

RAD-U S A

Rezultati istraživanja

„Iskustva volontiranja u krizi nakon potresa na području Sisačko-moslavačke županije”

RAD-U S A

Program istraživanja i razvoja volonterstva



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda. Sadržaj rezultata istraživanja isključiva je odgovornost DKolektiva.

Za više o EU fondovima: www.esf.hr i www.strukturnifondovi.hr

KORISNIK



PARTNERI



Sadržaj

Uvod i ciljevi istraživanja.....	3
Dizajn upitnika.....	3
Prikupljanje podataka i uzorak.....	4
Obrada i analiza podataka.....	4
Rezultati kvantitativnog dijela upitnika.....	5
Sociodemografska obilježja ispitanika.....	5
Iskustva tijekom volontiranja u Sisačko-moslavačkoj županiji.....	7
Dojmovi i stavovi nakon volontiranja u Sisačko-moslavačkoj županiji.....	16
Rezultati kvalitativnog dijela upitnika.....	18
Osvrti na rad institucija u krizi.....	18
Osvrti na organizatore volontiranja na terenu.....	19
Osvrt na volontere i vlastito volontersko iskustvo.....	21
Osvrti na građane RH.....	24
Osvrt na reakcije stradalog stanovništva.....	24
Zaključak i rasprava.....	26

Uvod i ciljevi istraživanja

U posljednjih nekoliko godina svjedoci smo različitih kriznih situacija u Hrvatskoj – poplave, požari, izbjeglička kriza, COVID-19 kriza, a najnovija kriza koja je pogodila hrvatsko društvo je kriza uzrokovana potresom, prvo u Zagrebu u ožujku 2020., a potom u Petrinji i okolnim mjestima u prosincu 2020. godine.

Krizna stanja poput poplava, humanitarne izbjegličke krize, pandemije ili potresa jasno su pokazala važnost volonterskog angažmana. Upravo su se volonteri našli u prvim redovima zaštite ranjivih skupina, saniranja štete, socijalne i psihološke podrške, stvarajući na taj način i šireći mrežu solidarnosti kroz različite oblike povezivanja i zajedničkog djelovanja za opće dobro.¹

U ovom istraživanju fokus je na kriznom volontiranju na području Sisačko-moslavačke županije tijekom krize uzrokovane potresom koji se dogodio u prosincu 2020. g. te iskustvima volontera tijekom samog volontiranja, kao i o njihovim dojmovima i stavovima nakon volontiranja.

Dizajn upitnika

Upitnik se sastojao od 3 cjeline:

- Sociodemografska pitanja
- Iskustva tijekom volontiranja u Sisačko-moslavačkoj županiji
- Dojmovi i stavovi nakon volontiranja u Sisačko-moslavačkoj županiji

Upitnik je imao ukupno 28 pitanja i ukupno 4 skale Likertovog tipa. Uz pitanja zatvorenog tipa, u upitniku su bila i 3 pitanja otvorenog tipa. Ispitanicima je za ispunjavanje upitnika bilo potrebno 10-ak minuta.

Istraživanje se provelo kroz projekt „Radius V“, sufinanciran sredstvima Europske unije i Europskog socijalnog fonda.

¹ Hrvatski centar za razvoj volonterstva: Vodič sa smjernicama i primjerima dobre prakse uključivanja volontera u krizne situacije. Preuzeto s: <https://bit.ly/3wh4d7c> (listopad, 2021.)

Prikupljanje podataka i uzorak

Ciljna populacija u ovom istraživanju su osobe koje su volontirale na području Sisačko-moslavačke županije s ciljem ublažavanja posljedica potresa.

Uzorak u istraživanju je bio neprobabilistički prigodni. Poveznica na online upitnik javno je objavljena putem društvenih mreža, web stranica i kontakata nositelja projekta i projektnih partnera. Kontaktirane su i neformalne inicijative kako bi među svojim članstvom proširile poveznicu na upitnik. Kroz aplikaciju za evidenciju Izvješća o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike prosljeđen je poziv svim registriranim organizatorima volontiranja na ispunjavanje i prosljeđivanje upitnika.

Upitnik je do kraja ispunilo ukupno 255 volontera. Struktura uzorka odgovara strukturi volontera sukladno statistikama nadležnog ministarstva² - riječ je uglavnom o ženama (63,5%), do 30 godina (46,7%). Ipak, zbog načina prikupljanja podataka (isključivo online, putem određenih web stranica) uzorak se ne može smatrati reprezentativnim, no broj ispitanika (kao i sama raznolikost ispitanika, prema sociodemografskim obilježjima) dovoljno je velik da se izvedu određeni zaključci o stvarnom stanju na terenu odmah nakon potresa i u mjesecima nakon potresa.

Obrada i analiza podataka

Pri testiranju povezanosti sociodemografskih obilježja ispitanika s njihovim osobnim iskustvom u volontiranju koristili smo dvije parametrijske procedure – t-test i analizu varijance (ANOVA). T-test smo koristili za testiranje statističke značajnosti razlike prosječnih rezultata na skalama između onih koji trenutno volontiraju i onih koji više ne volontiraju u Sisačko-moslavačkoj županiji, između onih s prethodnim volonterskim iskustvom i onih bez prethodnog iskustva te između muških i ženskih ispitanika. Pritom je korišten Laveneov test homogenosti varijanci te Hedgeov g koeficijent za procjenu snage efekta razlike, odnosno snage veze između dviju varijabli. Za testiranje statističke značajnosti razlike prosječnih rezultata na skalama između više različitih skupina (npr. skupine ispitanika prema mjestu stanovanja, radnom/obrazovnom statusu i prihodima kućanstva) korištena je analiza varijance (ANOVA). Svi rezultati dodatno

² Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike: Izvješće o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja. Preuzeto s: <https://bit.ly/3q602Kt> (listopad, 2021.)

su provjereni neparametrijskim testovima (Mann-Whitneyjev U test za dvije skupine i Kruskal-Wallisova metoda za više skupina). Sve analize su rađene uz pomoć programskog paketa SPSS v26.

U analizi otvorenih pitanja korištena je metoda in-vivo kodiranja. Izjave ispitanika su pridodavane određenim kodovima koji su se potom granali na nadređene i podređene kodove. Za kodiranje izjava ispitanika u otvorenim pitanjima unutar upitnika korišten je program kvalitativne analize podataka MAXQDA.

Rezultati kvantitativnog dijela upitnika

Sociodemografska obilježja ispitanika:

U uzorku prevladavaju žene (63,5%), ispitanici uglavnom imaju između 18 i 30 godina (45,1%), najviše ih je iz Sisačko-moslavačke županije (18%) i Grada Zagreba (12,5%), uglavnom je riječ o zaposlenim osobama (61,2%) te višeg obrazovnog statusa (64,3% ima završenu barem višu školu ili preddiplomski studij) i prosječnih primanja (42,1%).

