



Razlozi uključenja studenata u volonterski angažman

Prethodno saopštenje

Jelena Bačić

Univerzitet u Banjoj Luci, Filozofski fakultet, Bosna i Hercegovina

jelena.bacic@student.ff.unibl.org

Volontiranje je definisano kao neprofitna aktivnost kojom jedinka doprinosi razvoju svoje lokalne zajednice (Allen & Rushton, 1983). Iz svakodnevnih razgovora sa studentima se zaključuje da se značajan broj njih uključuje u različite volonterske aktivnosti, te je cilj ovog istraživanja bio utvrditi razloge uključenja studenata u volonterski rad, na području Bosne i Hercegovine. Konkretno, izabran je volonterski angažman studenata na savjetodavnoj liniji "Plavi telefon", koja godinama okuplja veći broj volontera, prvenstveno onih koji se bave pomagačkim profesijama. "Plavi telefon" je jedna od usluga koje pruža nevladina organizacija „Nova generacija“ iz Banje Luke, a podrazumijeva pružanje besplatne psihološke pomoći i podrške svim građanima Bosne i Hercegovine. U ovom radu predstavljeni su podaci dobijeni intervjuisanjem studenata volontera koji su imali priliku biti angažovani na Plavom telefonu (n = 10). Uzorak je činilo 9 studenata psihologije i 1 student pedagogije (9 studentkinja i 1 student), prosječne starosti 21 godinu (M = 21.63, SD = 1.12). Sa ispitanicima su obavljani intervjui putem onlajn platformi „Zoom“ i „Google Meet“. Dobijeni rezultati sugerišu da su najčešće navođeni razlozi uključenja u volonterski angažman bili profesionalno usavršavanje, želja za ličnim rastom i razvojem, te potreba da se pomogne drugima. Kao pozitivne aspekte volontiranja studenti navode karakteristike organizacije i sam tretman volontera. Kao potencijalni negativan aspekt volontiranja, volonteri navode da nije uvijek lako postići balans između obaveza na fakultetu i volonterskih obaveza, te tzv. testirajuće pozive. U radu se detaljnije prikazuje volonterski rad na "Plavom telefonu" i diskutuje se o značaju volontiranja u ovakvoj organizaciji.

Ključne riječi:

Plavi telefon, volontiranje, studentski angažman

Motives for students' volunteering involvement

Jelena Bačić

University of Banja Luka, Faculty of Philosophy, Bosnia and Herzegovina

jelena.bacic@student.ff.unibl.org

Volunteering is defined as a non-profitable activity that enables a person to contribute to the development of their local community (Allen & Rushton, 1983). In an everyday conversation with students, one could conclude that many are involved in various volunteer activities. Therefore, this research aimed to determine the motives for students' involvement in volunteering activities on the territory of Bosnia and Herzegovina. Specifically, the research aimed to determine the motives for students' volunteer involvement at the counseling line "Plavi telefon" ("The Blue Phone"). For some time now, the Blue Phone has gathered a lot of volunteers, who primarily come from helping professions. The Blue Phone is a service provided by the non-government organization "Nova generacija" ("New Generation"), which is seated in Banja Luka. The Blue Phone offers free psychological counseling and help to all the citizens of Bosnia and Herzegovina, via phone, email, and chat. In this paper, I presented the data I obtained by interviewing the student

volunteers who were involved at the Blue Phone (n = 10). The sample comprised 9 psychology students and 1 pedagogy student (9 females and 1 male student), with an average age of 21 years (M = 21.63, SD = 1.12). Students were interviewed via online platforms such as "Google Meet" and "Zoom". Obtained results suggest that the most frequently named reasons for students' volunteering involvement were: professional improvement, striving for personal growth, and the need to help others. As a positive aspect of volunteering, most students name organizational characteristics and volunteers' treatment (e.g., providing support and giving validation to the volunteers themselves). Many volunteers stated they feel comfortable and accepted by the other volunteers, as well as by the employees of the Blue Phone. As a negative aspect of the volunteering work, volunteers name the so-called "testing calls" (e.g., when both teenagers and adults call the Blue Phone to ridicule and insult the volunteers' work). Besides the testing calls, some volunteers find it hard to find a balance between the time they invest in volunteering and the time they should invest in their everyday curricular activities at their faculties. Results show that the motives for the students' volunteer involvement at the Blue Phone are the same as the ones listed in the earlier research on volunteerism (e.g., the altruistic motives and the need for professional growth), but the negative aspects of volunteering, that students listed (e.g., the testing calls) are relevant only for the volunteering at the Blue Phone. In this paper, I discussed the importance of the obtained results, since providing psychological help can be challenging for most volunteers and has rarely been given attention to in Bosnia and Herzegovina.

