

Značenje volonterstva za društvo i zajednicu u palijativnoj skrbi u Americi

Joanne M. Coury
Department of Political Sciences
State University of New York at Buffalo
Buffalo, NY, USA

Izvorni znanstveni članak
UDK: 616-082:364-32(73)
Primljeno: lipanj 2002.

Ovaj članak vrednuje značenje volonterstva u odnosu na razvoj zajednice i sudjelovanje građana u njoj, kao i iz pozicije odnosa države i društva u Americi. Autorica je svoju pažnju usredotočila na volonterske aktivnosti u njezi smrtnoboleasnih osoba, te posebno na hospicijsku skrb.

Slijedeći ispitivanje karaktera volontiranja kao pojedinačnog ponašanja, autorica elaborira na koji način ono proizlazi iz zajednice i, obrnuto, kako ono utječe na građenje zajednice. Također se utvrđuje što volontiranje znači u kontekstu američkoga neprofitnog sektora te kakva je njegova uloga u socijalnoj politici. Ovakva, općenitija analiza, potkrijepljena je razmatranjima o osobitom doprinosu volontiranja hospicijskoj skrbi u SAD-u. Svoju analizu autorica zaključuje s procjenom implikacija za socijalnu politiku.

Ključne riječi: volontiranje, filantropija, hospicij, građenje zajednice.

Volonterstvo je vrlo stari pojam. Prema nekim egipatskim zapisima, ovi oblici filantropije postojali su još 4000. godine prije Krista. Pojam *volonter* proizlazi iz biblijske, hebrejske riječi koja znači "onaj koji želi dati". Volonterstvo je kroz stoljeća imalo kvazireligijsko obilježje, temeljeno na altruizmu i žrtvovanju pojedinaca. U bližoj prošlosti u volonterstvo je uveden jak element građenja zajedništva. Kako govore opažanja de Tocqueuillea, volonterstvo je bilo kritično prema bogatstvu i individualizmu kolonijalne i nove nezavisne Amerike: "...u demokratskim nacijama... svi su građani nezavisni i slabi; oni teško mogu bilo što učiniti sami, a nitko ne može obvezati svoje sugrađane na pružanje pomoći. Stoga svi oni postaju bespomoćni ako ne nauče dragovoljno pomagati jedni drugima." (citirano prema Salamon, 1999.:15). Danas su se okolnosti koje potiču i oblikuju volonterske aktivnosti promijenile, ali se pojam volonterstva ne razlikuje od nekadašnjega. Također se važnost volonterskog rada nije umanjila, i to kako za volontera i osobu koja prima pomoć tako i za društvo kao cjelinu.

Ovaj rad razmatra značaj volonterstva u odnosu na razvoj zajednice i sudjelovanje građana u njoj iz kao i iz pozicije odnosa između

države i društva u Americi. Težište je usmjereno na volonterske aktivnosti sa smrtnoboleasnim osobama, te osobito u hospicijskoj skrbi. Hospicijski su pokret u SAD-u osnovali volonteri, a i dalje su ostali vodeći u funkcioniranju hospicijskih programa, tako da je njihova uloga veća nego u većini ostalih američkih organizacija za pomoć. Usprkos tome, priroda volonterskih aktivnosti na ovom području ilustrira opće dimenzije i dileme volonterstva u humanim uslugama.

Slijedeći ispitivanje karaktera volontiranja kao pojedinačnog ponašanja,¹ elaborira se na koji način ono proizlazi iz zajednice i, obrnuto, kako ono utječe na građenje zajednice. Također se utvrđuje što volontiranje znači u kontekstu američkoga neprofitnog sektora te kakva je njegova uloga u socijalnoj politici. Ovakva, općenitija analiza, potkrijepljena je razmatranjima o osobitom doprinosu volontiranja hospicijskoj skrbi u SAD-u, zaključno s ocjenom implikacija za socijalnu politiku.

VOLONTERSTVO KAO PONAŠANJE POJEDINCA

Što određuje neku osobu kao volontera? Posljednje analize pokazuju da je volonterstvo

¹ Ovaj se dio oslanja na rad koji je autorica prezentirala na Trećem hrvatskom simpoziju o hospiciju i palijativnoj skrbi, 6.-8. svibnja 1999., Zagreb, Hrvatska.

poseban oblik aktivnosti usmjerenih na pomaganje drugima. Ono uključuje nekoliko ključnih dimenzija (Omoto i Snyder, 2002.; Snyder, Clary i Stukas, 2000.).

