri susreću u svom radu, a tiče se doživljavanja volontera kao besplatne radne snage (Begović 2013.). Također, postoje predrasude koje se tiču činjenice da je volontiranje neplaćeni rad. Najčešće su to uvjerenja da neplaćeni rad nije jednako vrijedan kao plaćeni rad, da je neplaćeni rad samo za one koji si ga mogu priuštiti, odnosno svojevrsan luksuz, kao i predrasude prema neplaćenim volonterima, smatrajući ih manje uspješnim ili sposobnim od onih koji su plaćeni za svoj rad. Najvažnije činjenice koje su pritom zaboravljene jesu da je volonterski rad ustvari dodana vrijednost, u smislu dodatno uloženog rada, truda i napora u nešto za opću dobrobit čitave zajednice. U tom smislu volonterke i volonteri su osobe koje svojevrijedno i svjesno svaki puta izabiru jedan dio vlastitog vremena, znanja i energije uložiti u druge i tako doprinijeti kvaliteti života, bez obzira na njihovo primarno zanimanje i struku. Na taj način oni ne mogu od volontiranja živjeti, ali im takva odluka sigurno život obogaćuje (Begović, 2013.). Iskustva autorica Prgić Znika, Korgić i Jeđud Borić (2015.) pokazuju da postoji veći broj građana koji su zainteresirani za volontiranje nego što postoji volonterskih poslova i organizacija koje su spremne uključiti volontere. To ukazuje na činjenicu da unatoč užurbanosti današnjeg načina života, postoji velika želja građana da se uključe u volonterske aktivnosti i doprinesu zajednici na različite načine.

#### *4.3. Uloga volontera u radu s ratnim izbjeglicama*

Na sličan način možemo razmišljati i kada govorimo o volontiranju s izbjeglicama. Volonterske aktivnosti s ovom populacijom svakako su smislen mehanizam da bi se učinila pozitivna razlika u životima onih koji su raseljeni iz svojih domova. Postoji mnogo načina na koje volonteri mogu pomoći, ovisno o specifičnim potrebama izbjeglica i resursima organizacije, a konkretni zadaci ovise o potrebama organizacije te vještinama i interesima volontera. Važno je napomenuti da volonterski rad s ukrajinskim izbjeglicama također može biti koristan za volontere. Stjecanje dubljeg razumijevanja i uvažavanja iskustava i izazova s kojima se suočavaju izbjeglice, izgradnja odnosa i veza s ljudima iz različitih kulturnih sredina te stjecanje novih vještina i znanja kroz praktičan rad zasigurno obogaćuje iskustvo za same



volontere, a s druge strane ima pozitivan utjecaj na živote drugih i na zajednicu u cjelini. Takvo volontiranje može pružiti priliku za učenje, rast i stvaranje promjene u svijetu te može pomoći u njegovanju osjećaja svrhe i smisla u vlastitom životu. Mnoge organizacije civilnog društva rade s ratnim izbjeglicama i nude prilike za volontiranje. Najveće neprofitne organizacije koje se bave izbjeglicama u Hrvatskoj jesu Hrvatski Crveni križ, Centar za mirovne studije, Isusovačka služba za izbjeglice, Udruga Zemljani – Are You Syrious, Rehabilitacijski centar za stres i traumu (Jurković, 2021.), Caritas, UNHCR, UNICEF, udruga Mrvica Zagreb kao i udruga FICE na području Zagreba koja svoj rad temelji na djeci izbjeglicama koja dolaze iz alternativne skrbi. Kako se mnoge neprofitne organizacije uvelike oslanjaju na dobrovoljnu radnu snagu, odnosno svoje volontere, da bi postigle svoju misiju one prvenstveno moraju dobiti uvid kako volonteri doživljavaju svoj rad, a potom i upravljati time na način koji promiče pozitivna iskustva (Traeger i sur., 2022.). To je osobito važno jer istraživanja pokazuju da volonteri koji nisu zadovoljni svojim iskustvom vjerojatno će napustiti svoju organizaciju (Butt i sur., 2017., prema Traeger i sur. 2022.).

Još neki od ključnih argumenata zašto su istraživanja uloge volontera u radu s ratnim izbjeglicama važna tiču se razumijevanja utjecaja volontiranja na izbjeglice, identificiranje najboljih praksi za volontiranje s izbjeglicama – istraživanja mogu pomoći u prepoznavanju učinkovitih pristupa volontiranju s izbjeglicama, uključujući ispitivanje karakteristika uspješnih volonterskih programa i čimbenika koji pridonose njihovom uspjehu. Također, istraživanje može pomoći u poboljšanju učinkovitosti volonterskih programa identificiranjem najučinkovitijih načina za uključivanje volontera i pružanjem uvida u izazove i mogućnosti s kojima se susreću volonteri koji rade s izbjeglicama. Informiranje politike i prakse sljedeća je prednost ovakvih istraživanja – ona mogu utjecati na razvoj politika i praksi povezanih s volontiranjem u ovom kontekstu, uključujući pružanje preporuka utemeljenih na dokazima o tome kako najučinkovitije podržati izbjeglice kroz volontiranje. Općenito, istraživanja o ulozi volontera u radu s ratnim izbjeglicama važna su kako bi se osiguralo da volonteri mogu učinkovito podržati izbjeglice i pridonijeti njihovoj dobrobiti i oporavku, a s druge strane pritom biti educirani, upućeni i zadovoljni.

Postoji nekoliko studija koje su ispitivale ulogu volontera u radu s ratnim izbjeglicama. Evo nekoliko primjera:

Prema studiji Kals i Strubel (2017.), ljudi koji su spremni volontirati u ime izbjeglica obično posjeduju izražen osjećaj "opsega pravde". Taj koncept podrazumijeva da takve osobe vjeruju u pravedno i jednako tretiranje svih ljudi, bez obzira na njihovu pozadinu ili status. Osim toga, takvi su pojedinci skloniji biti spremni na žrtvu za dobrobit izbjeglica. Rezultati istraživanja ukazuju na to da je "opseg pravde" značajan faktor koji treba uzeti u obzir kada se ispituje motivacija za volontiranje sa izbjeglicama. Takva spoznaja može pomoći u razvoju strategija za privlačenje i zadržavanje volontera za rad s ovom populacijom. Dodatno, ovaj nalaz može biti koristan za razvoj politika i programa koji će podupirati pravedan i jednak pristup izbjeglicama te tako pridonijeti boljoj integraciji i kvaliteti života izbjeglica.

Sljedeći primjer je studija slučaja koja proučava volonterski angažman u centrima za privremeni smještaj azilanata u Njemačkoj (Rose, 2016.). Nalazi pokazuju da volonteri igraju ključnu ulogu u osiguravanju odgovarajućih uvjeta prihvata tražitelja azila. Također, mnogi zadaci koje bi prema postojećim smjernicama trebali biti na lokalnoj i državnoj razini poput pružanja tečajeva jezika, brige o djeci, pravnog savjetovanja, su umjesto toga pokriveni angažmanom volontera. Rezultati su dalje pokazali nikakvu ili vrlo malo suradnje i koordinacije volonterskih organizacija s lokalnim javnim tijelima, kao i između samih organizacija civilnog društva u vrijeme kada su intervjui obavljeni. Ispitanici su prijavili nedostatak komunikacije, natjecateljskog razmišljanja, pa čak i sumnjičavost prema drugim organizacijama koje se bave tražiteljima azila (Rose, 2016.). Rezultati naglašavaju ključnu ulogu volontera u osiguravanju odgovarajućih uvjeta za tražitelje azila. To sugerira da bi lokalne i državne vlasti trebale više ulagati u resurse za poticanje i podržavanje volonterskih inicijativa i organizacija koje rade s izbjeglicama. Studija pokazuje da su volonteri ključni u pružanju pomoći tražiteljima azila. Potrebna je veća suradnja i koordinacija između organizacija civilnog društva i javnih tijela te među samim volonterskim organizacijama.

Najnovije istraživanje (Domaradzki i sur., 2022.) ovdje prikazano odnosi se na razdoblje od prva dva mjeseca od početka ruske invazije na Ukrajinu. Cilj je bio analizirati iskustva i motivaciju volontera koji su podržavali ukrajinske izbjeglice koje

su pobjegle u Poljsku. Rezultati pokazuju da je većina volontera osjećala suosjećanje, tugu i spremnost na djelovanje prema izbjeglicama, ali i ljutnju i strah. Najvažniji razlog za volontiranje bilo je uvjerenje da je važno pomagati drugima, dok su neki smatrali da je to njihova moralna dužnost. Većina volontera organizirala je prikupljanje materijala i pružala materijalnu pomoć. Neki su volonteri naveli osjećaj opterećenosti zbog nepoznavanja ukrajinskog jezika, organizacijskog kaosa i dugih radnih sati. Studija je također pokazala da se više poljskih građana uključilo u pružanje pomoći ovim izbjeglicama nego ikad prije i to na mnogo različitih načina, od rada u prihvatnim centrima, organiziranja logistike i prikupljanja materijalnih potrepština do pružanja psihološke i pravne podrške izbjeglicama. Osim toga, nudili su tečajeve jezika i čuvanje djece ukrajinskoj djeci. Dalje, da se "novo volonterstvo" najbolje može okarakterizirati kao "spontano volontiranje" budući da su mnogi volonteri pomagači vjerovali da pomoć onima u potrebi ne bi trebala počivati samo na vladi. Međutim, najvažnije otkriće studije je pokazalo da većina novo angažiranih volontera nije bila motivirana ni vjerskim ni političkim čimbenicima, već altruizmom i javnom službom, vođeni idejom činjenja dobra i pomoći onima koji su u nepovoljnom položaju, naposljetku čineći korak naprijed iz osjećaja građanske odgovornosti.

U domaćem radu (Koren i Lalić Novak, 2022.) koji analizira odgovor Republike Hrvatske na masovni priljev izbjeglica iz Ukrajine zbog eskalacije sukoba u veljači 2022. navodi se nekoliko čimbenika koji su pridonijeli brzom i učinkovitoj akciji vlasti, uključujući solidarnost s Ukrajinom, osudu Rusije od strane svih političkih tijela u Hrvatskoj i EU, blizinu sukoba, demografsku sličnost, iskustvo Domovinskog rata i opću podršku stanovništva.

Svakako je činjenica da su volonteri, kako u Poljskoj, tako i u Hrvatskoj imali značajnu ulogu pri pružanju pomoći, prijehu i zbrinjavanju izbjeglica. Oni pomažu da se popune praznine u uslugama koje pruža vlada, a također mogu pružiti dragocjenu podršku samim raseljenim osobama. Osim toga, razumijevanje uloge volontera u radu s ratnim izbjeglicama može pružiti uvid u to kako bolje podržati i koordinirati volonterske napore u budućim krizama.

## **5. Cilj i istraživačka pitanja**

Cilj istraživanja je dobiti uvid u iskustva volontera u radu s ukrajinskim ratnim izbjeglicama vezanim uz organizaciju koja pruža volontiranje i obilježja direktnog volonterskog rada s izbjeglicama.

Slijedom navedenog izvedena su istraživačka pitanja:

Koje su specifičnosti organizacija u organiziranju volontera koji rade s ukrajinskim izbjeglicama?

Koja su obilježja i izazovi u radu volontera s ukrajinskim izbjeglicama?

## **6. Metoda**

Da bi se proveo odabrani cilj i odgovorilo na postavljena istraživačka pitanja provedeno je kvalitativno istraživanje. Kvalitativno istraživanje je višemetodski pristup koji objašnjava subjektivne pojave u njihovom prirodnom okruženju (Denzin i Lincoln, 1994., prema Milas, 2009.), s ciljem da se pruži smisao i tumačenje u skladu s iskustvima sudionika. Ova metoda pomaže u dubljem razumijevanju problema i otkrivanju značenja odnosa koji vladaju među pojavama te njihovom utjecaju na socijalno ponašanje (Milas, 2009.).