Key words:

Blue Phone, volunteering, students' involvement

Uvod

Volontiranje i razlozi za uključnje u volonterski rad

Volontiranje se definiše kao neprofitabilna aktivnost kojom jedinka doprinosi organizaciji ili cjelokupnom društvu (Allen & Rushton, 1983; Anderson & Moore, 1978; Babcock et al., 2018; Clary & Snyder, 1999; Smith, 1981; Stebbins, 2000). Ono predstavlja centralni element građanskog učešća i socijalnog kapitala (Stebbins, 2009). Ekonomske studije su ih među prvima opisale, ali *ekonomska teorija* (koja predviđa da se ljudi angažuju u aktivnostima od kojih imaju maksimalnu novčanu korist) nije mogla adekvatno da objasni zašto se ljudi uopšte angažuju u aktivnostima poput volontiranja (Govekar & Govekar, 2002). Zato je kreirana *sociološka teorija volontiranja*, koja ističe da se ljudi uključuju u volonterski rad zato što ga vide kao jedan vid opuštajuće aktivnosti (Stebbins, 2009). Dosad je definisano nekoliko tipova volonterskog angažmana (Gray et al., 2012):

1. *neformalni stil volontiranja*: donosi neposrednu nagradu i zadovoljenje i ne traje dugo. Takve su aktivnosti poput dijeljenja letaka i prikupljanje novca za humanitarne organizacije.
2. *formalni stil volontiranja*: cilj je sticanje znanja i vještina koje će osoba moći primijeniti u svom poslu. Ovaj vid volontiranja je jako čest (Anderson & Moore, 1978; Smith, 1981, 1994; Stebbins, 2000), a poznat je i kao *karijerno volontiranje*.
3. *projektni stil volontiranja*: predstavlja kratkotrajno, povremeno smišljanje kreativnih aktivnosti u slobodno vrijeme (npr. učestvovanje u predizbornim kampanjama, projektima za zaštitu životne sredine).
4. *marginalno volontiranje*, koje se javlja kada je osoba primorana da se uključi

u volonterske aktivnosti (npr. u sklopu obaveznih predispozitivnih aktivnosti na fakultetu).

Kada su u pitanju motivi uključivanja ljudi u volonterske aktivnosti, u literaturi se navodi nekoliko njih. Tu spadaju altruizam (Anderson & Moore, 1978; Clary & Snyder, 1999); želja za ličnim rastom i razvojem (Hsieh et al., 2013; Smith, 1994), samoaktualizacija i postizanje osjećaja zadovoljstva sobom i vlastitim životom (Stebbins, 2009). I religija ima značajnu ulogu u odluci o početku volontiranja. Istraživanja sugeriraju da će ljudi koji imaju veći stepen religioznosti i sliku o Bogu kao očinskoj, brižnoj figuri biti spremniji na uključenje u volonterske aktivnosti (Ozorak, 2003; Smith, 1994). Bitne su i karakteristike organizacije u kojoj se volontiranje odvija. Takve karakteristike su broj volontera, odavanje priznanja volonterskom radu, raznovrsnost volontera, te opterećenost poslom i zahtijevana dužina angažmana (Nesbit et al., 2018). Pored toga, osobe ženskog pola, kao i osobe sa dominantnijim socijalnim statusom (npr. oženjeni, trajno nastanjeni u određenom mjestu, sa većim stepenom obrazovanja) će se prije uključiti u volontiranje, jer se to od njih očekuje (Finkelstein et al., 2005). Lične vrijednosti, kao što su patriotizam i nacionalni napredak, važni su motivi za početak volontiranja, kao i stavovi roditelja. Mladi će biti spremniji da se uključe u volontiranje ako i njihovi roditelji imaju pozitivan stav prema volontiranju (Smith & Baldwin, 1974, Kramer et al., 2013). Motiv za početak volontiranja može biti i ispunjavanje slobodnog vremena (Stebbins, 2000). Što se osobina ličnosti tiče, najznačajniji prediktori volontiranja su moralnost, empatija, visoko samopoštovanje, snaga ega i interni lokus kontrole (Ackermann, 2019; Allen & Rushton, 1983).

Volontiranje na području Bosne i Hercegovine

Volontiranje na području Bosne i Hercegovine je vrlo zastupljena aktivnost (Relatić, 2019; Smailagić, 2018). Kad je riječ o motivima za volontiranje na području BiH, u literaturi se navode želja za sticanjem profesionalnih vještina, želja za pomoći drugim ljudima, te upoznavanje novih ljudi (Galović, 2011). Pored toga, brojne visokoškolske ustanove u BiH ističu volontiranje kao značajnu aktivnost i podstiču studente da se uključe u volonterski angažman (Relatić, 2019). U vidu treba imati da se volontersko iskustvo često predstavlja kao relevantno radno iskustvo i omogućava studentima bolje prilike za zaposlenje (Babić et al., 2006), što negdje dovodi i do veće posvećenosti volonterskim aktivnostima (Smailagić, 2018).