		Frekvencija	Postotak
Spol	Ženski	162	63,5%
	Muški	93	36,5%
Dob	15-17 godina	4	1,6%
	18-30 godina	115	45,1%
	31-45 godina	80	31,4%
	46-60 godina	43	16,9%
	61+ godina	13	5,1%
Županija stanovanja	Sisačko-moslavačka	46	18%
	Grad Zagreb	32	12,5%
	Varaždinska	26	10,2%
	Osječko-baranjska	23	9%
	Splitsko-dalmatinska	15	5,9%
	Zagrebačka	14	5,5%
	Ostale	99	38,82%
Radni/obrazovni status	Srednjoškolac/srednjoškolka	7	2,7%
	Student/-ica i ne radi uz studij	23	9%
	Student/-ica i radi uz studij	19	7,5%
	Nezaposlen/-a i u potrazi za poslom	30	11,8%
	Nezaposlen/-a i ne traži posao	4	1,6%
	Zaposlen/-a	156	61,2%
	Umirovljenik/-ica	16	6,3%
Stupanj obrazovanja	Osnovna škola	4	1,6%
	Srednja škola	87	34,1%

	Viša škola/preddiplomski studij	59	23,1%
	Fakultet/diplomski studij	86	33,7%
	Magisterij/doktorat/specijalizacija	19	7,5%
Prihod kućanstva	Mnogo niži od prosječnog	18	7,1%
	Nešto niži od prosječnog	39	15,3%
	Približno isti kao i prosječni	107	42%
	Nešto viši od prosječnog	78	30,6%
	Mnogo viši od prosječnog	13	5,1%
UKUPNO		255	100%

Iskustva tijekom volontiranja u Sisačko-moslavačkoj županiji

U uzorku prevladavaju osobe koje su započele volontirati odmah nakon potresa (njih 44,3%), uglavnom su volontirali nekoliko dana i dulje. Manji dio je u srpnju i dalje volontirao na području SMŽ (njih 14,5%). Uglavnom imaju prethodno volontersko iskustvo, a njih 21,6% prvi je put volontiralo upravo nakon potresa, što ukazuje na to da smo uzorkom obuhvatili i one volontere koji nisu dio organizacija civilnog društva i koji su se na volontiranje uključili isključivo kao reakciju na trenutnu krizu.

		Frekvencija	Postotak
Vrijeme početka volontiranja u SMŽ	odmah nakon potresa	113	44,3%
	u roku od jednog ili dva tjedna od potresa	68	26,7%
	nakon više od dva tjedna	34	13,3%
	nakon više od mjesec dana	27	10,6%
	nakon više od dva mjeseca	13	5,1%
Duljina trajanja angažmana u SMŽ	nekoliko sati	2	0,8%
	jedan dan	20	7,8%
	nekoliko dana	89	34,9%
	od 1 do 2 tjedna	45	17,6%
	od 3 do 4 tjedna	31	12,2%
	više od mjesec dana	26	10,2%
	više od dva mjeseca	42	16,5%
Trenutno volontiranje u SMŽ	Da	37	14,5%
	Ne	218	85,5%
Prethodno volontersko iskustvo	Da	200	78,4%
	Ne	55	21,6%
UKUPNO		255	100%

Razlozi za prestanak volontiranja:

U tablici niže vidljivi su razlozi za prestanak volontiranja s prosječnom ocjenom svih volontera koji u trenutku ispunjavanja upitnika nisu volontirali na području SMŽ (njih 215). Kao glavni razlog za prestanak volontiranja uglavnom se navodi nedostatak vremena za volontiranje te činjenica da je period najveće krize završio.

Ocjene: 1 – uopće se ne odnosi na mene, 2 – donekle se ne odnosi na mene, 3 – niti se odnosi niti se ne odnosi na mene, 4 – donekle se odnosi na mene, 5 – u potpunosti se odnosi na mene.



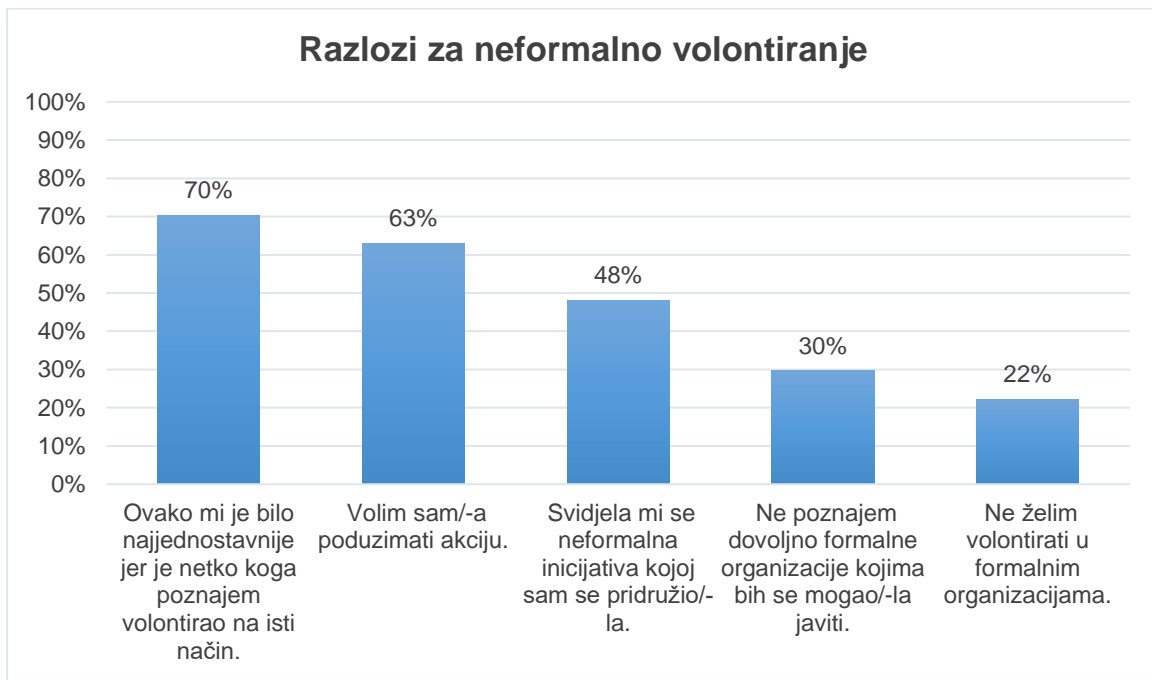
Način volontiranja:

U grafikonu niže vidljiva je raspodjela ispitanika prema načinu volontiranja. Ispitanici su volontirali uglavnom oragnizirano preko organizacije koja na terenu organizira volontiranje (65,5%) te su najčešće volontirali za Crveni križ, Zakladu Zamah, Zakladu Solidarna te za Volonterski centar Zagreb. Dodatnih 20% volontera volontiralo je organizirano, preko organizacija u kojima inače volontiraju tj. kojima inače pripadaju. Ukupno 14,5% volontera volontiralo je neformalno – njih 10,6% u volontiranje se uključilo samoinicijativno, bez kontaktiranja organizacija na terenu i njih 3,9% volontiralo je preko neformalne građanske inicijative (Ljudi za ljude, Ninja krovnjače, itd.)