### **6.1 Uzorak**

Sudionici istraživanja su volonteri u organizacijama civilnog društva koji su kroz volonterski rad bili u neposrednom kontaktu sa ratnim izbjeglicama iz Ukrajine. Iz praktičnih razloga takve su organizacije odabrane na području grada Zagreba. Konačni odabir uzorka obuhvaćao pet organizacija civilnog društva koje se bave potrebama izbjeglica:

- Isusovačka služba za izbjeglice
- Udruga 'Zemljani - Are You Syrious?'
- Caritas zagrebačke nadbiskupije
- Hrvatski Crveni križ – Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb
- Udruga FICE Hrvatska

Navedene organizacije čine okvir iz kojega su neprobabilističkim uzorkovanjem izabrani ispitanici temeljem namjernog uzorka. Namjerni uzorak je uzorak odabran na temelju prethodnog znanja o populaciji ili ciljevima istraživanja temeljem kojih istraživač prilagođava uzorak svojoj prosudbi. Takva metoda omogućava brzo i

ekonomično prikupljanje podataka o nečemu što bi inače zahtijevalo puno više vremena i novca, koristeći prethodno stjecano znanje istraživača (Milas, 2009.).

Od ukupnog broja krajnji odaziv uključuje volontere iz sljedećih organizacija:

- Hrvatski Crveni križ – Gradsko društvo Crvenog križa Zagreb
- Udruga FICE Hrvatska<sup>10</sup>

U istraživanju je ukupno sudjelovalo devet sudionika, volontera navedenih organizacija, od kojih je sedam ženskih i dvije muške osobe. Najviše je sudionika sa područja grada Zagreba, njih četvero, dok su ostali sa gradom Zagrebom povezani zbog studiranja i/ili posla. Od ukupnog broja sudionika četvero su studenti, troje zaposlenici i jedan umirovljenik. Njihovo prijašnje iskustvo varira između prvog iskustva volontiranja do dugogodišnjeg iskustva od pet i više godina. Vrijeme provedeno u radu s traženim korisnicima također varira od jednog odlaska na volontiranje, do godine dana, koliko potreba i postoji, dok je učestalost volontiranja u prosjeku dva puta tjedno.

## 6.2. Postupak

Temeljem prethodne suglasnosti Etičkog povjerenstva Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu poslan je e-mailom dopis organizacijama navedenim u odabranom uzorku, koji sadrži i Poziv volonterima na sudjelovanje u istraživanju. Poziv volonterima sadržavao je informacije o provođenju istraživanja, njegovu svrhu i cilj, kao i upute volonterima o dobrovoljnosti sudjelovanja, povjerljivosti te kasnijoj anonimizaciji njihovih osobnih podataka. Posebna pažnja posvećena je poštivanju ljudskih prava i dostojanstva osoba tijekom provedbe istraživanja. Težilo se objektivnosti pri prikupljanju i analizi podataka kako osobna uvjerenja i stavovi ne bi utjecali na zaključke. Na poziv se odazvalo sveukupno devet volontera iz dvije organizacije civilnog društva. Istraživanje je provedeno online, putem platforme Google Meet u razdoblju od 02.11.2022. do 14.12.2022. polustrukturiranim intervjuem čiji je sadržaj sniman diktafonom. Audio zapisi su u računalu zaštićeni posebnom lozinkom. Sudionici su prije provođenja bili upoznati sa svime navedenim

---

<sup>10</sup> FICE Hrvatska je neprofitna udruga, odnosno nevladina organizacija čiji je cilj podrška djeci, mladima i obitelji. Između ostalog, njihov rad uključuje provođenje aktivnosti sa ukrajinskom djecom izbjeglicama bez odgovarajuće roditeljske skrbi.

te mogućnošću odustajanja u bilo kojem trenutku. Svakom je ponaosob ponovljen sadržaj Poziva volonterima te im je zajamčena anonimizacija podataka.

### *6.3. Mjerni instrumenti*

Za provođenje intervjua korišten je predložak pitanja za polustrukturirani intervju koji se sastojao od tri tematske cjeline i ukupno devetnaest pitanja koja su se ovisno o tijeku razgovora prilagođavala dinamici sugovornika<sup>11</sup>.

### *6.4. Obrada podataka*

Audio zapis istraživanja je preveden u pisani oblik uz minimalno jezično uređivanje, a svakom sudioniku dodijeljena je zasebna oznaka koja sadrži brojeve od 1 do 9 uz slovo V (volonter).

Kvalitativna analiza podataka primijenjena je u procesu obrade podataka putem tematske analize.. Tematska analiza je metoda za identificiranje, analizu i uočavanje uzoraka (tema) unutar podataka. Korištenjem tematske analize organiziraju se i opisuju skupine podataka, ali i dodatno interpretiraju različiti konstrukti (Braun i Clarke, 2006.). Drugim riječima, tematska analiza uključuje identificiranje tema ili obrazaca unutar podataka, što se može učiniti na dva glavna načina: induktivno ili deduktivno. Induktivni pristup podrazumijeva kodiranje podataka bez prethodnog okvira kodiranja ili teorijskog interesa, što znači da su teme snažno povezane sa samim podacima. S druge strane, deduktivni pristup uključuje kodiranje podataka na temelju teorijskog ili analitičkog interesa istraživača (Braun i Clarke, 2006.). Teme su određene kao važni dijelovi skupljenih podataka koji predstavljaju obrasce specifičnog sadržaja i bitni su za istraživačka pitanja (Maljuna, Ajduković i Ostojić, 2019.). U ovom slučaju izabran je induktivni pristup, odnosno kodiranje postojećih podataka bez pokušaja da se u njih uklopi prethodno definirani okvir kodiranja ili istraživačeva analitička pretpostavka. Takav pristup omogućava otkrivanje novih tema ili obrazaca koji su prisutni u podacima, a nisu predviđeni u istraživačkim pitanjima ili teorijskim okvirima. Pa se tako tematska analiza ovog rada sastojala od sljedećih koraka:

- pripisivanje pojmova prikupljenim podacima,

---

<sup>11</sup> Predložak se nalazi u Prilogu 1.

- kategoriziranje srodnih pojmova te
- analiza značenja pojedinih pojmova i kategorija (Milas, 2009.).

Analizom sadržaja, identificirane su tri skupine tema koje su usklađene s postavljenim istraživačkim pitanjima. Prva tema odgovara na prvo istraživačko pitanje, dok se druge dvije teme odnose na drugo postavljeno istraživačko pitanje. Svaka se tematska cjelina sastoji od više različitih kategorija unutar koje su kodovi. Kodovi sadrže izjave ispitanika utemeljene više ili manje na postavljenim pitanjima. Bitno je napomenuti da su kategorije apstraktne i da obuhvaćaju široko pojmovno područje, zbog čega se u kodovima može pojaviti preklapanje. U daljnjem tekstu, kategorije i kodovi (pojmovi) dobiveni za određenu tematsku cjelinu bit će predstavljeni kroz tablice. Takve informacije bit će potkrijepljene izjavama volontera, pri čemu će njihovi identiteti ostati anonimni te će biti prikazani u brojevima od 1 do 9 sa oznakom V (volonter).

## 7. Rezultati

Temeljem analize podataka za temu upravljanja volonterskim programima identificirano je šest kategorija: organizacija rada, obuka i podrška volontera, suradnja s drugim organizacijama, odnos prema volonterima, ograničavajući faktori volontiranja te rješavanje problema i izazova. Rezultati su prikazani u Tablici 7.1.

Tablica 7.1.

*Tema: Specifičnosti organizacija koje rade s izbjeglicama*

Kategorije	Pojmovi
organizacija rada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• opis poslova</li> <li>• podjela zadataka</li> <li>• koordinacija</li> <li>• hijerarhija</li> <li>• procjena kvalitete organizacije rada</li> </ul>
obuka i podrška volonterima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zastupljenost volontera sa specifičnim znanjima</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• edukacije</li> <li>• nagrade</li> <li>• psihosocijalna podrška</li> <li>• prevoditelji</li> </ul>
suradnja s drugim organizacijama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• civilna zaštita</li> <li>• snage sigurnosti</li> <li>• socijalna zaštita</li> <li>• procjena kvalitete suradnje</li> </ul>
odnos prema volonterima	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uvažavanje i osiguravanje pozitivnog iskustva</li> <li>• nezadovoljavajući odnos zaposlenika prema volonterima</li> <li>• načini privlačenja novih volontera</li> </ul>
ograničavajući faktori volontiranja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raspoloživost volontera</li> <li>• udaljena lokacija volontiranja</li> <li>• ponuda volonterskih poslova</li> <li>• vremenski okvir volontiranja</li> </ul>
rješavanje problema i izazova	<ul style="list-style-type: none"> <li>• organiziranje prijevoza volonterima</li> <li>• razvijanje interpersonalnih vještina</li> </ul>

Iz izjava sudionika proizlazi da je organizacija rada jedna od ključnih komponenata kod upravljanja volonterskim programima. U tom smislu navode opis poslova (V6: „*Mi kao volonteri smo bili samo posrednici između velikog sistema ... koji im zapravo pruža pomoć financijsku, organizacijsku, prijevoz do doktora npr. i te neke administrativne stvari.*“) sa konkretnim aktivnostima koje su volonteri obavljali odnosno prijem i registracija izbjeglica (V5: „*...u prijemu kad su dolazili da bi popunili onaj formular, da bi se prijavili.*“), rad sa donacijama (V3: „*...i onda vi to gurate, slažete... onda kad dolaze ljudi, onda im nosite, pomažete staviti u auto...*“), pružanje



informacija i podrške ( V1: „...u smislu kad je ručak, večera, kako mogu otići do grada, gdje mogu nešto kupiti) i dr. Sljedeći pojam je podjela zadataka (V2: „Dobivali smo svaki tjedan excel tablice u koje bismo se upisivali tko je kada mogao doći.“), koja se temelji na unaprijed određenim zadacima za koje se volonteri opredjeljuju ovisno o vlastitim mogućnostima. Što se tiče koordinacije organizacije sudionici iz obje organizacije navode po jednu osobu (V5: *Ona se bavi s nama volonterima. Ona je zadužena za davanje zadataka i te neke uvodne edukacije. Mislim da skoro sve ide preko nje.*“) koja upravlja volonterima i vrši usklađivanje aktivnosti i zadataka unutar tima te se brine o funkcioniranju njihovog rada, kao i popratnim situacijama i potrebama (V8: *„Kad dođe do situacije kada su volonteri potrebni onda to šaljemo u WhatsApp grupu ili imamo čak mailing listu sa svim volonterima i onda tko može nam se javi. To prvenstveno ona radi ... Ako volonteri imaju neki problem prvenstveno se njoj obraćaju“*). Sudionici dalje navode hijerarhiju, kao pojam važan za strukturu upravljanja i jasno definiranje odgovornosti svakog pojedinca. Prema navodima sudionika u organizaciji ne postoji uvijek jedna jasno određena osoba kojoj volonteri odgovaraju, jasno je iz odgovora da su volonterima nadređeni zaposlenici (V4: *„Ima tih nekih ljudi koji su duže volonteri i onda mi novi odgovaramo njima, onda oni odgovaraju nekom zaposleniku koji bude glavni u tom trenutku ..., a onda on odgovara nekome još više i tako“*), no ključan element među volonterima je iskustvo – onaj tko ima manje iskustva u radu, odgovara volonteru sa više, dok volonter sa više iskustva odgovara zaposleniku organizacije. Zaključno o organizaciji, navodi sudionika su podvojeni. Za istu organizaciju jedan dio navodi kako je organizacija dobra, štoviše, hvale ju u usporedbi sa drugim organizacijama civilnog društva da je „na vrhu“ (V5: *„Oni su stvarno jako dobro organizirani usporedno sa drugim organizacijama gdje sam volontirao. Što se tiče organizacije je stvarno na vrhu.“*), dok su neki odgovori išli u smjeru nedostataka organizacije (V4: *„Mene samo ta neorganiziranost nekad žvrcira... Nekad to bude tako da ti znaš što ćeš raditi cijeli dan, ali nekad bude da dođemo, napravimo nešto što je bilo hitno tih sat-dva i onda što ćemo sad. I onda je li itko zna?“*), odnosno da ima još mjesta za usavršavanje npr. bolje organiziranje podjele zadataka i dosljednost u načinu rada (V4: *„...nisu oni sami se dogovorili kako i što i onda se nešto jedan dan radi na jedan način, a drugi dan na drugi način, kad nema tu dosljednosti u načinu rada.“*).