O Plavom telefonu

U datom istraživanju je ispitivana grupa volontera koji su angažovani na savjetodavnoj liniji "Plavi telefon". Ova usluga je pokrenuta 18.2.2013., u okviru nevladine organizacije "Nova generacija", koja ima sjedište u Banjoj Luci. "Plavi telefon" predstavlja besplatnu, savjetodavnu liniju za djecu i mlade, koja omogućava osobama koje su ugrožene ili imaju određenih psihičkih problema i poteškoća da se obrate za pomoć i psihološku podršku. Na liniji su, za pružanje pomoći i podrške, trenutno

angažovana četiri psihologa/savjetnika sa dugogodišnjim iskustvom rada na liniji, te specijalizovanim znanjima za pružanje psihosocijalne podrške i zaštite putem telefona i dopisivanja, kao i volonteri/savjetnici koji su prethodno prošli obuku u trajanju od najmanje tri mjeseca.

Linija je anonimna, ne ostavljaju se lični podaci. Psihološko savjetovanje je dostupno za osobe iz svih dijelova Bosne i Hercegovine, a linija je otvorena od 9 do 22 časa, svakim radnim danom. Ljudi se na besplatan broj mogu javiti sa bilo kojim problemom sa kojim se pokušavaju izboriti. Ti problemi se kreću od porodičnog nasilja, loših odnosa sa braćom/sestrama, problema sa učenjem, preko problema sa partnerima, do raznih psiholoških smetnji (uključujući depresivnost i anksioznost). Trenutno je na "Plavom telefonu" angažovano oko 20 volontera. Od svog osnivanja, savjetnici "Plavog telefona" su odgovorili na 61 550 poziva i preko 7 000 upita putem elektronskog savjetovanja, te je nadležnim institucijama prosljeđeno preko 220 prijava sumnji na nasilje.

Pored telefonske linije, postoji i opcija elektronskog savjetovanja. Elektronsko savjetovanje podrazumijeva dopisivanje sa savjetnicima putem e-poruke, chat aplikacije ili društvenih mreža *Fejsbuk* i *Instagram*. Na "Plavom telefonu" postoji i koordinator, koji vodi računa o tome da linija adekvatno funkcioniše.

Jednom mjesečno se organizuju grupne supervizije, a po potrebi i individualne supervizije. Na supervizijama se diskutuje o savjetodavnom radu volontera i tehnikama vođenja poziva, te se utvrđuje jesu li se u toku savjetodavnog rada volonteri susreli sa pozivima koji su im bili emotivno izazovni.

Na sedmičnom nivou volonteri ostvaruju 4 sata volonterskog rada. U toku smjene volonteri bilježe teme poziva koje su imali, tako da ostali savjetnici, koji nisu bili prisutni, mogu da se upoznaju sa pozivima koji su vođeni u proteklom periodu. Oni koji volontiraju duže vrijeme i steknu iskustvo u savjetodavnom radu dobijaju priliku da budu mentori novim volonterima. Pored toga, redovno se organizuju dodatne edukacije za same volontere-savjetnike, u cilju njihovog profesionalnog usavršavanja. Dodatne edukacije se organizuju na teme postupanja nadležnih institucija u slučajevima prijave sumnje na nasilje nad djecom, tugovanja kod djece, poremećaja u ishrani i dr. Osim dodatnih edukacija, volonteri "Plavog telefona" sprovode radionice u školama i lokalnim zajednicama, na različite teme iz oblasti mentalnog zdravlja.

Cilj datog kvalitativnog istraživanja je bio utvrditi razloge uključivanja studenata u volonterski angažman na "Plavom telefonu". Cilj je takođe bio uvidjeti šta volonteri smatraju pozitivnim, a šta negativnim aspektima volontiranja na "Plavom telefonu" i sa kakvim se izazovima susreću u svom savjetodavnom radu, budući da neka ranija istraživanja (npr. Kulik, 2006; Moreno-Jiménez & Villodres, 2010) sugerišu da volonteri ujedno i evaluiraju mjesto na kojem obavljaju svoj rad i vežu se za njega.

Metod

Uzorak

Uzorak istraživanja je bio prigodan. U uzorak je ušlo ukupno 10 studenata (9 studenata psihologije i 1 student pedagogije) sa Filozofskog fakulteta u Banjoj Luci, starosti od 20 do 24 godine ($M = 21.63$, $SD = 1.12$). Od ispitanika koji su činili uzorak, njih 9 je bilo ženskog pola, a 1 ispitanik je bio muškog pola. Zajedničko im je da su svi u nekom periodu svog života bili volonterski angažovani na savjetodavnoj liniji “Plavi telefon”.

Dužina volonterskog angažmana kod ispitanika je varirala i kretala se od 2 mjeseca do 3 godine. Najveći broj ispitanika tvrdi da su sa volonterskim angažmanom počeli na uzrastu od 20 godina, te da u toku trajanja volonterskog angažmana ne obavljaju dodatni, plaćen posao.

Najveći broj ispitanika je na 3. godini studija, dok je manji broj ispitanika na 2. godini osnovnih studija i 1. godini master studija. Svi ispitanici su srpske nacionalnosti, a žive na područjima Banje Luke (70% ispitanika), Bijeljine, Gradiške i Ribnika.