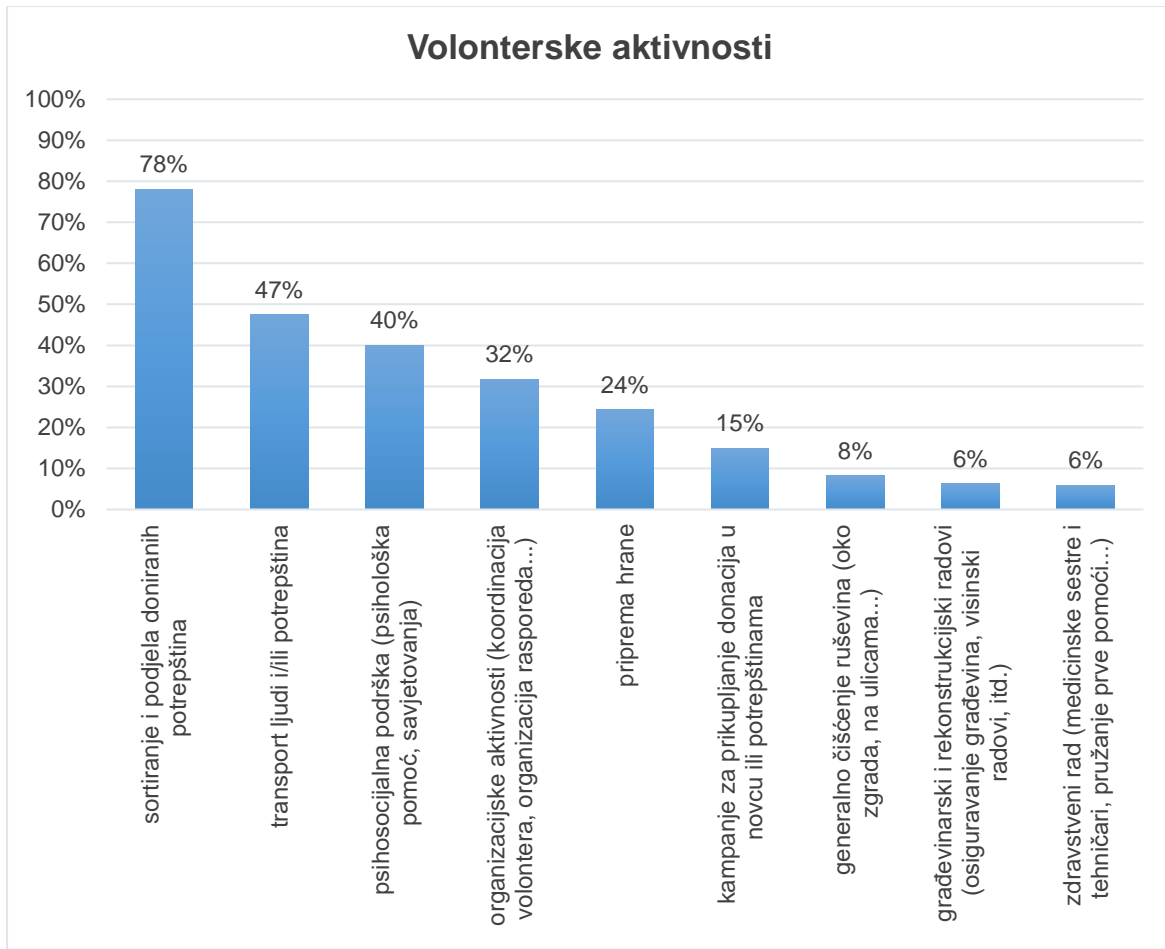


Volonteri koji su se uključili u neformalni oblik volontiranja (njih ukupno 14,5%), uglavnom su se za ovaj oblik volontiranja uključili jer im je tako bilo najjednostavnije (netko koga poznaju volontirao je na isti način) i jer vole sami poduzimati akciju. Njih 22% iskazalo je određenu

skepsu i/ili nepovjerenje prema formalnim organizacijama i nisu htjeli volontirati na taj način. Više o razlozima za neformalno volontiranje vidljivo je na grafikonu niže.



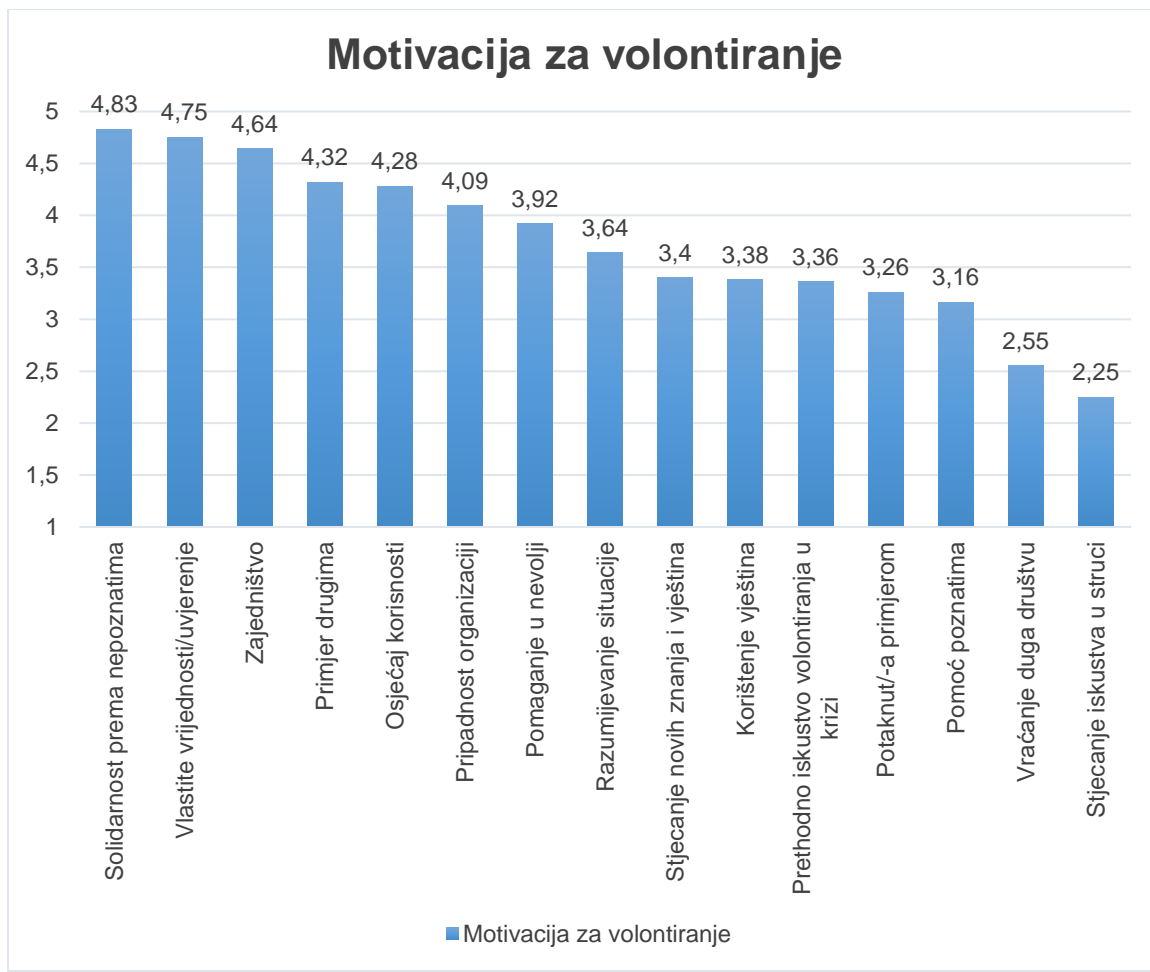
Kada je riječ o volonterskim aktivnostima koje su ispitanici obavljali, najviše ih je sudjelovalo u sortiranju i podjeli doniranih potrepština te u transportu ljudi i/ili potrepština. Najmanji dio ispitanika sudjelovao je u aktivnostima brige o zdravlju (pružanje medicinske pomoći). Više o aktivnostima vidljivo je u grafikonu niže.