Sljedeća kategorija koja proizlazi iz odgovora sudionika kao načina na koji organizacija upravlja volonterskim programima tiče se obuke i podrške volonterima. Iz komentara sudionika je vidljivo da se u obje organizacije koje se bave ukrajinskim izbjeglicama, bez obzira na dobru volju svih volontera, teži i volonterima sa specifičnim vještinama i znanjima te ukazuje na njihovu značajnu ulogu (V9: „*Bilo je par puta situacija kada je došlo jako puno ljudi i kolega i ja jednostavno nismo stizali i onda bi radila sa nekim od djelatnika koji nemaju to neko obrazovanje koje se tu zahtjeva i baš sam vidjela veliku razliku u pristupu ljudima i dijelu podrške.*“). Posebno se ovdje ističu odgovori u smjeru volontera koji pružaju psihosocijalnu podršku te prevoditelja. Kako bi se znanja i vještine stjecale, a onda i promicale, ispitanici navode postojanje raznih edukacija (V2: „*...edukacija psihosocijalne podrške koju smo svi morali proći da bi mogli volontirati u tom području. ... tamo smo imali od predavanja i teorije do primjene nekih znanja... radionice kako bi ih mi mogli organizirati i provoditi kasnije u radu s njima. Nekako smo glumili da radimo plan i program koji bismo mogli tamo ostvariti.*“; V5: „*...neke stvari ne možeš raditi ako nisi prošao edukaciju. Jako se guraju edukacije volonterima baš zbog toga da ima više ljudi koji mogu raditi više stvari...*“), a za one volontere koji su se tijekom volonterskog rada posebno iskazali postoje određena priznanja, odnosno nagrade (V5: „*...nagrade svoje volontere za dobar rad. Nas su vodili u Italiju na 5 dana.*“; V6: „*...poprilično velike benefite dobivamo kao volonteri, volonterski sati su jako cijenjeni, za svaku prođenu edukaciju izdaju potvrde, pismo preporuke za CV kada god hoćeš dobiješ, imaju fore za jako aktivne volontere tipa ljetne kampove tipa Austrija, Portugal... Na skupštini se svake godine dobiva nagrada volontera godine i dobiješ neku nagradicu – vrećicu s poklončićem.*“).

Suradnja s drugim organizacijama pokazala se sljedećom bitnom kategorijom. Ispitanici iz obje organizacije navode suradnje s raznim dionicima, od udruga do institucija. Pa tako se najviše spominje suradnja sa civilnom zaštitom (V6: „*Sa strane pored nas je cijelo vrijeme bila civilna zaštita koji su bili za tehnička pitanja i eventualno prijevoz sa granice.*“), organizacijama i ustanovama koje pružaju, promiču i štite socijalnu zaštitu (V2: „*Bilo je predstavnika UNICEFA ... djelatnika s burze rada. Ispitivali su ljude čime su se bavili u Ukrajini, tako da im mogu naći posao kod nas u slučaju da ostanu...Svaki dan su dolazili socijalni radnici...*“ ;V7: „*Veća aktivnost je*

*bila u Selcu gdje smo imali zajedničke aktivnosti sa djecom iz doma Izvor, odn. Centra za pružanje usluga u zajednici Izvor...mi smo i došli do ove skupine putem Ministarstva. Recimo da su nas oni spojili i u suradnji sa Centrom za socijalnu skrb.“)* te sigurnosnim snagama u smislu policije, vojske i zaštitara (V2: *„Bilo je policije koja je čuvala motel. Zaštitari su bili ispred koji su svakog tko je htio ući unutra pitali tko su oni, jer ne može netko neovlašten ulaziti unutra.“*). S druge strane, neki su smatrali da suradnje nije bilo dovoljno, odnosno da bi se trebala uspostaviti stabilna i stalna suradnja s određenim tijelima (V8: *„Mi bi voljeli da je suradnja veća nego što je, međutim, znamo kako institucije u Hrvatskoj funkcioniraju i sve je dosta sporo i sve je puno čekanja i sl. Mi imamo nekakvu suradnju, ali ne dovoljno veliku... da svi mi zajedno kojima je to u interesu, da li je to ministarstvo, Centar za socijalnu skrb, grad, udruge poput nas... da razvijemo nekakav plan, program, sustav tko će kada...“*).

Odnos prema volonterima sudionici opisuju kao topao, kroz uvažavanje i osiguravanje pozitivnog iskustva s jedne strane (V3: *“...ta gospođa koja je vjerojatno bila zadužena, ona je došla, s nama popričala, tako da je htjela napraviti osjećaj da ste dobro primljeni, da zna da ste vi došli da pomognete njima, da njihovo vrijeme koje bi oni trebali provest tamo da oni mogu provoditi na drugom, pametnijem, mjestu, a vi tamo stražarite i čekate s tim papirićima nekoga.“*; V5: *„Svi djelatnici nama volonterima izlaze u susret, mogli su biti i stroži i dalje bi bilo uredu. Slušaju čak naše prijedloge i ideje. Možeš predložiti ako želiš nešto promijeniti. Trude se sve ideje uzeti u obzir...“*; V9: *„Mislim da je jako lijepo pokazati svojim volonterima da im nešto značiš ipak na neki način. Evo to su takve neke sitnice, tipa donese ti slatkiše dok volontiraš. Baš topli odnos i djelatnika i volontera jedni prema drugima. Stvarno ti kažem, jako topli ljudi.“*), dok drugi navode i nezadovoljavajući odnos zaposlenika prema volonterima (V3: *„...imate osjećaj, bar smo mi imali osjećaj, moja ekipa... da tog trenutka je završavao jedan EU projekt i da smo mi volonteri bili, osim što je trebalo odraditi dio posla, da smo bili tu u jednom trenutku kao maskote, koji smo... zadovoljili tu formu da smo tamo prisutni... da opravdaju novce i evo... Moji doživljaji volontera sa Ukrajincima... kao da je to bila ono, pokazna vježba u kojima su oni otvorili projekte i tim projektima su oni ne znam šta napravili, nas su slikali, imali brojeve, dobili su naše potpise u onim silnim tablicama i sad kao da je rat završio, nema potrebe više...“*; V6: *„Zaposlenici vrlo rijetko ozbiljno shvaćaju volontere jer*

*misle da se ne mogu osloniti na njih... Prvo vrijeme kad sam dolazila volontirati bilo je više od nekoliko zaposlenih koji me nisu niti pozdravili.).* Rekrutaciju, odnosno, privlačenje novih volontera, kada je u pitanju rad s ukrajinskim izbjeglicama, organizacije vrše na različite načine. Veća organizacija se najviše koristi objavama na društvenim mrežama (V2: *„imaju na Instagramu isto puno objava u kojima su tražili prevoditelje. Tako da su tom problemu doskočili objavljivanjem i koliko znam skupilo se ljudi koji su potrebni... u medijima je bilo puno puta. Koliko sam ja vidjela bilo je na RTL-u baš iz motela Plitvice...;V4:„Definitivno regrutiraju dosta putem interneta...“*) te raznim manifestacijama (V4: *„...postoji ta psihosocijalna podrška što rade dvije psihologinje koje onda tako pokušavaju privući ljude pomagačkih struka.“;V5: „preko čega oni dobivaju jako puno volontera u normalnim situacijama su natjecanja prve pomoći.“*), dok se manja oslanja na poznanstva i uži krug već kvalificiranih ljudi (V8: *„Mi se prvo oslanjamo na nekakva poznanstva. Mislim, mali je to krug ljudi koji završe ove naše profesije... ako ta osoba ne može, onda sigurno zna nekog kolegu ili kolegicu koji možda ima vremena i tako smo nekako umreženi.).*

U kontekstu upravljanja, organizacije se suočavaju i s određenim ograničenjima vezanim uz sudjelovanje volontera. Ova ograničenja uključuju specifična obilježja volontiranja koja mogu biti ograničavajući faktori, poput dostupnosti volontera koji su raspoloživi za volontiranje (V2: *„...mislim da je bilo dosta njih koji su došli na edukaciju, a zapravo mali broj njih koji je ostao volontirati.“; V8: „...uvijek fali ljudi. To je u udrugama uvijek tako, uvijek fali volontera... od 10 volontera javit će se jedan ili dvoje maksimalno. Zato kažem uvijek nedostaje ljudi.“*), udaljene lokacije volontiranja ( V3: *„Tu je bio problem nekih ljudi koji nisu mogli ići na neke aktivnosti jer jednostavno prijevoz nije takav... lokacije gdje vi kao volonter dolazite se nalaze dosta izvan grada. I tu u principu volonteri imaju problem.“; V7:„...za akcije volontiranja...najčešće su oni svi smješteni negdje tako izvan grada ili u ovom slučaju u drugom gradu tako da mislim da je to prepreka.“*), ograničene dostupnosti ponude volonterskih poslova (V5: *„Neki put je teško naći dobre ponude za volontiranje. ... vjerujem da neki ljudi koji bi i htjeli volontirati, ali ne znaju ni gdje početi tražiti...“*) te ograničenog vremena za volonterski rad (V9: *„Događalo se da je to volontiranje uvijek bilo za vrijeme radnog vremena*

organizacije, što je od 8 do 16, a puno volontera su studenti ili zaposleni i malo nas je zapravo odgovaralo to vrijeme.“).

Posljednja kategorija u ovoj temi je rješavanje problema i izazova. Sudionici navode nekoliko načina na koji organizacija odgovara na postavljene joj izazove – strategije rješavanja problema prijevoza do lokacije volontiranja (V5: „...za prijevoz volonteri su mogli ići od Ilice kombijem kad bi išli zaposlenici gore ... ili Bolt ili Uber – organizacija je imala pravo jednom dnevno na besplatnu vožnju. Pa se i prijevoz tako znao rješavati. To je bilo jako dobro riješeno.“; V8: „Do sada je bila praksa onaj tko ima auto uzme auto i pokupi nas ostale i tako dolazimo na mjesto.“), dok izazovima u komunikaciji pokušavaju doskočiti razvojem komunikacijskih vještina (V4: „u tim skladištima svi imaju voki-tokije pa da se mogu dobiti vrlo brzo, da ne bude da se zovu na mobitel pa se netko ne javi... A i to da je uvijek netko dostupan tko zna više od tebe. Uvijek možeš pitati nekog ako ti nešto nije jasno...“).