Instrumenti i procedura

Kako bi se došlo do ispitanika, istraživač je kontaktirao koordinatoricu “Plavog telefona” putem mejla. Ona je informaciju o traženju ispitanika prosljedila volonterima, i nakon 10 dana dobijene su mejl adrese volontera koji su bili zainteresovani da učestvuju u istraživanju. Nakon toga, svakom volonteru na mejl je prosljeđen formular o pristanku na učešće u istraživanju, koga su popunili onlajn putem (*Google Forms*). U formularu je ispitanicima objašnjen cilj istraživanja, način prikupljanja podataka (putem polustrukturisanog intervjua) i procijenjeno vrijeme trajanja učešća u istraživanju. Naglašeno je da svaki ispitanik može da odustane od istraživanja ukoliko tako poželi. Pored detaljnih instrukcija i opisa istraživanja, od ispitanika su traženi izvjesni sociodemografski podaci. Naglašeno im je da se lični podaci nigdje neće navoditi, te da privatnost ispitanika neće biti ni na koji način narušena.

Nakon popunjavanja formulara, istraživač je kontaktirao svakog ispitanika ponaosob. Intervjui su se održavali putem onlajn platformi *Google Meet* i *Zoom*. Iako je u formularu bilo naglašeno da će se intervjui snimati u svrhu pravljenja transkripta, svakom ispitaniku je na početku intervjua još jednom to naglašeno, kako bi se potvrdilo da su pažljivo pročitali formular i svjesni su uslova pod kojima se istraživanje odvija. Ispitanici su potvrdili da su shvatili da se razgovor snima i dali su svoju saglasnost. Pored naglašavanja da se intervju snima, istraživač se još jednom predstavio ispitanicima i objasnio je svrhu istraživanja. Nakon prelaska tehničkih detalja, ispitanicima su postavljena pitanja o njihovim motivima za početak volonterskog angažmana, trajanju njihovog angažmana, pozitivnim i negativnim aspektima volontiranja, kao i klimi unutar volonterske organizacije.

Prosječno trajanje intervjua je bilo 30 minuta. Razgovori su snimani diktafonom na telefonu, kao i preko platforme Zoom, gdje postoji opcija direktnog vizuelnog i auditivnog snimanja razgovora.

Rezultati

Razlozi uključanja u volonterski angažman

Tokom pravljenja transkripta i razgovora sa ispitanicima, utvrđeno je da su ispitanici otpočeli volontiranje jer im to omogućuje bolju mogućnost zaposlenja i sticanje izvjesnih praktičnih znanja:

„Sad, više razloga je tu. Prvo je možda to što se na Plavom telefonu zaista može dosta profesionalno razvijati, bar u onome čime se mi bavimo, a to je psihologija. Nekako, savjetodavni rad, baš, baš pomaže kada se uči.“

„I super mi je bilo isto što je dobra praksa za moju struku, za psihologiju, može mi pomoći u tome.“

„Dosta toga se nudilo na Plavom telefonu, tako da me to nekako i najviše podstaklo. Moram reći, prije neka želja za učenjem, usavršavanjem, nego da pomognem.“

„Znam od ranije da postoji Plavi telefon, međutim, zainteresovala sam se kad su nam prezentovali na fakultetu mogućnost da se priključimo. Ono što je mene najviše podstaklo jeste mogućnost da naučim dosta stvari praktičnih koje ću moći upotrijebiti i tokom studiranja, i za svoj kasniji profesionalni razvoj.“

Pored sticanja praktičnih znanja, određen broj ispitanika je otpočeo volontiranje kako bi radili na sebi i bolje se razvijali na ličnom planu:

„Druga stvar je ta što sam zaista nekako krenula od sebe i znam koliko bi meni značilo, kad sam bila dijete, da sam imala da pričam sa nekim. Tako da je to možda neki drugi razlog, jer definitivno upoznajem malo bolje sebe i, hajmo reći, radim na sebi. U posljednje vrijeme, sad kako smo već počeli, zaista očekujem prije svega da dosta razvijem svoje kritičko mišljenje.“

„Međutim, onda sam shvatila da sam i dijelom to uradila zbog sebe, da bih ja napredovala i na ličnom, i na nekom profesionalnom planu. Pošto nisam nikad ranije bila uključena u neku sličnu organizaciju - generalno nisam uopšte volontirala - to mi je bio izlazak iz zone komfora.“

„A i mislim da je dosta korisno – nešto sam čula iz iskustva drugih, a i sama sam se uvjerila – da, što se tiče ličnog rasta i razvoja, mislim da se dosta poboljša naša komunikacija kad prođemo asertivni trening i tako svašta nešto. Mislim da je i za nas to dosta značajno, kao i što pomažemo drugoj djeci. Tako da, mislim da donosi dosta toga dobrog i nama, ali i samoj toj organizaciji.“