1. Slobodan izbor. U većini slučajeva volontiranje nije nešto što određena osoba radi na zahtjev drugoga, nego je to njezin vlastiti izbor i nešto što ona doista aktivno traži.

2. Nagrada. Volonteri od svojih aktivnosti imaju pozitivnu psihološku i duševnu korist. U Americi većina njih ne dobiva nikakvu financijsku kompenzaciju za svoje usluge. Naprotiv, oni često produžuju svoje aktivnosti na račun vlastitog vremena, truda i novca. Istraživanja pokazuju da je otprilike polovica stanovništva u SAD-u uključena u neku volontersku aktivnost, koristeći pritom jedino kriterij "raditi na način da se pomogne drugima, za nikakvu novčanu korist... u proteklih dvanaest mjeseci" (Brudney, 2001.).

3. Struktura. Velik dio volonterskih aktivnosti provodi se unutar organizacija i institucija. Volonteri mogu sudjelovati u aktivnostima koje sponzoriraju neke organizacije, klubovi ili Crkva. No oni također mogu djelovati i kao pojedinci, zatim kao pojedinci unutar nekoga institucionalnog okruženja, ili pak u kombinaciji individualne i grupne inicijative. Nedavne studije pokazuju da se otprilike tri četvrtine volonterskoga rada u SAD-u obavlja u organizaciji ili uz njezino pokroviteljstvo, dok je ostatak obuhvaćen manje formalnim, *ad hoc* pojedinačnim aktivnostima pomaganja (Wuthnow 1996.).

4. Koristi. Volonterstvo se obično odvija bez prethodnog upoznavanja ili povezivanja između volontera i primatelja njihovih usluga, te stoga i bez unaprijed ustanovljenih odgovornosti ili obveza. U biti pomaganje može volonteru koristiti baš kao i osobi kojoj se pomoć pruža (ili čak i više), u smislu zadovoljstva što ga ta osoba dobiva kroz volonterski rad. U nekim slučajevima korist volonterskih usluga je veća od one koju primaju i volonter i osoba kojoj se pomaže. Tako, naprimjer, cijela zajednica dugoročno ima korist od volontero-ve pomoći đaku koji ima probleme u učenju.

Ove dimenzije ukazuju na kontinuum koji na jednom kraju ima "čistog volontera", osobu koja svojevrijedno volontira, bez kompenzacije, izuzev zadovoljstva od dobročini-

teljstva i želje da se pomogne svakomu komu je pomoć potrebna. Takva će osoba, najvjerojatnije, odbiti da bude dio bilo kakve organizacije i neće htjeti nikakvo priznanje za svoj rad. Na drugom kraju kontinuumu su "širokodefinirani volonteri", tj. osobe koje su prisiljene volontirati iz nekih "vanjskih" razloga. Te osobe zahtijevaju plaću da bi bile u stanju volontirati, a voljne su raditi samo za određenu populaciju, npr.: djecu, veterane, starije osobe, hospicijske pacijente i sl. Tijekom volonterskog staža volonter može zauzimati različite položaje na ovom kontinuumu. Naprimjer, volonter koji je dosada radio "bada-ava", može zahtijevati neku malu kompenzaciju u obliku naknade za benzin, u slučaju kada mora putovati da bi posjetio klijente na udaljenijim adresama.

Zašto ljudi volontiraju da bi pomogli drugima? Suvremeno shvaćanje altruizma ugrađeno je u temelje današnjega filantropskog aktivizma.² Dok su raniji pokušaji razumijevanja altruizma kao "nesebične želje da se čini dobro drugima" zahtijevali da u njemu bude prisutan element samopožrtvovanja, danas je posve jasno da vlastiti interes i egoizam, "motivacijsko stanje s krajnjim ciljem povećanja vlastitog bogatstva", igra određenu ulogu u motivima da se pomaže drugima.