Druga se tematska cjelina odnosi na izazove u radu sa ukrajinskim izbjeglicama u okviru koje je identificirano šest kategorija: problemi u međukulturalnoj komunikaciji, logistički izazovi, organizacijski izazovi, osobna obilježja izbjeglica, osobna obilježja volontera te društvena percepcija volontiranja s izbjeglicama. Rezultati su prikazani u Tablici 7.2.

Tablica 7.2.

*Tema: Izazovi volontera u radu s ukrajinskim izbjeglicama*

<b>Kategorije</b>	<b>Pojmovi</b>
problemi u međukulturalnoj komunikaciji	<ul style="list-style-type: none"> <li>• jezična barijera</li> <li>• nepoznavanje pisma</li> <li>• razlike između sustava zemalja</li> </ul>
logistički izazovi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nedovoljna povezanost s javnim prijevozom do lokacija</li> <li>• problemi u razmjeni informacija</li> </ul>
organizacijski izazovi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• okviri opisa volonterskog posla</li> <li>• nedostatak financijskih sredstava</li> <li>• teškoće pri usklađivanju obveza</li> </ul>
osobna obilježja izbjeglica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nepovoljna ponašanja</li> <li>• psiho-fizička stanja</li> </ul>
osobna obilježja volontera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• emocionalni izazovi i granice</li> </ul>

društvena percepcija volontiranja s izbjeglicama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gubitak motivacije</li> <li>• reakcije okoline</li> <li>• predrasude</li> <li>• osobna iskustva rata</li> <li>• doprinos trećih osoba</li> <li>• pad interesa za temu ukrajinskih izbjeglica</li> <li>• različite grupe izbjeglica</li> </ul>
--	--

Kada govorimo o izazovima koji proizlaze iz direktnog rada s izbjeglicama, ispitanici su navodili probleme u međukulturalnoj komunikaciji od kojih je najzastupljeniji jezična barijera, usprkos sličnosti jezika u usporedbi s drugim jezicima (V2: „Jezik je problem s obje strane, ali oni su ipak ti koji su došli praktički sami u zemlju koja priča neki drugi jezik, tako da je njima puno gore.“; V6: Jjezična barijera... Pogotovo s volonterima koji su tamo toliko rijetko da je nemoguće uspostaviti kontakt s njima da oni imaju potrebu uopće pričati s tobom bez prevoditelja.“). Također, navodili su različito pismo, odnosno, ćirilicu kao izvor izazova, pogotovo u dijelu pružanja informacija (V5: „...njihov mobitel je na ćirilici, a naš na latinici i onda kad neke stvari Prevoditeljem prebacuješ npr. Heinzelova ulica, kada bi ju pretvorili u latinicu sa njihovog pisma prevelo bi se onako kako se čita dakle Hajn... i nikako ne bi im nalazilo na Google mapama npr. tu adresu koja je bila jako važna su tamo išli po hranu i higijenske potrepštine.“) te uočene razlike između sustava, npr. razlika u zdravstvenom sustavu Ukrajine (V6: „Kod njih je zdravstveni sustav dosta različit od našeg gdje se može puno jednostavnije nabaviti puno jače lijekove nego kod nas i onda je to malo bio problem jer naši liječnici nisu htjeli davati im te neke stvari koje su njima bile skroz normalne.“).

Osim izazova iz kulturološkog aspekta, sudionici navode i neke logističke izazove. Obzirom da su lokacije na kojima je bio potreban volonterski angažman bile često izolirane, daleko od centra grada, sudionici su navodili teškoće glede prijevoza (V2: ...onda je bio problem ako nema tko od njih nas dovesti do tamo onda ne možemo ići ili se moramo totalno prilagoditi, a možda nam ne odgovara, ili krenuti puno ranije. Uglavnom povezanost s javnim prijevozom je nepostojeća...Vozili smo se autom 40-

ak minuta do tamo..“). Pogotovo za one koji nemaju vozačku dozvolu ili se iz bilo kojeg razloga nisu u mogućnosti sami prevesti do odredišta. Uz prijevoz, sudionici su naveli nekoliko teškoća u razmjeni informacija. Prva od njih odnosi se na nedostatak jasnih ciljeva i očekivanja od volontera (V3: „kad dođete tamo, vama organizacija da neke osnovne okvire u kojima oni očekuju da vi djelujete, a ti okviri su preširoki, znate, i vi u principu ne znate da li neke stvari smijete ili ne smijete... Znači nismo mi dobili jasne ili bar neke okvire šta se od nas očekuje...“), zatim izostanak odgovora organizacije na upite volontera (V2: „Mislim da je možda čak van toga rata i izbjeglica bio problem što nisu odgovarali na mail, bar meni osobno.; V3: „Par puta sam čak i zvao, koordinatora koji nas je koordinirao, ali oni nisu pokazali interes... Mi smo imali par puta pitanje, ja sam pisao, slao sam mail pa sam onda vidio broj pa sam čak i poslao SMS, koordinator se nije javio.,) kao i kašnjenje informacija potrebnih za nesmetan rad volontera (V5: „Jako su se često informacije mijenjale brzo iz dana u dan. Često bi se dogodilo da mi kao volonteri ne bi imali najnoviju informaciju, a radimo s tim ljudima i posao nam je uputiti ih...; V7: „...treba da puno ranije dobiju informaciju. Mislim da bi se tako puno lakše organizirali, budući da nam se teško organizirati...“).

Sudionici su identificirali niz teškoća pri organiziranju volonterskog rada. Istaknuli su da je okvir opisa volonterskog posla u nekim slučajevima bio ograničavajuć (V5: “Bilo je par situacija u kojima nismo mogli napraviti onoliko koliko su ljudi htjeli da se za njih napravi. Jednostavno želiš, ali ne možeš jer nemaš informacije ili nemaš autoritet.”). Također su navodili nedostatak financijskih sredstava i teškoće u usklađivanju vlastitih obveza kao izazove s kojima se susreću u volonterskom radu (V5: „Posao volontera je definitivno nebrojeno više zadovoljavajući od rada u dućanu, ali ne mogu živjeti ni od nekih običnih studenskih poslova, a od volontiranja, nažalost, još manje.“; V4: „Manjak vremena zbog obveza definitivno. Znači posao i faks. Ja sam imala oboje u jedno vrijeme tako da to sigurno. Mislim da je najviše to što je manjak vremena; V8: „Naravno, teško je sve uskladiti... Vezano uz samu organizaciju susreta, događanja i radionica teško je uklopiti sve u raspored i organizirati prijevoz i dolaske i vožnje i sl. budući da je izvan Zagreba. Tako da vremenski rasporediti ljude koje imate bude i najveća prepreka.“).

Sudionici su se suočavali s izazovima u radu s izbjeglicama i zbog njihovih osobnih obilježja koje uključuju nepovoljna ponašanja (V1: „...onda kreću napadanja u stilu zašto tu ne možemo naći posao, zašto moji tu ne mogu dolaziti...Sto pitanja koje su već dobili... pa ulaze i uvode neke druge ljude...“; V9: „Definitivno prevelika očekivanja. Bilo je dosta ljudi koji misle da, mislim moramo ih i razumjeti i sve, ali bilo je dosta zahtjeva koji nisu bili realni.“) te psiho-fizička stanja (V2: „Te žene su bile jako utučene, doslovno jedva da su svoju djecu vidjele pored sebe ...“; V8: „...nekakvo emocionalno psihičko stanje te djece koja su došla ovdje i visoko su istraumatizirani sa svime što se desilo u njihovoj domovini i to naravno ima razne posljedice i vidi se u direktnom radu s njima ). Pored toga, izazove su ispitanici prepoznali i u vlastitim obilježjima, ponajviše glede emocija i osobnih granica (V1: „...kao da im želiš spasiti svijet, ali jednostavno ne možeš... Oni traže tipa pelene ili jaknu za dijete i onda si u tom trenutku nemoćan jer to nemaš, a dijete ne može izaći van bez jakne...“; V2: „Moja prepreka mislim da je to što me bilo strah da neću znati kako da im pristupim i kako da im pomognem...“; V4: „Ja bih čak rekla da meni u nekim trenutcima je bilo previše ... ne mogu sad reći da njihova situacija mene dira previše... ali imam osjećaj da je u meni nekakva barijera da se ne mogu odvojiti od tih ljudi i te situacije. Užasno mi je teško ostati pozitivna kada oni dođu sa nekom potresnom pričom. Mislim da mene to stvarno previše pogađa...“), pa čak uslijed određenih okolnosti i gubitka motivacije (V2: „Ja sam izgubila volju jer se iz organizacije nisu javljali više od mjesec dana“).

Sudionici su također ukazali na društvenu percepciju volontiranja s izbjeglicama iz Ukrajine, koja se može vidjeti kroz reakcije okoline prema njihovom volontiranju. Prema navodima sudionika, okolina pretežito podržava volontiranje s izbjeglicama, a to se najbolje očituje kroz reakcije bližnjih (V5: „...kome sam rekao bila je u pitanju velika podrška i stvarno su smatrali da je to važna i dobra stvar. Svi moji su zapravo bili iznenađeni na pozitivan način da netko volontira sa izbjeglicama i to je bio možda generalni doživljaj od ljudi.“). Najveću podršku sudionici su dobili od svoje najuže obitelji, dok se podrška postepeno smanjuje kako se krug ljudi proširuje (V3: „Iмам osjećaj da su neki rekli ‘pa stari moj, mogo si i pametnije potrošit vrijeme.’ Osim najbliže obitelji koja je to podržala, šira obitelj i prijatelji, njima je bio, ono, upitnik u očima.“). Iz izjava sudionika vidljivo je da ljudi koji su



imali osobna iskustva rata imaju podržavajuće reakcije na pomoć ratnim izbjeglicama (V9: „U smislu da je jako lijepo da želim pomoći u takvim situacijama, pogotovo od onih koji su i sami prošli rat i imaju to neko iskustvo. Od njih sam više puta čula da cijene moje volontiranje.“). Unatoč tome, sudionici prepoznaju i brojne predrasude koje okolina pokazuje prema ukrajinskim izbjeglicama, a onda i pomaganju istima (V9: „Jedno vrijeme je u mojoj okolini kružila priča da oni svi dolaze jer im Ukrajina plaća masne novce da dođu u Hrvatsku i svi su nekako bili ljuti što oni od države dobivaju...“). Uz to, treba naglasiti i vidljivu razliku kod postupanja prema različitim grupama izbjeglica (V4: „...da su to možda bile i druge izbjeglice, osim ukrajinskih, ja vjerujem da bi tu možda predrasude i bile. Nekako su prikazali Ukrajinca nama bliskima, pa je onda to nekako u našoj zajednici prihvatljivije. Sad da je bio netko iz Sirije moguće da bi tu bilo predrasuda.“; V8: „Moramo biti iskreni i reći da generalno opća javnost ne tretira sve izbjeglice jednako i mislim da, nažalost, iz Ukrajine puno bolje kotiraju u očima javnosti nego recimo izbjeglice iz Sirije ili Afganistana koje također imamo...“). Drugim riječima, sudionici navode da su stavovi prema pripadnicima trećih zemalja nepovoljniji od stavova prema izbjeglicama iz Ukrajine, s posebnim naglaskom podrške djeci izbjeglicama iz Ukrajine, bez odgovarajuće roditeljske skrbi (V7: „... možda zbog toga što osim što su skupina izbjeglica to su i djeca bez odgovarajuće roditeljske skrbi, pa možda zbog toga okolina ima više empatije i manje predrasuda. Nisam do sada imala predrasuda s obzirom na njih.“). Sukladno reakcijama, navodi obuhvaćaju i doprinos izvan organizacije, gdje su i sami sudionici nastavljali volonterski rad kada u organizaciji više nije bilo potrebe (V3: „Na kraju sam samostalno išao kad sam shvatio da organizacija više nema interesa, a ljudi su imali potrebu...“), ali i doprinos trećih osoba koji sežu od pružanja pomoći izbjeglicama (V3: „Neki ljudi iz Hrvatske su dolazili s tim izbjeglicama, jer su imali neke veze, pa su im oni pomogli da se zaposle i ovdje.“), sve do otežavanja postojeće situacije (V5: „Imali smo situaciju gdje su ljudi iz Ukrajine koji su u Hrvatskoj već godinama došli kod nas gdje bi dobili hranu i higijenske potrepštine. I ono što su radili je.. odlazili bi u Heinzelovu po te pakete, onda bi to nosili doma, snimali video za Youtube i radili reviewe valjda, tako gadno i iskorištavajuće...“). Međutim, iz daljnjih izjava sudionika, daje se zaključiti da suvremeni kontekst ratne situacije ide u smjeru prebacivanja fokusa na druge teme te pada interesa javnosti za rat u Ukrajini i potrebnu

pomoć izbjeglicama (V2: „ Jednostavno se više ne priča o tome, a svjesni smo da rat i dalje traje i da uvijek ima ljudi kojima još treba pomoć, tako da... “; V3: „Znate nije mi jasno da ljudi koji su recimo trebali kratke gaće, japanke po ljetu, sad kad dođe zima ne trebaju zimski kaput...“ V4: „Društvo... govori da ... trebamo volontirati i to je jako plemenita stvar, ali onda nitko ništa ne radi. Ne žele se ni informirati, ni pratiti vijesti da barem znaju što se događa konkretno sada oko rata jer je njima to deprimirajuće jer i tak i tak ne mogu ništa napraviti.“)