„A svakako sam htio da se i oprobam u tim nekim novim stvarima, savjetodavni rad, malo izlazak iz zone komfora, nešto novo, i da vidim kako bih se ja nosio sa tim problemima, da li sam uopšte na pravom putu što se tiče psihologije.“

Pozitivni aspekti volonterskog angažmana

Kad je riječ o pozitivnim aspektima volontiranja na Plavom telefonu, pored profesionalnog usavršavanja i ličnog razvoja, ispitanici navode radnu atmosferu i osjećaj pripadnosti organizaciji:

„Čovjek se prosto lijepo osjeća - zadovoljstvo grupom, podjela nekih svojih muka, nedaća - a tako i grupa napreduje. Tako da, osjećam se baš prijatno na Plavom telefonu.“

„Posebno pozitivan aspekt bio bi ta nekako prijatna atmosfera, u kojoj je svako slobodan da se osjeća onako kako želi, da bude ono što jeste u stvari, bez nekog pritiska i bez osude. Trenutno ta atmosfera tolerancije, prihvatanja i jeste temelj onoga što radimo. Mi se ne bismo mogli ni baviti ovim da to nismo usvojili i da nismo prihvatili takve - kako da kažem - principe i vrijednosti, i da ih u našem krugu, u našoj grupi ne praktikujemo. Tako da je to za mene jedno sigurno okruženje, gdje sam se vraćala u nekim teškim i neprijatnim trenucima u životu, i bilo mi je izuzetno od pomoći što znam i kad nisam fizički prisutna, da pripadam grupi i da se mogu obratiti grupi i njenim članovima za podršku i ukoliko mi je potreban savjet.“

„Pa tamo je sama atmosfera napravljena tako da bude familijarna. Nije to sad da je nešto formalno, to su sve neki crteži, stalno ima i neke hrane, i grickalica, i slatkiša. Prosto je napravljena ta neka topla, porodična atmosfera, i onda kad tu pričamo o nekim temama dosta smo svi opušteni, može svako reći šta ga muči i podstičemo jedni druge, i slušamo, i bodrimo, tako da, iskreno, stvarno mi bude drago reći da volontiram tamo. I što se tiče mene kao volontera – što nešto radim tamo, a i što je Plavi telefon baš zbog tog kolektiva stvarno super.“

„Mislim da je to postalo dio mog identiteta već, zaista sam se povezala tamo i sa ljudima, i sa cijelom tom prostorijom, kancelarijom, i sa onom dječicom koja pozivaju, tako da mi je jako bitno članstvo tamo.“

„Vrlo brzo postaneš dio grupe, htio to ili ne. Prosto se izgradi takav jedan osjećaj sigurnosti, sigurne baze, da mi svi kasnije funkcionišemo kao grupica, bez obzira na to što pola tih ljudi ja ne znam lično i što mi nikad nećemo izaći, ne znam, da popijemo kafu, pozdravićemo se u gradu i to je to. Ali prosto, kao grupica funkcionišemo i onda tokom vremena dobiješ taj osjećaj pripadnosti. Sad mi je važno da se osjećam kao pripadnik grupe Plavog telefona.“

„Mogu baš onako sa ponosom da istaknem da ja uopšte pripadam jednoj takvoj grupi, što se prije svega osjećam povezano sa članovima grupe.“

Negativni aspekti volonterskog angažmana

Kao negativne aspekte volontiranja ispitanici navode da balans volontiranja i obaveza na fakultetu nije uvijek lako postići, kao i tzv. testirajuće pozive:

„Jedino sad to možda što, onako, nekad zaista jeste teško uskladiti sa svim obavezama fakulteta - još ako neko ima aktivnosti pored, kao što sam ja.“

“Nekad želite da odete naveče sa prijateljima, družiti se, a edukacije [na Plavom telefonu] su obično u večernjim satima, jer po danu imamo fakultet. Jedino možda to da mi nekad zasmeta, ali baš u minimalnim granicama.”

Diskusija

Razlozi volontiranja

U radu je predstavljeno kvalitativno istraživanje razloga uključenja u volonterski rad kod studenata angažovanih na savjetodavnoj liniji „Plavi telefon“, koja djeluje na području Bosne i Hercegovine. Budući da “Plavi telefon” godinama okuplja značajan broj volontera, cilj je bio uvidjeti šta je to što studente navodi da se uključe u volonterski angažman na jednom ovakvom mjestu. Pored toga, cilj je bio vidjeti šta studenti smatraju pozitivnim, a šta negativnim aspektima svog volonterskog angažmana.