Motivacija za volontiranje:

Kao najčešću motivaciju za uključivanje u volonterske aktivnosti u potresom pogođenom području ispitanici su naveli solidarnost prema nepoznatima, vlastite vrijednosti/uvjerenja, osjećaj zajedništva, potreba da budu pozitivan primjer drugima i kako bi se osjećali korisno. U tablici niže vidljiva je motivacija za volontiranje s prosječnom ocjenom svih volontera.

Ocjene: 1 – uopće se ne odnosi na mene, 2 – donekle se ne odnosi na mene, 3 – niti se odnosi niti se ne odnosi na mene, 4 – donekle se odnosi na mene, 5 – u potpunosti se odnosi na mene.



Ispitanici su se u motivaciji za volontiranje razlikovali, ovisno o spolu, dobi, prethodnom iskustvu u volontiranju te radnom i obrazovnom statusu i prosječnim prihodima njihovog kućanstva:

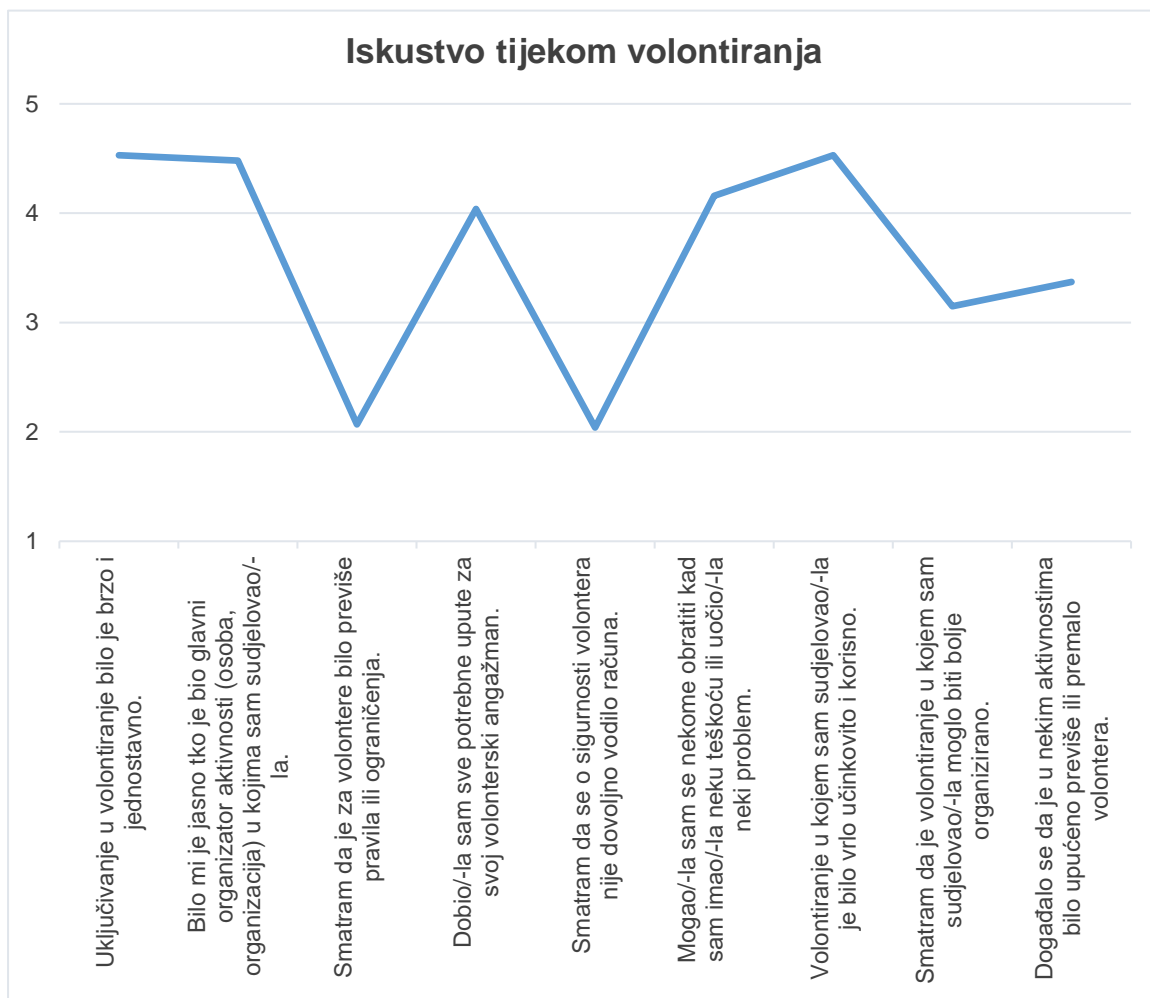
- Žene su se češće uključivale u volontiranje s motivacijom za stjecanje novih znanja i vještina nego muškarci (prosječna ocjena kod žena je 3,64, a kod muškaraca 2,99 – Hedgeov $g = 0,47$ srednja snaga veze).
- Osobe bez prethodnog volonterskog iskustva su se češće uključivale u volontiranje iz znatiželje („Htio/htjela sam vidjeti/razumjeti što se događa.“) nego osobe s prethodnim iskustvom volontiranja (prosječna ocjena osoba bez prethodnog iskustva je 3,54, a osoba s prethodnim iskustvom je 4,0 – Hedgeov $g = 0,33$ manja snaga veze).
- Oni koji su u trenutku popunjavanja upitnika i dalje volontirali na području SMŽ pokazuju veće prosječne ocjene kod motivacije za: pomaganje poznatima (3,86 prema 3,05 - Hedgeov $g = 0,49$ srednja snaga veze), vraćanje duga društvu (3,19 prema 2,44 - Hedgeov $g = 0,52$ srednja snaga veze).

- Kad je riječ o dobi, ispitanici od 15-17 godina najčešće se uključuju u akcije grupe (prosječna ocjena je 4,75), a oni od 31-45 godina najrjeđe (prosječna ocjena je 3,83); korištenje vještine koje inače ne koriste najviše je motiviralo one 61+ (prosječna ocjena je 3,77), a najmanje one 15-17 godina (prosječna ocjena je 3,00); rad u struci najviše motivira one 61+ (prosječna ocjena je 2,85), a najmanje (očekivano) one 15-17 godina (prosječna ocjena je 1,5); dok nova znanja i vještine najviše motiviraju one 15-17 godina (prosječna ocjena je 4,0), a najmanje 31-45 godina (prosječna ocjena je 3,05).
- Kad je riječ o radnom statusu, nezaposlene ispitanike koji ne traže posao (prosječna ocjena je 4,75) i srednjoškolce (prosječna ocjena je 4,14) najviše motivira pomoć poznatima, a zaposlene najmanje (prosječna ocjena je 2,92); nova znanja i vještine najviše motiviraju studente koji ne rade uz studij (prosječna ocjena je prosječna ocjena je 4,22), a najmanje zaposlene (3,24).
- Kad je riječ o obrazovnom statusu obrazovanije ispitanike (završen fakultet – prosječna ocjena je 2,65) manje motivira pomoć poznatima nego one s nižim obrazovanjem (završena samo srednja škola – prosječna ocjena je 3,57); potaknuti primjerom drugih su manje obrazovani (završena OŠ – 4,0, SŠ – 3,75, magisterij – 2,58), prethodno iskustvo u kriznom volontiranju uglavnom je potaklo one s višom školom (prosječna ocjena je 3,86), a manje one s OŠ (prosječna ocjena je 2,75) i SŠ (prosječna ocjena je 3,08).
- Kad je riječ o prihodima kućanstva, one s najnižim prihodima (mnogo nižima od prosjeka) najviše motivira vraćanje duga društvu (prosječna ocjena je 2,94), za razliku od onih s najvišim prihodima (mnogo višim od prosjeka – njihova prosječna ocjena je 1,85).
- Najdulje su volontirali oni koji su pomagali poznatima (više od dva mjeseca – prosječna ocjena je 3,81) i oni koji su dobili priliku koristiti vještine koje inače ne koriste (više od dva mjeseca - prosječna ocjena je 4,00) i oni s prethodnim iskustvom u kriznom volontiranju (više od dva mjeseca – prosječna ocjena je 3,95).