Analizom treće tematske cjeline o obilježjima volonterskog rada utvrđene su tri kategorije: volonterske aspiracije, neposredni rad sa izbjeglicama i najznačajnije potrebe izbjeglica na temelju iskustva sudionika. Rezultati su prikazani u Tablici 7.3.

Tablica 7.3.

Tema: Obilježja volonterskog rada

Kategorije	Pojmovi
volonterske aspiracije	<ul style="list-style-type: none"> <li>• motivacija</li> <li>• očekivanja</li> <li>• doprinos</li> <li>• savjet za unaprjeđenje rada organizacije</li> </ul>
neposredni rad sa izbjeglicama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• humanitarna pomoć i donacije</li> <li>• pružanje informacija i podrške</li> <li>• organiziranje i vođenje aktivnosti za djecu</li> </ul>
najznačajnije potrebe na temelju iskustva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identificirane potrebe izbjeglica</li> <li>• identificirane potrebe djece izbjeglica</li> </ul>

Da bi volonteri uopće imali motivaciju i namjeru uključiti se u određene volonterske aktivnosti potrebno je ispitati njihove aspiracije. Motivacija predstavlja jedan od ključnih elemenata za donošenje odluke o volontiranju (V3: „da se stavite u moje cipele, ne bi vidjeli neke prepreke da vam društvo pravi, da svoje vrijeme ne iskoristite na svoj način koji vi hoćete.“). Prema iskazima sudionika, postoje čvrste

motivacije za volonterski rad (V8: „Svi mi pomagačke profesije imamo neku unutarnju želju da nešto napravimo s nekim, da nekome pomognemo, tako da je to u svima nama.“), koje su nerijetko potaknute negativnim osjećajima uzrokovanim ratom i njegovim posljedicama (V5: „Kad je cijela situacija krenula, baš me čudan osjećaj uhvatio u smislu bespomoćnosti, onako koliko ništa ne mogu napraviti...“). Unatoč tome, volonteri su motivirani pozitivnim promjenama u zajednici i participacijom u njihovom ostvarenju. S druge strane, postavilo se pitanje očekivanja u pogledu izvedbe i realizacije volonterskih aktivnosti (V2: „Očekivala sam da će me netko uputiti u nešto.“ V3: „Mi smo očekivali, znate kad je netko koordinator, da netko gleda, da vas stavi u neku grupu, i onda da na ta pitanja, ‘da li ja trebam’, ‘da li bi ja smio’, da li bi ja mogao’, da li bi ne znam šta.. ovaj... očekujete odgovor.“). Isto tako, sudionici su istaknuli gdje smatraju da je bio njihov najveći doprinos kroz volonterski rad (V1: „Samo moje prisustvo, ne samo moje nego općenito volontera...; V4: „Vidiš osmijeh na njihovom licu kad dobiju tu hranu. Ono znaš da je taj netko tu. Vidiš im na licu to da ima još nade u čovječanstvo.“ V5: „Naučio sam par riječi ukrajinskog da se mogu lakše snaći i ono kaj mi je najviše značilo je kad bi obavili sve i kad bi se pozdravili ja bih pozdravio na ukrajinskom i onda bi se okrenuli i onda bi se nasmijali i bili tako sretni što su valjda bar čuli ukrajinski.“; V8: „Mislim da je sama činjenica što smo došli tamo nekako njima podignula moral i da su osjećali puno više podrške i mislim da je to možda glavni moment koji smo im pružali.“), a temeljem stečenog iskustva ponudili su savjete organizaciji za buduće unaprjeđenje volonterskog rada (V2: „Mislim da bi možda bilo najbolje da samo jednu osobu stave da bude tamo zadužena za slučajeve da se možeš nekome obratiti što se tiče tog psihosocijalnog aspekta u smislu što govoriti, što raditi, da te netko nekako uputi...“; V4: „Pa definitivno bolja podjela zadaća. Prvo da se organizira točno što se treba napraviti sljedeći dan.“; V6: „Bolji opisi poslova... Više team-buildinga, više aktivnosti, prostora za druženje...“; V9: „Trebalo se možda organizirati nešto jednom tjedno ili ponekad kada nekom nešto zatreba ili da budu u nekom kontaktu kad još nešto zatrebaju, što se tiče te podrške ili nečeg što dalje osobi može trebati.“)

Sljedeća kategorija u navedenoj temi tiče se neposrednog rada volontera sa izbjeglicama. Njihov se direktan rad odnosio na pružanje humanitarne pomoći, razvrstavanje i uručivanje donacija (V1: „Bilo je slaganje paketa od donacija koje smo

imali. Išla sam i po par donacija sa kolegama. Slagali smo po pakete i kad su oni dolazili dobivali su standardne pakete, ovisi što ima na skladištu sada, ali u početku su dobivali standardni paket mislim da se zove „Dar za pravu stvar“; V6: „Dolazile su ogromne donacije higijena, odjeće, hrana i sl. pa tada još pomagati gdje što se nalazi.“), pružanje informacija i podrške (V5: „Najveći dio vremena je bio fokusiran na tu registraciju. Tamo je bilo znači uzimanje njihovih osobnih podataka, mjesto stanovanja i davanje nekih generalnih uputa koji su njihovi koraci dalje; V6: „Informacija, npr. kako da dođem u Milano i onda doslovno uzmeš telefon i zoveš kolodvor za informacije.“), Službu traženja (V1: „...služi za traženje obitelji. Oni su ispunili taj upitnik, tamo popune svoje osobne podatke i onda ih naši upišu u službu traženja i onda ako ih netko traži na toj stranici ih može naći.“; V2: „Tu je najbitnija stvar da uspostave kontakt s ljudima koji su ostali tamo, a njihove obitelji su došle ovdje.) te kada govorimo o djeci bez odgovarajuće roditeljske skrbi, organiziranje i vođenje aktivnosti za djecu (V7: „Provodili smo kreativne, sportske, psihosocijalne radionice i izlete npr. u akvarij, vožnja brodom, šetnje tako da više kulturološki upoznaju Hrvatsku, da se druže sa djecom iz Hrvatske, da se prilagode i da upoznaju Hrvatsku... u svaki susret uključivali neke poligonske aktivnosti, kreativne ili neke aktivnosti na otvorenom prema potrebi te djece. Uglavnom radioničkog tipa.“; V8: „...malo edukativni dio. Tu je bilo više njihov doživljaj situacije u kojoj su sada, nekakvo osnaživanje, pozitivne i negativne stvari, malo da si osvijeste gdje su, zašto su tu.“).

Obzirom da su značajno vrijeme proveli u neposrednom radu, ispitanici su prema vlastitom iskustvu identificirali glavne potrebe izbjeglih osoba koje su podijeljene na potrebe izbjeglica u kontekstu odraslih izbjeglih osoba (V1: „...pitali su nas možemo li dobiti neku robu, nemamo četkice i kaladonta.“; V3: Hrpa ljudi je imala konkretna pitanja npr. 'gdje je banka'...“ V5: „Mislim da je najvažnije prihvatiti ih na neki način srdačno i prijateljski... mislim da je bilo jako važno dati im čistu i preciznu informaciju.“ V6: „Definitivno im treba netko tko će ih slušati. Najviše im treba taj osjećaj da su shvaćeni ozbiljno i da su dobrodošli i ta otvorenost, definitivno, da ih se shvaća kao ozbiljne ljude kojima stvarno treba pomoć.“) sa ili bez djece te potrebe djece izbjeglica, bez odgovarajuće roditeljske skrbi (V7: „Mislim da to da im netko dođe, poslušati ih i da im priliku da se oni izraze i kažu svoje potrebe... da uče

*jezik da mogu pratiti našu nastavu, da ih se što više motivira da idu u škole i druge aktivnosti... i socijalni moment - da ih se što više uključi u zajednicu.“; V8: ... uključiti u aktivnosti njihove lokalne zajednice kao npr. sportski klubovi, lokalne udruge, možda potaknuti više tu suradnju... prvenstveno podršku i da nisu sami jer mislim da im to definitivno nedostaje. I onda uz to sve da nešto i vide i dožive. Da im organiziramo neki kamp ili ljetovanje, neke izlete...treba nekako sustavno i sistemski pomoći toj djeci i pružiti im podršku.“).*

## **8. Rasprava**

Proteklo se desetljeće Hrvatska susrela s nekoliko kriznih situacija, uključujući poplave, migrantsku krizu, pandemiju koronavirusa, potrese i najnovije – rat u Ukrajini. U svakoj od ovih situacija, civilno društvo i volonteri su se aktivirali i doprinijeli razvoju solidarnosti, surađujući sa lokalnim organizacijama i institucijama ili djelujući samostalno (Hauser i sur., 2021.). U posljednje smo vrijeme svakodnevno svjedoci kako takva solidarnost postaje ključna društvena vrijednost, a volonterskim aktivnostima građana ona se i ostvaruje. Rezultati istraživanja (Baturina, 2022.) pokazuju određenu razinu prilagodljivosti civilnog društva na novonastale promjene, kao i spremnost na brzo djelovanje. Krizne situacije naglase značaj volonterskog angažmana, jer su volonteri među prvima koji pružaju zaštitu ranjivim skupinama, saniraju štetu, pružaju socijalnu i psihološku podršku te stvaraju mrežu solidarnosti kroz različite oblike povezivanja i zajedničko djelovanje za opće dobro (Hauser, 2021.). Nacionalni program za razvoj volonterstva za razdoblje od 2020. do 2024. godine ima za cilj poticati volontiranje kao važan element razvoja socijalnog kapitala, s naglaskom na dobrovoljnost, inkluzivnost i aktivizam, te osigurati jednake mogućnosti za sudjelovanje svih građana. Sukladno tome, program također ima za cilj promicati volontiranje u kriznim situacijama, poput katastrofa i velikih nesreća te uspostaviti sustav koji će uključiti volontere u rješavanje takvih izvanrednih događaja (Vlada Republike Hrvatske, 2019.). U nacrtu Nacionalne strategije stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva za razdoblje od 2017. do 2021. naglašava se da organizacije civilnog društva posjeduju kapacitete i sposobnosti da brzo i učinkovito reagiraju na krizne situacije te pruže usluge i informacije ne samo izbjeglicama, nego i široj javnosti o složenim potrebama i uvjetima integracije

izbjeglica (Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, 2023). S obzirom na ključnu ulogu edukacije volontera u ostvarivanju ovih ciljeva, istraživanja pokazuju (Begović, 2006.) da postoji značajna zastupljenost obuke volontera kroz edukacije raznih smjerova, ali da nije svaki ispitanik prošao početnu edukaciju. Stoga, kao što je naglasila Begović (2006.), pružanje edukacije prije početka volontiranja važno je za uspješno uključivanje volontera u različite projekte. Podaci iz publikacije Volonterska slika grada Zagreba pokazuju da većina udruga i javnih ustanova ima neki oblik edukacije i orijentacije za volontere, dok samo 5% organizacija nema obuku volontera (Prgić Znika, Kordić i Jeđud Borić 2017.).