Želja za profesionalnim rastom i razvojem se pokazala kao značajan motiv za početak volontiranja na “Plavom telefonu”. Ovaj nalaz je u skladu sa nalazima ranijih istraživanja, a koja sugeriraju da je profesionalni razvoj jak motivator uključenja u volonterski angažman (Profiroiu & Păceșilă, 2017; Smith, 1981; Relatić, 2019). S obzirom na to da se na “Plavom telefonu” prolazi kroz asertivni trening, kao i kroz brojne dodatne edukacije, koje su usmjerene na upoznavanje sa načinom nošenja sa poteškoćama u mentalnom zdravlju i funkcionisanju, može se zaključiti da je studentima ovdje profesionalni razvoj u izvjesnoj mjeri omogućen. Praktične vještine, koje se steknu za vrijeme volontiranja, studentima kasnije mogu obezbijediti i bolje prilike za zaposlenje (Babić et al., 2006).

Pored profesionalnog razvoja, izvjestan broj volontera je izjavio da se na volontiranje uključio iz altruističkih pobuda, tj. želje da pomognu drugim ljudima. Ovaj nalaz je u skladu sa nalazima ranijih istraživanja (Burns et al., 2006; Kahana et al., 2013). Altruizam može biti jak motivator, jer djeluje na to da se ljudi osjećaju zadovoljniji samim sobom (Carpenter & Myers, 2010). S obzirom na to da se na Plavom telefonu pruža besplatna psihološka pomoć i podrška svima onima koji se jave i zatraže je, ovo omogućava ostvarenje altruističkih pobuda za one ljude koji su iz tog razloga otpočeli volontiranje.

Pozitivni aspekti volontiranja

Kao pozitivne aspekte volontiranja ispitanici su mahom navodili karakteristike organizacije i sam tretman volontera. Iz njihovih narativa (vidjeti odjeljak **Rezultati**) se vidi da imaju snažan osjećaj pripadnosti “Plavom telefonu”. Osjećaj pripadnosti jeste bitna karakteristika volonterskog angažmana (Soria et al., 2003). Veći osjećaj pripadnosti dovodi do većeg zadovoljstva volonterskim angažmanom i samom organizacijom gdje se volontiranje odvija, pa se volonteri više trude i duže ostaju u organizaciji (Ahn & Davis, 2020). U prilog rečenom govori i činjenica da određen broj volontera na Plavom telefonu ostaje i do 3 godine. Međutim, važno

je obratiti pažnju na to da neki od ispitanika izjavljuju da u početku volontiranja osjećaj pripadnosti nije naročito izražen, ali da se vremenom sve više povećava. Ovo se može objasniti time što volonteri na početku ne znaju kako će sve funkcionisati i koja će njihova zaduženja biti, ne znaju kako će se oni sami snaći u savjetodavnom radu, što se vremenom mijenja (Huynh et al., 2012).

Negativni aspekti volontiranja

Kao negativan aspekt volontiranja studenti su naveli teškoću usklađivanja volonterskih obaveza sa drugim nastavnim i vannastavnim zaduženjima. Ovo nije iznenađujući nalaz, budući da studenti u Bosni i Hercegovini imaju veliki broj obaveza u sklopu fakulteta, sa zadatim rokovima koji se moraju ispoštovati (Halilović, 2015; Majstorović, 2014). Osim toga, volonterske aktivnosti nerijetko nude konkretan praktičan rad i sticanje praktičnih znanja, koji nekad u takvom obliku nisu dostupni u okviru visokoškolskih ustanova (Puhalić, 2019). Ovo može dovesti do veće posvećenosti volontiranju, nauštrb fakultetskih obaveza (Fényes & Pusztai, 2012).

Pored teškoća usklađivanja svih obaveza, kao negativan aspekt volontiranja ispitanici navode i tzv. testirajuće pozive. Testirajući pozivi su vezani za rad na savjetodavnim linijama i karakteristični su za sve linije koje besplatno pružaju savjetodavnu pomoć i podršku. Nazivaju se testirajućima, jer djeca pozivaju kako bi testirala rad savjetnika i na taj način provjerila kako će savjetnici da odreaguju, te da li mogu da imaju povjerenja u njih. U testirajućim pozivima djeca uzastopno pozivaju i po nekoliko puta, pri tome izmišljajući različite situacije ili poteškoće s kojima se suočavaju, da bi nakon 20 ili 30 poziva nazvali i ispričali stvarni problem. Pored toga, u nekim situacijama se dešava da djeca, ali i odrasli zloupotrebljavaju liniju, koristeći je u svrhe za koje nije namijenjena, ali te situacije se rjeđe dešavaju. Imajući u vidu da se testirajući pozivi znaju ponavljati, jasno je da je volonterima u radu potrebno dosta strpljenja, što nije uvijek lako postići (Gu et al., 2023).

Zaključak

Prednost datog istraživanja se vidi u tome što su ispitanici razložili uključena u volonterski angažman na području Bosne i Hercegovine. Preciznije rečeno, pažnja je posvećena volontiranju na savjetodavnoj liniji “Plavi telefon”, koja podrazumijeva pružanje psihološke pomoći i podrške, te je zbog toga drugačija u odnosu na druge vidove volontiranja (npr. volontiranja na sportskim manifestacijama).