Opći stavovi o iskustvu tijekom volontiranja:

Kad je riječ o samome iskustvu volontiranja, opći stav volontera je da su se u volontiranje uključili brzo i jednostavno, njihovo volontiranje bilo je učinkovito i korisno, osjećali su se sigurno, bilo im je uglavnom jasno tko je glavni organizator aktivnosti i mogli su se nekome obratiti u slučaju potrebe, no smatraju da je sve ipak moglo biti bolje organizirano, a u nekim je aktivnostima bilo upućeno previše ili premalo volontera. Kroz otvorena pitanja volonteri su detaljnije obrazložili svoje stavove iskazane u ovim zatvorenim pitanjima.

Na grafikonu niže su vidljive prosječne ocjene svih ispitanih volontera na skali. Značenje ocjena: 1 – uopće se ne odnosi na mene, 2 – donekle se ne odnosi na mene, 3 – niti se odnosi niti se ne odnosi na mene, 4 – donekle se odnosi na mene, 5 – u potpunosti se odnosi na mene.



14

U svojim ocjenama volonterskog iskustva, volonteri se ne razlikuju po spolu, prethodnom volonterskom iskustvu, obrazovnom statusu ili prosječnim prihodima njihovog kućanstva, no statistički značajne razlike pronađene su na sljedećim tvrdnjama:

- Tko je glavni organizator volonterskih aktivnosti najjasnije je bilo mlađim ispitanicima (15-17 godina – prosječna ocjena je 4,75), a najmanje jasno je onima između 31 i 45 godina (prosječna ocjena je 3,76). Razlikuje se i po početku volontiranja – najjasnije je onima koji su krenuli volontirati nakon 2 mjeseca i više (prosječna ocjena je 4,85), a najmanje jasno je onima koji su krenuli volontirati odmah nakon potresa (prosječna ocjena je 3,91).
- Dobivenim uputama za volontiranje najzadovoljniji su najmlađi ispitanici (prosječna ocjena je 5,0), dok su najnezadovoljniji oni od 31 do 45 godina (prosječna ocjena je 3,59). Razlikuje se i po početku volontiranja – najzadovoljniji su oni koji su krenuli volontirati nakon 2 mjeseca i više (prosječna ocjena je 4,52), a najnezadovoljniji su oni koji su krenuli volontirati odmah nakon potresa (prosječna ocjena je 3,80).
- Brigom o sigurnosti volontera najzadovoljniji su najmlađi volonteri (prosječna ocjena je 1,5), a najnezadovoljniji su ispitanici stariji od 61 godinu (prosječna ocjena je 2,54).
- S mogućnošću obraćanja odgovornim osobama u slučaju teškoća najzadovoljniji su najmlađi ispitanici (prosječna ocjena je 5,0), dok su najnezadovoljniji oni od 31 do 45 godina (prosječna ocjena je 3,75). Razlikuje se i po početku volontiranja – najzadovoljniji su oni koji su krenuli volontirati nakon 2 mjeseca i više (prosječna ocjena je 4,59), a najnezadovoljniji su oni koji su krenuli volontirati odmah nakon potresa (3,94).
- Učinkovitošću i korisnošću vlastitog volonterskog angažmana najzadovoljniji su najmlađi (prosječna ocjena je 5,0) i najstariji ispitanici (prosječna ocjena je 4,85), a najmanje zadovoljni su oni od 31-45 godina (prosječna ocjena je 4,33).

Iskorištenost motivacije, vještina i iskustva za ispitanike je uglavnom zadovoljavajuća 2,8/4. Pritom su najzadovoljniji oni koji su najdulje volontirali (3,21/4).

Dojmovi i stavovi nakon volontiranja u Sisačko-moslavačkoj županiji

Kada je riječ o dojmovima i stavovima nakon volontiranja, može se reći kako je ispitanike njihov volonterski angažman učinio sretnijima i ispunjenijima, smatraju da su pomogli organizaciji/grupi za koju su volontirali i pritom su se dobro snašli. Općenito su zadovoljni svojim angažmanom i preporučili bi i drugima volontiranje u kriznim situacijama. Prosječne ocjene ispitanika na skali vidljive su na grafikonu niže.



Statistički značajne razlike među ispitanicima vidljive su u odnosu na njihov radni/obrazovni status, dob, ostvareni stupanj obrazovanja te očekivano – s obzirom na duljinu trajanja njihovog volonterskog angažmana:

- Najispunjenije i najsretnije se osjećaju umirovljenici (prosječna ocjena je 4,77), a najmanje ispunjeno oni u dobi od 31 do 45 godina (prosječna ocjena je 4,25).

- Stjecanjem novih znanja i vještina najzadovoljniji su srednjoškolci (prosječna ocjena je 4,5), a najmanje zadovoljni su oni u dobi od 31 do 45 godina (prosječna ocjena je 3,53).
- Općenito, najzadovoljniji su oni 46+ godina (prosječna ocjena je 4,86), najmanje zadovoljni su oni u dobi od 31 do 45 godina (prosječna ocjena je 4,36).
- Svojim snalaženjem u kriznoj situaciji najmanje zadovoljni su oni sa završenom OŠ - srednjoškolci (prosječna ocjena je 4,0), a najzadovoljniji su najobrazovaniji (prosječna ocjena je 4,79).
- Oni koji su dulje volontirali kod sebe uočavaju i najviše dobrobiti: stekli su više znanja i vještina, zadovoljniji su vezama sa stradalim stanovništvom i drugim volonterima, općenito su zadovoljniji svojim angažmanom i skloniji su ga preporučiti drugima.

Reakcije okoline:

Reakcije okoline na njihovo volontersko iskustvo ispitanici ocjenjuju uglavnom pozitivnima. Pritom su najpozitivnije na njihov volonterski angažman reagirali njihovi prijatelji, a najmanje pozitivno njihovi nadređeni/profesori.

Vaši članovi obitelji	2,88/3
Vaši prijatelji	2,9/3
Vaši poznanici	2,86/3
Vaše kolege	2,8/3
Vaši nadređeni/profesori	2,54/3

Ocjene: 0 - nije primjenjivo, 1 - negativno, 2 - neutralno, 3 - pozitivno.

Reakciju građana RH na pomoć u krizi izazvanoj potresom ispitanici ocjenjuju iznimno pozitivno – prosječnom ocjenom 2,55/3 (1 na skali je značilo da su bili nedovoljno uključeni, a 3 su bili iznimno uključeni).