U području upravljanja volonterskim programima, temeljem rezultata ovog istraživanja, može se zaključiti da organizacije posjeduju određene upravljačke sposobnosti u smislu planiranja, organiziranja i vođenja volonterskih aktivnosti. Kako bi se postigla održivost volonterskih programa, ključno je uspostaviti suradnju između različitih dionika, poput neprofitnih organizacija, ustanova koje pružaju socijalnu zaštitu, organizacija civilnog društva koje rade s marginaliziranim skupinama, udruga i organizacija koje se bave izbjeglicama, te predstavnika tijela državne uprave ključnih za socijalnu politiku i razvoj volonterstva (Miljenović, 2015.). Prema dobivenim nalazima, može se zaključiti da organizacije koje se bave volonterstvom pokazuju određenu razinu suradnje sa drugim organizacijama i ustanovama, ali da postoji potreba za daljnjim razvojem iste. Prema ranijem istraživanju provedenom 2000. godine, većina organizacija uspješno surađuje s različitim državnim službama, ali je mali broj udruga u stanju uspostaviti suradnju s jedinicama lokalne samouprave i pružiti socijalne usluge (Bežovan, 2000.). Za postizanje uspješne implementacije volonterskih programa, ključno je kontinuirano raditi na poboljšanju suradnje među svim dionicima, posebno s jedinicama lokalne samouprave. Takav pristup može pridonijeti održivosti volonterskih programa u dugoročnom razdoblju. Uspješan razvoj civilnog društva kao važnog sudionika u određenim područjima politika ovisi o nekoliko ključnih faktora, među kojima su prepoznavanje prednosti civilnog društva od strane države, izgradnja međusobnog povjerenja te uspostavljanje partnerstva između civilnog društva i državnih tijela (Baturina, 2022.). Uz osposobljavanje volontera i suradnju, važno je također zadržati volontere i izgraditi kvalitetne odnose kako bi se potaknulo dugoročno volontiranje. Prema prikazu stanja volonterstva

(Volonterska slika Grada Zagreba, 2017.) organizacije koje uključuju volontere imaju na raspolaganju razne načine nagrađivanja volontera, uključujući neformalne (pohvale i zahvale) i formalne (potvrde o volontiranju, potvrde o stečenim kompetencijama, pisma preporuke). Također, organizacije nude i besplatne edukacije te poklone poput majica, knjiga i karata za predstave kao način motivacije volontera. Nagrađivanje volontera smatra se važnim elementom odnosa organizacije prema volonterima, jer stvara osjećaj da se cijeni njihov trud i dodatno motivira za rad. U istraživanju provedenom u kontekstu izbjegličke krize, Domaradzki i sur. (2022.) prepoznaju dva oblika motivacije među volonterima: opća spremnost za pomoć i spremnost za volontiranje sa ukrajinskim izbjeglicama. Isti autori naglašavaju da većina studija provedenih među volonterima tijekom migracijske i izbjegličke krize 2015. naglašava važnost humanističkih i demokratskih vrijednosti u odnosu na druge motive.

Pružanje pomoći izbjeglicama kroz neposredni rad jedan je od najvažnijih vidova volontiranja u okviru pomoći izbjeglicama. Obzirom na kratko vrijeme aktualnosti ove teme, valja naglasiti da postoji znatni nedostatak podataka temeljenih na istraživanjima, a podaci koji jesu prikazani većinski se tiču izbjeglica iz trećih zemalja. Sudionici su izvijestili o svojim iskustvima u pružanju različitih oblika pomoći, uključujući humanitarni rad i donacije, pružanje informacija i psihosocijalnu podršku te organiziranje i vođenje aktivnosti za djecu. Slično istraživanje provedeno na populaciji izbjeglica u Poljskoj (Domaradzki, 2022.) pokazalo je da je najveća skupina volontera sudjelovala u prikupljanju materijalnih donacija, dok su drugi nudili pomoć u logistici i prijevozu, smještaju izbjeglica kod kuće te skrbi za djecu ukrajinskih izbjeglica. Rezultati Međunarodnog istraživanja o kriznom volontiranju (Udruga MI, 2020.) ukazuju da su sudionici identificirali opskrbu zalihama kao najvažniju aktivnost u pružanju pomoći izbjeglicama, nakon čega slijedi pružanje psihosocijalne podrške i brige za djecu. Ovi nalazi su u skladu s iskustvima sudionika ovog istraživanja, koji su također istaknuli važnost navedenog. Međutim, izazovi volontera u radu s ukrajinskim izbjeglicama nisu ograničeni samo na vrste pomoći koju pružaju, već se odnose i na druge aspekte. Neki sudionici ovog istraživanja su izvijestili o jezičnim barijerama i različitim kulturnim obrascima koji su stvarali prepreke u komunikaciji s izbjeglicama, što može otežati učinkovitu pomoć. Mali broj dostupnih istraživanja na ovu temu ističe teškoće u komunikaciji, odnosno

nepoznavanje domaćeg, niti engleskog jezika, razlike u sustavima, razlike u očekivanjima te pitanja povjerenja kao glavne izazove (Asfaw i sur., 2020.). U istraživanju Domaradzki i sur. (2022.) čak 44.9% ispitanika volontera navelo je da im je stvarao teškoću nepoznavanje ukrajinskog jezika.

Također, volonteri su se suočavali s emocionalnim izazovima u radu s traumatiziranim izbjeglicama i svjedočenjem njihovih teških životnih priča. Stoga, iako je pružanje neposredne pomoći ključno u radu s ukrajinskim izbjeglicama, potrebno je osigurati i odgovarajuću obuku i podršku. Temeljem stečenog iskustva, sudionici su prema vlastitim saznanjima naveli krucijalne potrebe izbjeglica od kojih su najistaknutije materijalne potrepštine, pružanje informacija i psihosocijalna podrška, a kod djece bez odgovarajuće roditeljske skrbi naveli su podršku, učenje hrvatskog jezika i integraciju. Studija Sveen i suradnika (2023) naglašava važnost stvaranja prilika za imigrante da nauče jezik i kulturu zemlje kako bi se podržala njihova socijalna uključenost i sudjelovanje u društvu. Također, istraživanje Perić i Merkaš (2020.) sa djecom izbjeglicama sa Bliskog istoka pokazalo je slične rezultate – na pitanje što im nedostaje, a što bi im pomoglo da se osjećaju bolje, djeca su odgovorila da bi željela više učiti i imati pomoć asistenta u školi, a na pitanje koju bi poruku poslala drugoj djeci izbjeglicama, odgovorila su da ne trebaju brinuti i da bi trebali učiti hrvatski jezik kako bi se lakše uklopili u novu sredinu. U istraživanju Masan i sur. (2022.) prepoznaju se problemi s kojima se izbjeglice susreću, kao što su mentalno i fizičko zdravlje, migracijska pitanja te prilagodba društvu. Naglašava se nedostatak razvijenog sustava podrške za izbjeglice te ističe potreba za podrškom u različitim područjima. Naglašava se važnost empatije i prihvaćanja u radu s ovom populacijom.

Iz društvene perspektive, postoji nekoliko prepreka volontiranju koje su identificirane. Rezultati istraživanja stavova o kriznom volontiranju (Udruga MI, 2020.) pokazuju da nedostatak vremena i nedovoljna informiranost o mogućnostima volontiranja predstavljaju najčešće razloge zbog kojih ispitanici ne volontiraju. Slični su navodi ispitanika u ovom istraživanju. Može se zaključiti da je usklađivanje vremena glavni izazov za sve volontere koji imaju motivaciju za volontiranje. Osim toga, financijske poteškoće predstavljaju glavni problem za studente, pogotovo one koji žele dugoročno volontirati. Također, problem predstavlja i prijevoz do zabačenih



mjesta gdje se volontiranje odvija, što često nije adekvatno povezano javnim prijevozom te predstavlja dodatnu prepreku. Iz navedenog se može zaključiti da postoji potreba za poboljšanjem informiranosti javnosti o mogućnostima volontiranja, kako bi se motiviralo više ljudi da sudjeluju u volonterskim aktivnostima. Također, važno je pronaći načine kako bi se olakšalo usklađivanje vremena za volontere, posebno za one koji rade ili imaju druge obveze.

Iako je istraživanje pokazalo da su reakcije okoline ispitanika većinom pozitivne i podržavajuće, ne smije se izostaviti činjenica da su izbjeglice, tražitelji azila i azilanti jedna od najugroženijih društvenih skupina u Hrvatskoj, koja je potencijalno izložena diskriminaciji. Prema istraživanju o rasizmu i ksenofobiji u Hrvatskoj (Miošić-Lisjak, 2017.), te skupine su one od kojih anketirani građani najviše strahuju. Iako se općeniti osjećaj ugroze od pojedinih skupina (Romi) smanjio, fokus se prebacio na izbjeglice i tražitelje azila. To je zabrinjavajuće, pogotovo jer su izbjeglice i tražitelji azila većinom ljudi koji su prisiljeni napustiti svoje domove zbog ratova, progona i drugih oblika nasilja. Stoga su dodatno ranjivi i trebaju zaštitu i podršku. Potrebno je podići svijest javnosti o stvarnoj situaciji izbjeglica i tražitelja azila, te raditi na njihovoj inkluziji u društvo kako bi se smanjila diskriminacija i osigurala sigurnost i prava ovih ranjivih skupina. Međutim, valja naglasiti da spomenuto istraživanje nije obuhvaćalo ovdje istraživanu populaciju. Zanimljivi su stavovi ispitanika o različitom javnom mnijenju o ukrajinskim izbjeglicama, nasuprot onih iz trećih zemalja. Postoje razlike u načinu na koji se izbjeglice iz Ukrajine i izbjeglice iz trećih zemalja prikazuju u medijima. Izbjeglice iz Ukrajine obično se prikazuju kao izbjeglice koje su pogođene ratom koji je izbio u njihovoj zemlji, zbog čega su u potrazi za sigurnim mjestom za život i rad. Oni se često prikazuju kao ljudi koji su izgubili sve u ratu što izaziva osjećaj empatije, potrebu da se tim ljudima pruži potrebna podrška i pomoć. S druge strane, izbjeglice iz trećih zemalja često se prikazuju kao potencijalna prijetnja nacionalnoj sigurnosti i ekonomiji te se često povezuju s problemima vezanim uz imigraciju. U medijima se često naglašava problem ilegalne migracije i povećanje broja tražitelja azila te se stoga izbjeglice iz trećih zemalja mogu doživjeti kao ilegalni migranti koji krše zakone i čine probleme u društvu. Ovakve razlike u prikazivanju izbjeglica mogu biti posljedica političkih i

društvenih stajališta prema različitim skupinama izbjeglica vođene aktualnim interesima vladajućih.