Jedan je znanstvenik primijetio da postoji nešto posve krivo u načinu na koji se razmišlja o filantropiji ili čovjekoljublju. Neki smatraju da čovjekoljublje nije nešto što ljudi čine prirodno i namjerno, nego ih se na to mora poticati ili stimulirati. On, nadalje, drži da su princip dužnosti ili ideal brige o drugim ljudima mnogo više povezani s moralnim izborom nego s onim što je Kant nazvao "nesebično angažiranje" (Schervish et al., 1995.:4.). Stoga bi se motivirajući princip čovjekoljublja i uzajamnosti trebao temeljiti na prirodnim sklonostima ili moralnoj osjetljivosti, kako je to u svom radu naznačio Sveti Toma Akvinski. Takav se princip čvrsto temelji na socijalnim odnosima, milosrđu i uzajamnosti. Drugim riječima, ovaj bi se princip trebao zasnivati na socijalnoj interakciji, a ne samo na pojedinačnoj volji. Jedan drugi autor to još više zaoštrava kada kaže: "Mnoge zabune o prirodni voloniranju proizlaze iz tvrdoglave privrženosti zastarjelom poimanju važnosti altruizma (Ilsley, 1990.:8).

² Rasprava o altruizmu je preuzeta iz Bateson, 1991.

Dobar primjer za to je suvremeni pojam *solidarnosti* koji se odnosi na razjašnjavanje pojma *samointeresa*. Takva interpretacija zapravo znači razumijevanje da je pomaganje drugima istodobno korisno i samom pomagaču i primatelju pomoći. Shvaćanje solidarnosti kao "humane brige i aktivno sudjelovanje" znači priznanje da postoji recipročan odnos između onoga koji brine i onoga o kojem se brine. U suštini, to je u skladu s tzv. zlatnim pravilom – čini drugima ono što bi želio da drugi tebi čine, imajući na umu da su obje strane zainteresirane za dobar odnos, te da su sudbine jednih i drugih povezane.

Čovjekoljublje bi zato trebalo odvojiti od milosrđa (Van Til et al., 1990.). Milosrđe je religijska tradicija altruizma, suosjećanja i jednosmjernog davanja, obično siromašnima i onima s određenim potrebama. Čovjekoljublje ima naglašeniji neosobni pristup: nije usredotočeno na pojedince nego na javno dobro, te ne samo na one koji imaju potrebe nego i na sveopću dobrobit. Da to potkrijepimo primjerom: kod donacija organizacijama poput Zelene akcije, koja se zalaže za čist zrak i čistu vodu za svakoga, riječ je o prakticiranju čovjekoljublja. Jasno je da elementi milosrđa i čovjekoljublja mogu biti prisutni u osobnoj motivaciji za volontiranje. No važno je upamtiti da se filantropska motivacija za volontiranjem s vremenom mijenja, jer se mijenjaju i potrebe i stavovi pojedinaca.

Istraživanja potvrđuju da različiti motivi, koji se također mogu mijenjati tijekom volontiranja, tjeraju ljude da se uključe u volonterske aktivnosti. Neki su motivi vezani za "samofokusiranje" (Omoto i Snyder, 2002.:851), kao npr. pokazivanje osobnih vrijednosti i osjećaja odgovornosti, ili potraga za znanjem, prestižem, samopoštovanjem ili osobnim razvojem. Želja da se utječe na karitativnu organizaciju, drugi je osobni motiv koji utječe na donošenje odluke o volontiranju, a to također može biti i mogućnost usvajanja vještina i socijalnih mreža u pronalaženju posla (McClelland, 1985.). Postoje također i motivi fokusirani na zajednicu, kao što su namjera i želja da se izrazi zabrinutost za širu zajednicu, te da se individualnim volonterskim aktivnostima radi u korist te zajednice (Omoto i Snyder, 2002.). Ovi motivi dolaze u prvi plan kada se radi o volontiranju unutar organizacija

koje su se pojavile kao rezultat nastojanja za širim socijalnim promjenama. Primjeri ovakvih aktivnosti jesu rad u kriznim centrima za silovane osobe, u skloništima za žrtve obiteljskog nasilja, pružanje usluga hospicijske skrbi, te za rad za HIV-pozitivne osobe i one koje boluju od AIDS-a. Ovdje zajednica (bilo geografska ili neka s određenim identitetom) osigurava kontekst za volontiranje i postavlja temelj za njegove procese. Zauzvrat, ponašanje volontera se može odnositi na pojedinca kao člana zajednice, ali i na zajednicu kao cjelinu. Sljedeće se poglavlje bavi ovim recipročnim procesom.