Reakciju institucija i organizacija na terenu na veliki odaziv građana za volontiranje u potresu pogođenom području ispitanici su ocijenili negativnom – prosječnom ocjenom 1,23/3 (1 na skali značilo je da su odbijali uključivanje građana u volontiranje, a 3 na skali je značilo da su podržali i pomogli uključivanje građana u volontiranje).

Dotadne osvrte na reakcije navedenih skupina ispitanici su podijelili u otvorenim pitanjima, što je analizirano kvalitativnim metodama.

Rezultati kvalitativnog dijela upitnika

Kako je navedeno prethodno, u kvalitativnoj analizi korištena je metoda in-vivo kodiranja. Izjave ispitanika su pridodavane određenim kodovima koji su se potom granali na nadređene kodove i njima podređene kodove. U tablici niže je prikazan sustav kodova s brojem izjava ispitanika koje odgovaraju tom kodu.

Naziv koda (nadređeni kodovi su označeni crvenom bojom, podređeni kodovi zelenom)	Frekvencija (broj izjava ispitanika koje pripadaju tom kodu)
Osvrt na rad institucija u krizi	29
Osvrt na organizatore volontiranja na terenu	127
Negativna iskustva	73
Bilo je dobro, s obzirom na situaciju	11
Pozitivna iskustva	43
Osvrt na volontere i volontersko iskustvo	102
Pozitivna iskustva	61
Negativna iskustva	26
Vlastita iskustva volontiranja	15
Osvrt na građane RH	16
Pozitivna iskustva	9
Negativna iskustva	7
Osvrt na reakcije stradalog stanovništva	12

Osvrti na rad institucija u krizi:

Kad je riječ o osvrtu na rad institucija, volonteri koji su ostavili svoj komentar na navedeno smatraju da je sustav zakazao – reakcija nadležnih je bila prespora, administracija pretroma, određene službe zatrpane poslom, nedostajalo je jasne koordinacije i raspodjele zadataka i zaduženja među organizacijama na terenu. Volonteri su izrazili i potrebu donošenja jasne strategije za postupanja u kriznim situacijama:

„Vrlo niska razina organizacije odgovornosti - nije se moglo zaključiti tko je krovno odgovoran! Na glavne organizacijske i operativne pozicije stavljeni su prve dane ljudi 18 koji terena nisu vidjeli, što ne govori loše o tim ljudima već o postavljanju sustava. Najgore je ispravljati krivo postavljene sustav... Definitivno se kasno diglo operativne

snage koje su trebale izaći na teren, procijeniti situaciju i utvrditi na koji način će se izgraditi sustava prihvata, hrane i ostaloga što je potrebno stanovništvu.“

„Većina građana je reagirala impulzivno i srčano, ali bez dobre koordinacije nastaje kaos na terenu, a tu su institucije loše odreagirale.“

“...zbog svega toga je očito da je potrebna koordinacija od strane države i lokalnih vlasti, ali toga nema. Nema strategije, nema ideje kako se upravlja krizom. Mislim da to ni sada nismo naučili.”

„Organizacije civilnog društva su prvih nekoliko tjedana odrađivale poslove koji bi trebali biti odgovornost sustava, institucija i same države.“

„Mislim da su institucije trebale preuzeti odlučujuću ulogu, onemogućiti nekontrolirano samoinicijativno postupanje na potresom pogođenom terenu. Zbog toga se nije znalo tko je dobio pomoć, u kojem opsegu, a tko nije.“

„Reakcija institucija i organizacija prilično je kasnila. Osobno mislim da institucije i organizacije nisu bile spremne na takvu situaciju, što u konačnici postavlja potrebu za promjenama u sustavu Civilne zaštite.“

Volonteri navode da su se susretali i s administrativnim teškoćama na terenu – od građana su se tražili osobni podaci kojima često nisu imali pristup zbog stanja njihovih stanova i kuća, a evidencija se nije vodila efikasno i usklađeno:

„Nije bilo dobro - previše nepotrebne papirologije u zastarjelom obliku. Evidencije su se vodile na 200 papira rukom ispisanih sto je moglo biti brže i efikasnije informatizacijom.“

„Smatram da bi se organizacije zadužene za civilnu zaštitu trebale puno, puno bolje uskladiti. Ovakva trenutna situacija je grozna. Treba se znati hijerarhija i tko je za što zadužen...“

Osvrti na organizatore volontiranja na terenu:

Volonteri koji su opisali svoja iskustva s organizatorima volontiranja uglavnom su kritični i navode brojne probleme u koordinaciji volontera – od izostanka informiranja i kratke edukacije za nove volontere do loše i neefikasne organizacije zadataka (u određenim situacijama volontera je bilo premalo i smjene im traju predugo, a u određenim situacijama volontera ~~je~~ bilo previše). Manji dio volontera navodi da su se osjećali loše i zapostavljeno, a njihove vještine nisu bile dovoljno iskorištene (primjerice volonterka socijalna radnica nije raspoređena

na volontersku poziciju pružanja psihosocijalne podrške), što je kod njih dovelo do gubitka motivacije. Volonteri smatraju i da su građani pogođeni potresom patili zbog loše organizacije – zbog loše analize potreba građana i loše raspodjele volontera na određenim pozicijama, neki su dugo ostajali bez pomoći, a neki su često čekali predugo u redu za donacije u zimskim uvjetima. Nekoliko volontera izražava zabrinutost i sumnje oko korištenja i raspodjele doniranih potrepština.

„Treba poboljšati organizaciju poslova, raditi briefinge svakodnevno jer se znalo događati da se ne zna tko, gdje i što radi. S obzirom na trenutnu situaciju sve je nekako funkcioniralo, ali vjerujem da se može bolje pripremiti ako se ponovi slično.“

„Užasna organizacija, odnosno bez organizacije! Dva dana nakon potresa došli smo do ljudi koji su odsječeni, a koje još nitko nije posjetio. Mjesec dana nakon potresa došli smo do ljudi koji žive bez struje jer im nitko nije donio produžni kabel, i još mnogo sličnih situacija.“

„Iako se ponekad krizne situacije događaju nepredviđeno, osobno smatram da je organizacija logistike i koordinacije trebala biti bolja jer su vodeći ljudi ipak obučeni za ovakve situacije.“

“Osobe koje su na terenu radile dugo vrijeme u volonterskim aktivnostima kako bi se othrvale svim teškim situacijama kojima su svjedočile nekako su već postale zasićene svime, pa mislim da je trebalo adekvatno zamijeniti ih pravovremeno svježim ljudima, a njima omogućiti adekvatan odmor. Uočili smo i da je sve moglo biti bolje organizirano jer kada ljudi (nemoćni, stari, djeca) čekaju na -8 stupnjeva i snijegu satima da bi dobile svoj paket pomoći jer radi samo jedan punkt za podjelu nema se tu što za dodati jer se to ne bi trebalo događati.”

Manji dio ispitanih volontera smatra da zbog izvanredne situacije u kojoj su se našli organiziranje volontera i aktivnosti na terenu nije ni moglo biti mnogo bolje. Organizatorima volontiranja trebalo je vremena da se uhodaju i volonteri koji su na teren dolazili mjesec dana i više nakon potresa uglavnom smatraju da je organizacija bila dobra.