Volontiranje je nužna komponenta društvene zajednice, a volonteri se često suočavaju s raznim izazovima, što može utjecati na njihovu daljnju motivaciju za volonterski rad. Ovo je istraživanje identificiralo brojne izazove s kojima se volonteri susreću na strani organizacije, izbjeglica, društva, pa i njih samih. Međutim, važno je primijetiti da se izazovi s kojima se volonteri suočavaju mogu razlikovati ovisno o kontekstu volontiranja i društvenoj situaciji. Na primjer, izbjeglička kriza s početkom u 2015. godini izazvala je povećan interes za volontiranje, ali istovremeno i niz izazova za volontere te preopterećenje resursa države (Kalogeraki, 2018.). Takvi izazovi mogu prouzročiti preveliki pritisak na organizacije civilnog društva. Doprinos volontera, iako značajan, ne smije biti tretiran kao zamjena za osnovne državne obveze prema izbjeglicama ili tražiteljima azila (Kalogeraki, 2018.). Države imaju odgovornost za upravljanje izbjegličkom krizom i pružanje zaštite izbjeglicama (Konvencija i Protokol o statusu izbjeglica. 1967.), a volonteri bi trebali doprinijeti olakšavanju pritiska na sustave koji upravljaju krizom pružajući dodatnu pomoć i podršku. Lalić Novak i Giljević (2019.) naglašavaju da je važno primijeniti sustavni pristup i koordinirati međusobne aktivnosti kako bi se riješio problem, umjesto da se oslanjanja isključivo na volonterizam i entuzijazam u civilnom sektoru. Stoga, kako bi se učinkovito suočili s izazovima volontiranja, potrebno se prilagoditi specifičnom kontekstu u kojem se volontiranje provodi. Kako bi se to postiglo, važno je osigurati odgovarajuću podršku i obuku za volontere, kao i suradnju između organizacija koje provode volontiranje i ostalih dionika u društvu. Također, važno je educirati javnost o važnosti volontiranja i potrebi za podrškom volonterima u svim kontekstima volontiranja. Drugim riječima, nužno je stvoriti povoljnu atmosferu za razvoj volonterskog rada u društvu, u skladu sa Akcijskim planom djelovanja Nacionalnog odbora za razvoj volonterstva 2017.-2019. (Vlada Republike Hrvatske, 2017.)

Temeljem svega navedenog ovo istraživanje donosi vrijedne nalaze o različitom kontekstu rada s ukrajinskim izbjeglicama iz perspektive volontera identificiranjem brojnih izazova s kojima se volonteri susreću. Unatoč tome, identificirana su brojna ograničenja koja je potrebno uzeti u obzir kako bi se adekvatno procijenila njegova valjanost i pouzdanost. Uzorkovanje je predstavljalo jedan od

ključnih čimbenika ograničenja. Takva ograničenja uključuju prostornu ograničenost, koja je dovela do suženja uzorka samo na grad Zagreb, kao i nemogućnost prikupljanja podataka od svih relevantnih organizacija i udruga koje se bave istraživanom populacijom. Kao posljedica toga, dobiveni su podaci s volonterima koji su dio velike organizacije sa širokom mrežom i dobro razvijenim sustavima koji rade s izbjeglicama različitih obilježja, te s volonterkama koje su dio internacionalne udruge koja se bavi samo djecom izbjeglicama bez adekvatne roditeljske skrbi. Naime, organizacije obuhvaćene uzorkom se poprilično razlikuju, a omjer ispitanika ide u korist većoj organizaciji, što dovodi do toga da se više podataka odnosi na nju. Stoga, potrebno je oprezno tumačiti dobivene rezultate i prepoznati njegove granice. Rezultati istraživanja jesu važni, ali ih treba kritički sagledati, a budući istraživački radovi trebali bi kombinirati kvalitativne i kvantitativne metode na većem uzorku. Također, ovaj rad ne nudi konkretnije prijedloge za poboljšanje situacije. Bilo bi korisno da se u budućim istraživanjima istaknu konkretne strategije koje bi se mogle primijeniti kako bi se olakšalo volontiranje i motiviralo više ljudi da se uključe u volonterske aktivnosti. Također, važno je osigurati da postojeći volonterski programi budu pristupačni i uključivi za sve, bez obzira na dob, spol ili druge karakteristike.

## **9. Zaključak**

Rezultati ovog istraživanja pokazuju brojne izazove s kojima se volonteri svakodnevno susreću u radu s ukrajinskim ratnim izbjeglicama. Važnost volonterskog rada takve podatke čini relevantnima. Svojim angažmanom volonteri se ističu kao ključni akteri u prepoznavanju potreba i rješavanju problema s kojima se njihovi korisnici suočavaju. Volonteri pružaju vrijednu podršku ukrajinskim izbjeglicama, jačajući njihove procese prilagodbe kroz pružanje informacija i osnaživanje u ključnim aspektima njihovog sadašnjeg životnog konteksta. Takva podrška je ključna za osiguravanje boljih uvjeta za izbjeglice u njihovoj novoj sredini. Zato, kada govorimo o izazovima s kojima se susreću to uključuje organizacijske, logističke, socijalne, emocionalne i druge aspekte.

Rad s izbjeglicama zahtijeva angažman volontera, ali i civilnih organizacija. Međutim, organizacijske prepreke, kao što su hijerarhija, podjela zadataka,

organiziranost i koordinacija, mogu predstavljati izazov u učinkovitom pružanju usluga. Razumijevanje tih prepreka i učinkovitije upravljanje njima može pomoći u poboljšanju kvalitete usluga koje se pružaju izbjeglicama. Ova tema naglašava potrebu za poboljšanjem organizacijske i interne komunikacije civilnih organizacija kako bi se osigurao što učinkovitiji rad. Identificirani izazovi u radu s ukrajinskim izbjeglicama sastoje se od niza poteškoća koje se pojavljuju u međukulturalnoj komunikaciji, logističkim izazovima, osobnim obilježjima izbjeglica i osobnim stanjima volontera. Međukulturalna komunikacija predstavlja važan izazov jer se često javljaju problemi u razumijevanju jezika, pisma i sustava, što može otežati proces pružanja podrške izbjeglicama. Logistički izazovi, uključujući prijevoz i upravljanje komunikacijom, također mogu biti problematični i utjecati na uspješnost rada s izbjeglicama. Osobna obilježja izbjeglica, poput njihovog ponašanja i psiho-fizičkog stanja, mogu stvoriti dodatne prepreke i zahtijevati poseban pristup. S druge strane, osobna stanja volontera, poput emocionalnih izazova i granica, ograničenja rada i gubitka motivacije, također predstavljaju izazove s kojima se volonteri suočavaju u radu s ukrajinskim izbjeglicama. Stoga je važno da organizacije koje surađuju s izbjeglicama identificiraju i rješavaju ove izazove kako bi osigurale učinkovit i uspješan rad s izbjeglicama.

Bez obzira na navedeno volontiranje u radu s ratnim izbjeglicama nosi niz ograničenja, vezanih uz dostupnost volontera, usklađivanje obveza i vremena, financijska ograničenja kao i sama obilježja volontiranja. S druge strane, kada na volontiranje gledamo kroz kontekst društva, postoji mogućnost nailaženja na niz predrasuda. Svaka od ovih kategorija predstavlja svoj set izazova i ograničenja koji ne mogu i neće magično nestati. Volonteri moraju biti spremni prilagoditi se različitim uvjetima rada, uključujući financijska ograničenja, organizacijska ograničenja, ograničenja koja proizlaze iz društvenog konteksta i mnoga druga.

U cjelini može se zaključiti da volontiranje u radu s ratnim izbjeglicama zahtijeva veliku predanost, fleksibilnost i razumijevanje od strane volontera. Kako bi se uspješno nosili s izazovima volontiranja u radu s ratnim izbjeglicama, volonteri moraju biti osposobljeni za rad s različitim grupama izbjeglica te imati osnovna znanja o traumatskim iskustvima i poteškoćama s kojima se izbjeglice suočavaju. Organizacije koje koordiniraju volonterski rad trebaju biti u stanju pružiti adekvatnu

obuku i podršku volonterima, kako bi se osigurala kvaliteta pruženih usluga izbjeglicama. Rješavanjem prepreka osigurava se kvaliteta te se povećava njihova motivacija i zadovoljstvo radom. Osim toga, to može pridonijeti jačanju pozitivnog odnosa između izbjeglica i lokalne zajednice te potaknuti veću svijest i senzibilnost za probleme izbjeglica u društvu. Uz navedeno, rješavanje prepreka u radu s izbjeglicama pomaže u izgradnji boljeg, pravednijeg i inkluzivnijeg društva za sve njegove članove.

Također, volontiranje u radu s ratnim izbjeglicama ima značajan doprinos u poboljšanju kvalitete života izbjeglica, no kako bi se to postiglo, potrebno je prepoznati i suočiti se s izazovima i ograničenjima koji su s tim povezani. Potrebno je stvoriti adekvatne uvjete za volontiranje, educirati volontere i širu javnost o radu s izbjeglicama te kontinuirano raditi na poboljšanju organizacijske infrastrukture i podrške za volontere. Problemi i izazovi s kojima se volonteri suočavaju u radu s ratnim izbjeglicama iz Ukrajine ukazuju na ključnu ulogu socijalne politike u rješavanju tih problema te potrebu za razvojem i primjenom adekvatnih strategija. Državna tijela, ustanove, institucije i organizacije moraju surađivati s volonterima kako bi zajednički prepoznali i riješili izazove s kojima se izbjeglice suočavaju u procesu prilagodbe na novu sredinu. Razvoj i implementacija socijalne politike podrazumijeva usmjeravanje resursa i pružanje podrške izbjeglicama kako bi se osiguralo njihovo potpuno uključivanje u društvenu zajednicu i omogućilo njihovo osnaživanje. To uključuje pružanje različitih oblika podrške poput psihološke i socijalne podrške, prilagođavanja obrazovnog sustava i zapošljavanja. Suradnja državnih tijela, ustanova, institucija i drugih organizacija s volonterima također je ključna u procesu identificiranja potreba i izazova s kojima se izbjeglice susreću, kao i u osmišljavanju i provedbi programa podrške. Samo kroz zajednički rad i suradnju može se osigurati uspješna integracija izbjeglica u društvo te pružiti adekvatna pomoć u njihovom procesu prilagodbe.

U konačnici, prepoznavanje izazova koje volonteri susreću u radu s ratnim izbjeglicama iz Ukrajine pomaže u stvaranju uključivijeg i humanijeg društva te ostvarivanju socijalne pravde i jednakosti.