Korištena istraživačka metodologija je podrazumijevala kvalitativan pristup, a ne kvantitativan, koje je uobičajeniji u društvenim naukama (Percy et al., 2015). Ovakvim pristupom istraživanju mogli su se detaljnije ispitati kako prednosti, tako i nedostaci volonterskog angažmana i mogao se pratiti narativ kojeg ispitanici koriste. Korištenjem kvalitativne metodologije se takođe stekao dublji uvid u motivaciju ispitanika za volontiranje i razloge ostajanja u organizaciji gdje obavljaju svoj volonterski rad (Aveling et al., 2014).

Nedostatak istraživanja se ogleda u tome što je uzorak bio malen, te polno

neujednačen. Buduća istraživanja volonterskog angažmana mogla bi se usmjeriti na organizacije koje imaju više muških volontera, pa da se ispita šta je ono što oni očekuju od volonterskog angažmana i šta ih navodi da se uključe u isti. Osim toga, u budućim istraživanjima mogu se koristiti standardizovani upitnici i vodiči za intervju, koji u ovom istraživanju nisu korišteni. S obzirom na to da su ovdje navedeni testirajući pozivi kao negativan aspekt volontiranja, a oni su vezani specifično za savjetodavnu liniju, poželjno je da se buduća istraživanja volonterskog angažmana usmjere na druge karakteristike organizacija, koje mogu da predstavljaju smetnje u provođenju volonterskih aktivnosti.

Pored datih ograničenja, istraživanje je dalo svoj doprinos u pogledu toga da su detaljnije ispitani razlozi uključanja studenata u volonterski angažman na liniji gdje se pružaju psihološka pomoć i savjetovanje. Ovakav specifičan vid volontiranja nije dosad proučavan na prostorima Bosne i Hercegovine.

Zahvalnica

Autor rada se zahvaljuje svim intervjuisanim volonterima, koordinatorici “Plavog telefona”, te profesoru Siniši Subotiću, na pomoći i podršci u realizaciji istraživanja i pisanju rada.

Literatura

- Ackermann, K. (2019). Predisposed to volunteer? Personality traits and different forms of volunteering. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 48(6), 1119–1142.
- Ahn, M. Y., & Davis, H. H. (2020). Sense of belonging as an indicator of social capital. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 40(7/8), 627–642.
- Allen, N. J., & Rushton, J. P. (1983). Personality Characteristics of Community Mental Health Volunteers: A Review. *Journal of Voluntary Action Research*, 12(1), 36–49. <https://doi.org/10.1177/089976408301200106>
- Anderson, J. C., & Moore, L. F. (1978). The Motivation To Volunteer. *Journal of Voluntary Action Research*, 7(3–4), 120–129. <https://doi.org/10.1177/089976407800700312>
- Aveling, E. L., Gillespie, A., & Cornish, F. (2015). A qualitative method for analysing multivoicedness. *Qualitative Research*, 15(6), 670–687.
- Babcock, L., Recalde, M. P., & Vesterlund, L. (2018). *Why Women Volunteer for Tasks That Don't Lead to Promotions*. Harvard Business Review.
- Babić, Z., Matković, T., & Šošić, V. (2006). Strukturne promjene visokog obrazovanja i ishodi na tržištu rada. *Privredna kretanja i ekonomska politika*, 16(108), 26–65.
- Burns, D. J., Reid, J. S., Toncar, M., Fawcett, J., & Anderson, C. (2006). Motivations to volunteer: The role of altruism. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 3(2), 79–91. <https://doi.org/10.1007/bf02893621>
- Carpenter, J., & Myers, C. K. (2010). Why volunteer? Evidence on the role of altruism, image, and incentives. *Journal of Public Economics*, 94(11–12), 911–920.
- Clary, E. G., & Snyder, M. (1999). The Motivations to Volunteer: Theoretical and Practical Considerations. *Current Directions in Psychological Science*, 8(5), 156–159. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.00037>
- Fényes, H., & Pusztai, G. (2012). Volunteering among higher education students. Focusing on the micro-level factors. *Journal of Social Research and Policy*, 3(1), 73–95.
- Finkelstein, M. A., Penner, L. A., & Brannick, M. T. (2005). Motive, role identity, and prosocial personality as predictors of volunteer activity. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 33(4), 403–418.
- Galović, R. (2011). Pravni i sociološki aspekti volontiranja u civilnom sektoru. *Pravnik: časopis za pravna i društvena pitanja*, 45(91), 45–64.
- Govekar, P. L., & Govekar, M. A. (2002). Using economic theory and research to better understand volunteer behavior. *Nonprofit Management and Leadership*, 13(1), 33–48.
- Gray, E., Khoo, S. E., & Reimondos, A. (2012). Participation in different types of volunteering at young, middle and older adulthood. *Journal of Population Research*, 29(4), 373–398.
- Harp, E. R., Scherer, L. L., & Allen, J. A. (2017). Volunteer engage-