„Sudjelovao sam u nekoliko akcija koje nije organizirala moja udruga i bilo je dosta kašnjenja i neorganiziranosti, ali na kraju se sav posao odradio. U izvanrednim situacijama se uvijek malo improvizira tako da ne treba ničemu zamjerati i očekivati da²⁰ sve bude savršeno kad je oko tebe kaos. Država je malo kasnila u svemu, ali to je uvijek tako. Zato i postoje volonteri.“

„Organizacijama je trebalo više vremena da se uhodaju s volonterima jer nitko nje bio spreman na takav razvoj događaja. Ispočetka ih je bilo previše, a sad je odziv pomalo opao.“

„Organizacija je mogla biti bolja, međutim tadašnja zbivanja i nisu dozvoljavala neki veći učinak.“

„Osjećala sam se ugodno, ispunjeno i korisno gotovo cijelo vrijeme. Svi su bili dragi i oni iz organizacija i same korisnice i korisnici naših volonterskih usluga. Kada sam ja došla već je sve bilo dobro usustavljeno.“

Dio volontera ipak je pohvalio rad organizacija civilnog društva na terenu, no smatraju da je dio tereta koje su nosile OCD, trebala biti odgovornost državnih institucija i koordinacije na „višem nivou“.

„Pojedine organizacije civilnog društva svojim brzim reakcijama, motivacijom, dobrom organizacijom i upravljanjem preuzele su odgovornost i odradile "lavovski posao" za stanovništvo na području SMŽ-a.“

„Često puta sam došao do zaključka da stvari mnogo bolje funkcioniraju na terenu (na najnižoj razini) i da je situacija jasnija "običnim" ljudima nego onima na najvišoj razini koji su bili zaduženi za organizaciju na državnoj razini.“

„Organizacije civilnog društva su prvih nekoliko tjedana odrađivale poslove koji bi trebali biti odgovornost sustava, institucija i same države.“

„Udruge koje se i inače bave pomaganjem potrebitima, vodile su pružanje pomoći, a nastali su i brojni ad hoc pokreti i zaklade za tu namjenu koji su obavljali sjajan posao.“

Osvrt na volontere i vlastito volontersko iskustvo:

Volonteri koji su se osvrnuli na rad volontera uglavnom pohvaljuju brzinu odaziva građana na volontiranje i činjenicu da su brojni volonteri doputovali iz udaljenih dijelova zemlje kako bi pomogli građanima u nevolji, no neki ispitanici smatraju da to nije dovoljno – volonteri su se nakon početnog impulsa počeli povlačiti iz potresom pogođenog područja, a potrebe građana su i dalje velike:

„Izuzetno brza i impulzivna reakcija bez dugoročno pozitivnih efekata, nažalost, brzo²¹ zaboravljena problematika kao da je sve popravljeno čarobnim štapićem, a nažalost nije.“

„Velik broj građana odmah je reagirao, pomogao koliko je mogao, međutim ta pomoć se s vremenom smanjila. Još uvijek postoji potreba za pomoći, ali puno manji broj građana trenutno pomaže i puno se manje govori o cijeloj situaciji.“

„Budući da sam volontirala mjesecima nakon potresa, uviđam potrebu za konstantnom prisutnošću volontera na tom području. Prerano smo zaboravili Banovinu jer ljudi i dalje nemaju svoje domove i osnovne stvari potrebne za život. Suze u svakoj kući, u svakom susretu i divljenje nama volonterima jer ih nismo zaboravili 5 mjeseci nakon potresa. To je ono što pamtim i što me vuče u Banovinu.“

Osim brzine odaziva, ispitanici posebno ističu solidarnost, spremnost na pomaganje, složnost i suradnju koja ih je zadivila. Ispitanici s područja Sisačko-moslavačke županije istaknuli su koliko im je navedeno značilo u najtežim trenucima, osobito kada su vidjeli i mlađe volontere kako se uključuju u pomaganje:

„Za primjer uzimam grupe ljudi/pojedince kojima kilometri nisu bili problem, kojima su sve svoje obveze stavili iza svojih dobrih namjera i došli nam pomoći u ovim najtežim trenucima. Također želim istaknuti djecu i mlade koji su na razne načine pomagali vršnjacima i zajednici, bilo to nekim oblikom komunikacije kao podrške ili volonterskim radom.“

Uključeni građani koji su volontirali organizirano, preko organizatora volontiranja na terenu, opisali su kaos koji je nastao spontanim, neorganiziranim dolaskom velikog broja građana u potresom pogođeno područje. Apeliraju da se građanima pošalje jasna poruka da u slučaju kriza kontaktiraju prvo organizacije na terenu.

„Reakcija je bila brza, ali ispostavilo se da je u određenom broju slučajeva bila i ishitrena te ne baš dobro koordinirana. Na taj se način nije na vrijeme uspješno pomagalo svima kojima je trebalo, nekad je dolazilo do miskomunikacije i nepotrebnog trošenja resursa koji su mogli biti bolje usmjereni i iskorišteni. Kada su krenule kolone pomoći iz cijele zemlje i inozemstva, došlo je po meni do gomilanja nepotrebnih donacija i preoprećenosti sustava.“

„U želji za pomaganjem, spontana neorganizirana navala odlaska građana u Petrinju, ali i onemogućavanje i omalovažavanje rada organizacija koje su prve trebale biti na terenu i organizirati sustav pomoći u koji bi se, nakon toga uključili građani. Reakcija je²² bila iznimno pozitivna (samoinicijativna pomoć), ali i nepromišljena (gužva, kritika).“

„Mislim da je bilo potrebno vrlo jasno poslati poruku građanima koji se samoinicijativno uključuju u volontiranje da se obrate organizacijama kako bi se smanjio kaos i opterećenost Crvenog križa, vatrogasaca i drugih organizacija (posebice situacija u kojima su navedene organizacije morale intervenirati zbog građana koji dolaze pomoći, što je otežalo reakciju prema onima koji su bili pogođeni potresom).“

Neki volonteri ističu i kako samoorganizacija građana, iako nepromišljena i neefikasna, uvelike govori o nepovjerenju građana u institucije koje će se pobrinuti za njihovu dobrobit i dobrobit onih oko njih, što je u skladu i s brojnim istraživanjima na temu povjerenja građana u društvu.³

„Velika većina građana se samoorganizirala i krenula samoinicijativno pomagati ljudima. To se pokazalo poprilično neefikasnim, ali po meni govori i o tome da ljudi NE vjeruju institucijama i organizacijama za civilnu zaštitu u svojoj državi, što je porazno.“

Brojni volonteri ističu kako su kroz svoj volonterski angažman ostvarili nova poznanstva, svidio im se timski rad, predanost i solidarnost koji su volonteri iskazali te u konačnici i pozitivan doprinos koji su ostvarili u teškoj situaciji. Navode da su i stekli nova znanja i vještine.

„Željela bih istaknuti da su se stekla nova prijateljstva i poznanstva uz rad, a isto tako stekle su se i nove vještine.“

„Iz volontiranja sam izvukao samo pozitivna iskustva, a najviše me se dojmio angažman pojedinaca s kojima sam surađivao i njihova predanost zadaćama koje su obavljali.“

„Onoliko angažmana, volje, truda, rada pruži toliko će dobiti nazad! U tim trenucima nama su bili potrebni ljudi koji žele raditi, pomagati i tu se vidjelo pravo zajedništvo! Sretna sam na toj skupini ljudi gdje se prvih dana pokazao taj ogroman duh i volja za pomoći!“

„Moje je mišljenje da bi uzroci katastrofe bili neizmerno veći (obzirom na sporu reakciju sustava) da nije bilo volontera koji su pružili pomoć i podršku ugroženom stanovništvu.“

Iako neki volonteri navode da im je volontersko iskustvo bilo stresno i da ih je umorilo (psihički i fizički), gotovo svi navode da ih je učinilo sretnima i ispunjenima. Osjećali su se korisno te je iskustvo volontiranja u krizi utjecalo na njihov osobni rast i razvoj.