## 10. Literatura

1. Agamben, G. (2012). Mi, izbjeglice. *Diskrepancija: studentski časopis za društveno-humanističke teme*, 49(2), 99-105.
2. Baturina, D. (2023). Uvidi u djelovanje civilnog društva u hrvatskoj u vrijeme pandemije bolesti COVID-19. *Pravni vjesnik*, 38(3-4), 133-157.
3. Begović, H. (2006). *O volontiranju i volonterima/kama*. Zagreb: Volonterski centar.
4. Bežovan, G. (2000). Oblici suradnje privatnih neprofitnih organizacija i jedinica lokalne samouprave. *Hrvatska javna uprava*, 2(3), 437-449.
5. Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research In Psychology*, 3(2), 77-101.
6. Cities and the Ukrainian refugees (2022.) Policy Department for Structural and Cohesion Policies. Posjećeno 11.12.2022. na mrežnoj stranici Europskog parlamenta:  
[https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2022/699654/IPOL\\_BRI\(2022\)699654\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2022/699654/IPOL_BRI(2022)699654_EN.pdf)
7. Domaradzki, J., Walkowiak, D., Bazan, D. & Baum E. (2022). Volunteering in the front line of the Ukrainian refugee crisis: A brief report from Poland. 10.
8. Ellis, S., J., Weisbord, A. & Noyes, H., K. (2003). *Children as Volunteers - Preparing for Community Service*. Philadelphia: Energize, Inc.
9. Esterajher, J. (2015). Iskustva zbrinjavanja prognanika i izbjeglica i suvremena izbjegličko-migrantska kriza u Hrvatskoj. *Političke analize*. 23, 15-22.
10. Galović, R. (2011). Pravni i sociološki aspekti volontiranja u civilnom sektoru. *Pravnik*, 45(2), 45-64.
11. Hauser, M., Kamenko Mayer, J., Šostarko, M. & Tešija, T. (2021). Vodič sa smjernicama i primjerima dobre prakse uključivanja volontera u krizne situacije. *Hrvatski centar za razvoj volonterstva*, Zagreb.
12. Hrvatska za Ukrajinu (2022.) Posjećeno 12.12.2022. na mrežnoj stranici Ministarstva unutarnjih poslova: <https://hrvatskazaukrajinu.gov.hr/>
13. Hrvatski pravni centar (2019). *Pregled djelovanja organizacija civilnog društva u sustavu azila u Republici Hrvatskoj u 2019. godini*. Posjećeno 19.02.2023. na mrežnoj stranici Hrvatskog pravnog centra:

- <https://www.hpc.hr/2020/12/23/pregled-djelovanja-organizacija-civilnog-drustva-u-sustavu-azila-u-republici-hrvatskoj-u-2019-godini/>
14. Izbjeglice (2022.) Posjećeno 11.12.2023. na mrežnoj stranici UNHCR-a: <https://www.unhcr.org/hr/kome-pomazemo/izbjeglice>
  15. Jurković, R. (2021). *Integracija azilanata u hrvatsko društvo: kulturnoantropološka studija*. Zagreb: Asesor.
  16. Juzbašić, M. & Vukasović Hlupić, T. (2015). Osobine ličnosti i motivi za volontiranje. *Psihologijske teme*, 24(2), 279-304.
  17. Kalogeraki, S. (2018). Volunteering for Refugees and Asylum Seekers in Greece. *Solidarity in Europe*, 169-194.
  18. Kals, E. & Strubel, I., T. (2017). Volunteering to Support Refugees: A Question of One's Scope of Justice. *Refuge: Canada's Journal on Refugees*, 33(2), 66-77.
  19. Koren, L. & Lalić Novak, G. (2022). »We are with You, Ukraine« – analiza upravnih kapaciteta za implementaciju instituta privremene zaštite u Hrvatskoj. *Migracijske i etničke teme*, 38(1), 33-54.
  20. Lalić Novak, G. & Giljević, T. (2019). Pravno i institucionalno uređenje integracije migranata u Republici Hrvatskoj – prema europskom modelu. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*, 10(1), 163-184.
  21. Maljuna, I., Ajduković, M. & Ostojić, D. (2019). *Ljetopis socijalnog rada*, 26 (3), 305-333.
  22. Maričić, I., Pezerović, A., Pezerović, S. & Radalj, J. (2014). Jesmo li spremni za promjene? Prevencija diskriminacije azilanata kroz prijedlog mjera za osvješćivanje javnosti. *Socijalna politika i socijalni rad*, 2(1), 128-145.
  23. Masan, J., Hamarova, M., Lichner, M. Smidova, M. & Trebski, K. (2022). Specificities in the Guidance of Refugees from Ukraine. *Clinical Social Work and Health Intervention*, 13(4), 8-12.
  24. Mikac, R. & Dragović, F. (2015). Masovne migracije: izazovi, posljedice i put naprijed. *Forum za sigurnosne studije*, 1(1), 1-23.
  25. Milas, G. (2009). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.

26. Miljenović, A. (2015). *Socijalne usluge u zajednici za osobe s invaliditetom; Priručnik za početnike*. Zagreb: Rehabilitacijski centar za stres i traumu
27. Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike (2021). *Izješća o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja u Republici Hrvatskoj u 2021. godini*. Dostupno na mrežnoj stranici Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike: <https://mrosp.gov.hr/istaknute-teme/obitelj-i-socijalna-politika/socijalna-politika-11977/udruge-humanitarni-rad-i-volonterstvo-12006/volonterstvo-12023/12023>
28. Miošić-Lisjak, N. (2017). *Korak naprijed, nazad dva; Antidiskriminacijska politika u Hrvatskoj*. Zagreb: Centar za mirovne studije.
29. *Nacionalna strategija razvoja civilnoga društva za razdoblje od 2012. do 2016. godine* (2012). Zagreb: Vlada Republike Hrvatske.
30. *Nacionalna strategija stvaranja poticajnog okruženja za razvoj civilnoga društva od 2006. do 2011. godine i operativni plan provedbe* (2006). Zagreb: Vlada Republike Hrvatske, Ured za udruge.
31. *Nacionalni odbor za razvoj volonterstva 2017.-2019.* (2017). Zagreb: Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike.
32. Perić, K. & Merkaš, M. (2020). Iskustva i prilagodba djece izbjeglica u Hrvatskoj. *Napredak : Časopis za interdisciplinarna istraživanja u odgoju i obrazovanju*, 1(2), 123-140.
33. Prgić Znika, J., Kordić, I. & Jeđud Borić I. (2015). *Menadžment volontera; priručnik za vođenje volontera i volonterskih programa*. Zagreb: Volonterski centar Zagreb
34. Prgić Znika, J., Kordić, I. & Jeđud Borić, I. (2017). *Volonterska slika grada Zagreba; Prikaz stanja volonterstva i daljnja vizija razvoja*. Zagreb: Volonterski centar Zagreb
35. Rose, M., A-L. (2016). *The Roles, Functions, and Motivations of Volunteers in Helping to Ameliorate Reception Conditions for Asylum Seekers and Refugees - A case study of voluntary engagement at temporary asylum*



- accommodation centres in Germany. Doktorska disertacija. Dresden: University of Twente.
36. Schütt, I. & Lohmann, J. (2020). Experiences of psychotherapists working with refugees in Germany: a qualitative study. *BMC Psychiatry*, 20(1), 2-8.
37. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, Ured za zakonodavstvo. (2023). *Nacrt nacionalne strategije – dokument za savjetovanje; Nacionalna strategija stvaranja poticajnog okruženja civilnoga društva za razdoblje od 2017. do 2021. godine*. Posjećeno 12.04.2023. na mrežnoj stranici Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva: <https://esavjetovanja.gov.hr/ECon/MainScreen?entityId=5697>
38. Sveen, S., Sarheim Anhun, K., Bjerke Batt-Rawden K. & Tingvold L. (2022). Volunteering: A Tool for Social Inclusion and Promoting the Well-Being of Refugees? A Qualitative Study, *Societies* 2023, 13(1), 1-12.
39. Tekst Konvencije i Protokola o statusu izbjeglica (2010.) Ured Visokog povjerenika UN-a za izbjeglice. Posjećeno 30.11.2022. na mrežnoj stranici: [https://www.unhcr.org/hr/wp-content/uploads/sites/19/2018/11/konvencija\\_1951.pdf](https://www.unhcr.org/hr/wp-content/uploads/sites/19/2018/11/konvencija_1951.pdf)
40. Tešija, T. (2015). *Volonterkovi savjeti: volonterska početnica za učenike osnovnih škola*. Split: Udruga Mi.
41. Traeger, T., Haski Leventhal, D. & Alfes, K. (2022). Extending organizational socialization theory: Empirical evidence from volunteer work for refugees in France and Australia. *Human relations*, 75(6), 1140-1166.
42. Ukraine Refugee Situation.(2022.) Posjećeno 11.12. 2022. na mrežnoj stranici UNHCR-a: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine#>
43. Ukraine Refugee Situation.(2022.) Posjećeno 30.12. 2022. na mrežnoj stranici UNHCR-a: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine#>
44. Ukraine, other conflicts push forcibly displaced total over 100 million for first time. (2022.) Posjećeno 30.11.2022. na mrežnoj stranici UNHCR-a: <https://www.unhcr.org/news/press/2022/5/628a389e4/unhcr-ukraine-other-conflicts-push-forcibly-displaced-total-100-million.html>
45. Ukraine, other conflicts push forcibly displaced total over 100 million for first time.(2022.) Posjećeno 30.11.2022. na mrežnoj stranici UNHCR-a:

<https://www.unhcr.org/news/press/2022/5/628a389e4/unhcr-ukraine-other-conflicts-push-forcibly-displaced-total-100-million.html>

46. UNHCR (1967). *Konvencija i Protokol o statusu izbjeglica*. Posjećeno 21.03.2023. na mrežnoj stranici UNHCR-a: [https://www.unhcr.org/hr/wp-content/uploads/sites/19/2018/11/konvencija\\_1951.pdf](https://www.unhcr.org/hr/wp-content/uploads/sites/19/2018/11/konvencija_1951.pdf)
47. Vlada Republike Hrvatske (2019). *Nacrt prijedloga nacionalnog programa za razvoj volonterstva za razdoblje od 2020. do 2024. godine*. Posjećeno 25.03.2023. na mrežnoj stranici Vlade Republike Hrvatske:
48. *Volonteri kao snaga solidarnosti u kriznim vremenima - Rezultati ispitivanja stavova o (kriznom) volontiranju* (2020). Split: Udruga „MI“.
49. Zakon o volonterstvu, *Narodne novine*, 22/13

## 11. Prilozi

### 1. Prilog 1

Predložak pitanja za polustrukturirani intervju

#### 1. Koje su specifičnosti u direktnom radu volontera s ratnim izbjeglicama?

- U kojim poslovima/zadacima volonteri sudjeluju?
- U čemu prepoznaju svoj doprinos?
- Koje su njima glavne potrebe ove skupine, gdje volonteri mogu doprinijeti?
- Koje su prepreke u direktnom radu na strani samog volontera?
- Koje su prepreke u direktnom radu na strani korisnika?

#### 2. Koja su obilježja organizacije koja organizira volontiranje?

- S koliko volontera u radu s izbjeglicama iz Ukrajine organizacija trenutno raspolaže? Koliko ih je sudjeluje u aktivnostima?
- Na koji se način definiraju obveze volontera, kako se dodjeljuju zadaci?

- Kakva je koordinacija volontera?
- S kojim se organizacijskim preprekama susreću volonteri?
- Kakva je dostupnost volontera obzirom na specifične vještine i znanja?
- Na koji način se brine o educiranosti i kompetentnosti volontera?
- Koje strategije organizacija koristi za prevladavanje organizacijskih prepreka?
- Kako organizacija regrutira i zadržava svoje volontere?
- Kakva je radna atmosfera (djelatnici, drugi volonteri)?
- Kakva je suradnja između organizacija te suradnja sa državnim tijelima (npr. Škole, MUP, CZSS...)?
- Savjet organizaciji za unapređenje volonterskog rada.

3. Koja su obilježja socio-društvenog okvira u kojem se organizira volontiranje s ratnim izbjeglicama?

- Koliko je okolina podržavajuća za volontiranje s ratnim izbjeglicama?
- Nailazite li na predrasude okoline prema radu s izbjeglicama; ako da, molim opišite?
- Koje još prepreke iz šire okoline volontera prepoznajete? Npr. institucionalne, financijske, zakonske, kulturne?