- ment and retention: Their relationship to community service self-efficacy. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 46(2), 442–458.
- Halilović, E. (2015). Izazovi visokog obrazovanja u BiH. *PRE-GLLED-časopis za društvena pitanja*, 56(1), 11–22.
- Hsieh, G., Hou, Y., Chen, I., & Truong, K. N. (2013). “Welcome!” social and psychological predictors of volunteer socializers in online communities. In *Proceedings of the 2013 conference on Computer supported cooperative work* (pp. 827–838).
- Huynh, J. Y., Winefield, A. H., Xanthopoulou, D., & Metzger, J. C. (2012). Burnout and connectedness in the job demands–resources model: Studying palliative care volunteers and their families. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 29(6), 462–475.
- Kahana, E., Bhatta, T., Lovegreen, L. D., Kahana, B., & Midlarsky, E. (2013). Altruism, Helping, and Volunteering. *Journal of Aging and Health*, 25(1), 159–187. <https://doi.org/10.1177/0898264312469665>
- Kramer, M.W., Meisenbach, R.J. & Hansen, G.J. (2013). Communication, Uncertainty and Volunteer Membership. *Journal of Applied Communication Research*, 41(1), 18–39. <https://doi.org/10.1080/00909882.2012.750002>
- Kulik, L. (2006). Burnout among volunteers in the social services: The impact of gender and employment status. *Journal of Community Psychology*, 34(5), 541–561. <https://doi.org/10.1002/jcop.20114>
- Lee, S. J., & Kim, H. L. (2017). Roles of perceived behavioral control and self-efficacy to volunteer tourists’ intended participation via theory of planned behavior. *International Journal of Tourism Research*, 20(2), 182–190. <https://doi.org/10.1002/jtr.2171>
- Majstorović, V. (2014). Bolonjski proces u BiH: stanje i očekivanja. *Mostariensia-časopis za društvene i humanističke znanosti*, 18(1-2), 328–333.
- Moreno-Jiménez, M. P., & Villodres, M. C. H. (2010). Prediction of burnout in volunteers. *Journal of Applied Social Psychology*, 40(7), 1798–1818.
- Nesbit, R., Christensen, R. K., & Brudney, J. L. (2018). The limits and possibilities of volunteering: A framework for explaining the scope of volunteer involvement in public and nonprofit organizations. *Public Administration Review*, 78(4), 502–513.
- Ozorak, E. W. (2003). Love of God and Neighbor: Religion and Volunteer Service among College Students. *Review of Religious Research*, 44(3), 285–299. <https://doi.org/10.2307/3512388>
- Percy, W. H., Kostere, K., & Kostere, S. (2015). Generic qualitative research in psychology. *The qualitative report*, 20(2), 76–85.
- Profiroiu, A. G., & Păceșilă, M. (2017). Volunteering: a route to the students professional development. *Administratie si Management Public*, 29, 91–107.
- Puhalić, A. (2019). Praktična nastava u edukaciji za socijalni rad u BiH-obilježja, razvoj i izazovi. *Socijalne teme: Časopis za pitanja socijalnog rada i srodnih znanosti*, 1(6), 71–104.
- Relatić, D. (2019). *Pedagoške vrijednosti studentskih aktivnosti kroz volontiranje*. [Završni magistarski rad, Univerzitet u Sarajevu]. https://mail.ff.unsa.ba/files/zavDipl/19_20/ped/Deana-Relatic.pdf
- Smailagić, B. (2018). Procjene studenata učiteljskog studija i studija za predškolsko vaspitanje Filozofskog fakulteta u Banjoj Luci o teorijskoj, praktičnoj nastavi i ambijentu na predmetima muzičkog opismenjanja. *Časopis za muzičku kulturu Muzika*, 22(2), 55–65.
- Smith, D. H., and Baldwin, R. (1974). Parental influence, socioeconomic status, and voluntary organization participation. *Journal of Voluntary Action Research*, 3, 59–66. <https://doi.org/10.1177/2F089976407400300306>
- Smith, D. H. (1981). Altruism, Volunteers, and Volunteerism. *Journal of Voluntary Action Research*, 10(1), 21–36. <https://doi.org/10.1177/089976408101000105>
- Smith, D. H. (1994). Determinants of Voluntary Association Participation and Volunteering: A Literature Review. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23(3), 243–263. <https://doi.org/10.1177/089976409402300305>
- Soria, K., Troisi, J., & Stebleton, M. (2003). Reaching out, connecting within: Community service participation and sense of belonging among college students. *Higher Education in Review*. Retrieved from the University of Minnesota Digital Conservancy, <https://hdl.handle.net/11299/150026>.
- Stebbins, R. A. (2000). Antinomies In Volunteering – Choice/Obligation, Leisure/Work. *Loisir et Société / Society and Leisure*, 23(2), 313–324. <https://doi.org/10.1080/07053436.2000.10707533>
- Stebbins, R. A. (2009). Would You Volunteer? *Society*, 46(2), 155–159. <https://doi.org/10.1007/s12115-008-9186-1>