³ Primjerice: Pilarov barometar hrvatskog društva (dostupno na: <https://barometar.pilar.hr/>), pristupljeno: listopad 2021.)

„Nakon što smo radili cijeli dan, bila sam umorna, ali nisam toliko osjećala taj umor zbog osjećaja radosti i unutarnjeg ispunjenja.”

“Želim istaknuti kako me oduševljava taj zajednički osjećaj solidarnosti kod svih ljudi volontera koji su se priključili svakom hvalevrijednom djelu, koji iako nema cijenu, pruža nam nešto najvrijednije zauzvrat, a to je upravo osjećaj ljudskosti, empatije, plemenitosti, zahvalnosti koju dobijemo od ljudi kojima pomognemo i to je za mene najljepši dio cijele ove ružne i tužne, razorene priče u kojoj je svatko od nas postao jedan lik.”

Osobito su zanimljiva iskustva volontera koji su i sami bili pogođeni potresom, pod stresom, no odlučili su se volontirati kako bi pomogli drugima, što im je dalo nadu:

„Bilo je kaotično jer sam i sama bila pod utjecajem potresa, ali sam sklonila svoju obitelj na sigurno da mi ne stvaraju dodatnu paniku i pritom odlučila sa samom sobom riješiti načisto da budem snažna i da pomognem ljudima kojima je u tom trenutku zbilja bilo gore. Zbilja sam mislila da kreće revolucija po načinu na koji su se ljudi ophodili jedni prema drugima i dalje se nadam tome.“

Osvrti na građane RH:

Volonteri koji su komentirali reakciju građana RH na kriznu situaciju, uglavnom pohvaljuju njihovu brzinu reakcije. Pohvalili su građane koji su ciljano donirali potrepštine (donacije u hrani, odjeći, higijenskim potrepštinama, ali i u materijalu za građenje) i potresom pogođeno stanovništvo ponudili zbrinuti u svojim kućama za odmor i apartmanima. Međutim, neki ističu i drugu stranu medalje – dio donacija bio je neupotrebljiv, nepravilno ili nikako sortirano, a dio je uništen zbog neadekvatnih uvjeta skladištenja (u vlažnom i prašnjavom prostoru):

„U centralnom skladištu u Petrinji previše loše robe (stare, ofucane, prljave) koje su se ljudi rješavali iz ormara, što smatram lošim. Ubuduće zadužiti organizacije koje prikupljaju donacije da pregledaju robu prije slanja na lokaciju i stave što je za otpis kako bi se izbjeglo pretjerano nagomilavanje i zatrpavanje prostora.“

„Ljudi su glavom bez obzira hrlili u dućane, podrume i tavane te slali donacije koje nikome nisu potrebne.“

Osvrt na reakcije stradalog stanovništva:

Ispitanike su dodatno motivirale i dirnule reakcije stradalog stanovništva – volonteri su dočekivani s osmijehom, unatoč teškoj situaciji u kojoj su se našli. Neki volonteri navode kako su ostali u kontaktu sa stanovnicima Petrinje i okolnih mjesta:

„Upoznala sam divne ljude, ljude koji su stradali u potresu i kojima još dan danas pomažemo. A oni nama poštom šalju pisma rukom pisana. I to mi je prevrijedno. Čuvamo ta pisma.“

„...pružati pomoć starijim stanovnicima i primati njihovu zahvalu. Posvjedočiti kako je nekima teško nakon poteškoća gubitka kuće, a kako su dobro raspoloženi kao da se ništa nije dogodilo.“

Zaključak i rasprava

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati iskustva osoba koje su volontirale na području Sisačko-moslavačke županije u aktivnostima ublažavanja posljedica potresa koji se dogodio u prosincu 2020. g.

Zbog specifičnosti uzorka (način prikupljanja ispitanika i veličina uzorka) rezultati dobiveni ovim istraživanjem ne mogu se generalizirati, no važni su iz barem nekoliko razloga – naglašena je osobito solidarna dimenzija hrvatskog društva – volonteri su kao glavnu motivaciju za volontiranje navodili solidarnost prema stradalom stanovništvu te su posebno istaknuli važnost brzine odaziva građana na volontiranje i doniranje potrepština. Ipak, taj snažni impuls da pomognu ugroženim sugrađanima govori ne samo o izraženoj solidarnosti u hrvatskom društvu, nego i o razini nepovjerenja u institucije, što pokazuju brojna društvena istraživanja, ali i ovo istraživanje. Volonteri su iznimno kritični prema reakciji nadležnih institucija i smatraju da su velik dio tereta ove krize na leđima iznijele organizacije civilnoga društva i neformalne inicijative.

Još jednom su naglašene i dobrobiti volontiranja poznate iz ranijih istraživanja⁴ - volontere je njihov volonterski angažman učinio sretnijima i ispunjenijima, smatraju da su pomogli organizaciji ili grupi za koju su volontirali i pritom su se dobro snašli. Zadovoljni su svojim doprinosom te suradnjom među volonterima i vezama koje su ostvarili sa stradalim stanovništvom. Općenito su zadovoljni svojim angažmanom i preporučili bi i drugima volontiranje u kriznim situacijama.

I u kvantitativnom i u kvalitativnom dijelu upitnika ispitanici su naveli nužnost poboljšavanja sustava reagiranja u krizi, uključujući i krizno volontiranje.

Smatraju tako da je koordinacija volontera mogla i trebala biti bolja, ističu potrebu za razrađenim sustavom informiranja ili kratkog educiranja novih volontera koji dolaze na teren (važnost prenošenja znanja) te boljim i učinkovitijim rasporedom volontera i raspodjelom zadataka.

Također, naglašena je i potreba za boljim informiranjem građana – kako ne bi dolazili spontano i samoinicijativno na krizom pogođeno područje jer to može dovesti do zastoja u pružanju

⁴ Primjerice istraživanje koje je provela Udruga "MI" – Split u 2019. g. "Volontiranje mladih na području Splita - stavovi, iskustva i preporuke" (dostupno na: <https://vcst.info/>)

pomoći i općenito stvaranju kaosa na terenu. Oni koji su volontirali organizirano žele poslati jasnu poruku da se u slučaju krize osobe zainteresirane za volontiranje prije odlaska na teren prethodno jave organizacijama na terenu.

Naglašena je potreba i za boljim informiranjem oko prihvatljivosti donacija u krizi – potrepštine moraju biti svrhovite, očuvane, čiste i sortirane. Sve izvan toga, volonterima i organizacijama na terenu stvara pomutnju i teškoće u razvrstavanju te adekvatnoj pohrani i raspodjeli donacija.

Zbog iznimne važnosti volonterskog doprinosa u krizama, što su pokazale prirodne nepogode poput poplava, požara i spomenutih potresa, ali i pandemije COVID-19, smatramo kako je potrebno provesti daljnja istraživanja na ovu temu, temeljitije ispitati stavove, iskustva i dojmove volontera i organizatora volontiranja koji su sudjelovali u krizi, a s ciljem kreiranja novih strategija i politika za postupanje (i volontiranje) u krizi.