VOLONTIRANJE I ZAJEDNICA

Kao što je već ranije rečeno, filantropske funkcije i funkcije solidarnosti vežu volontiranje za filozofski pojam zajednice. Međutim, ta veza je više od filozofske. Volontiranje je u SAD-u neodvojivo od dragovoljnog sektora, a ovaj je opet neodvojiv od fizičkog temelja zajednice. Potkraj 80-ih godina dvadesetog stoljeća preko dvije trećine ukupnoga volonterskoga rada poklonjeno je neprofitnim organizacijama, koje su također bile nositeljice dviju trećina ukupnoga volonterskog rada (Brudney, 2001.). Stoga se volonterske organizacije primarno temelje na zajednici. One proizlaze iz nje i odgovaraju na njezine potrebe, norme, socijalnu klimu i standarde, i to, ponavljamo, kako na one temeljene na identitetu tako i one geografski omeđene.³

Kazati da se volontiranje temelji na zajednici više je od puke izjave o pozadini stvari. Radi se često o percepciji potrebe za socijalnom promjenom koja potiče volontersku aktivnost, a ona pak kulminira u obliku volonterske organizacije. Ova se percepcija može odnositi na potrebu za direktnim uslugama, na potrebu promjene zakona, ili promjene u još širem području društvenog mišljenja. I norme neke zajednice također oblikuju percepcije prihvatljivosti različitih oblika volonterskoga napora, dok organizacije socijalnih pokreta mogu privući volontere u reakciji protiv tih istih normi.

Psihološki smisao zajednice je također od velike važnosti za volonterski napor. On sadrži nekoliko elemenata, uključujući i percepciju pripadanja i članstva, recipročnog utjeca-

³ Velik dio ove rasprave proizlazi iz Omoto i Snyder, 2001.

ja među članovima zajednice, "integracije i potrebe za ispunjenjem i dijeljenjem emocionalnih veza" (Brudney, 2001.:856). Kao što je već spomenuto, to može istodobno i motivirati i biti pojačano volonterском aktivnošću. Osjećaj podijeljene patnje i rješavanja problema može pojačati psihološku dobrobit kako za volontere tako i za primatelje pomoći. Posredno, volonteri mogu imati koristi od zajedničkih dobitaka, vezano za samopoštovanje i djelotvornost koja proizlazi iz uspješne volonterske organizacije.

Zajednice, nadalje, čine socijalnu mrežu i podupiru odnose u njoj, ali imaju i koristi od volonterske aktivnosti. Neka su istraživanja potvrdila da je najjači čimbenik koji osobu potiče na volontiranje taj da ga ostali članovi zajednice biraju za volonterski rad (Brudney, 2001.). Prema rezultatima jedne nedavne studije, znatna većina novih volontera vezanih za AIDS poznavala je neku drugu osobu koja je obavljala volonterski rad koji nije vezan za AIDS. Štoviše, preko dvije trećine ih je navelo svoje roditelje kao model za volonterske aktivnosti. U širem istraživanju o načinu kako su se te osobe odlučile na volonterski rad, većina volontera je kao razlog tome spomenula zamolbu ili utjecaj ljudi iz njihove socijalne mreže, ili pak sudjelovanje u događanjima unutar zajednice (Omoto i Snyder, 2002.).

Tijekom vremena volonterska aktivnost, posebno u neposrednim uslugama, može produbiti socijalne mreže i to kako volontera tako i korisnika njihovih usluga, jer tom praksom svatko postaje uključen u socijalni svijet onoga drugoga (Omoto i Snyder, 2002.). Korisnici usluga dijele neke stvari sa svojim volonterima koje nisu spremni podijeliti s nekim drugima, jer volontere ne doživljavaju kao osobe koje bi ih na bilo koji način ugrožavale (Connor, 1998.). Pacijenti i obitelji koji prihvaćaju pomoć volontera mogu tu pomoć doživjeti kao viši oblik humane aktivnosti (Connor, 1998.:26), zbog njezinih altruističkih osobina i osobina sklonosti dijeljenja svojih usluga drugima. Volonteri obično na taj način šire svoje socijalne veze, jer su i sami dio te zajednice koja se bavi istim problemima. Tijekom vremena mnogi volonteri veze s tom zajednicom čak i proširuju, što se očituje u češćem sudjelovanju i većem rasponu njezinih aktivnosti (Omoto i Snyder, 2002.).

Volonteri također mogu postati i činitelji promjena unutar šire zajednice. Omoto i Sny-

der (2002.) ustanovili su da većina novih volontera koji rade s AIDS-om, s vremenom su svojim aktivnostima pomogli da njihovi znanci postali upućeniji u problem te da su razvili pozitivnije stavove o situaciji u kojoj se nalaze ljudi oboljeli od AIDS-a, voljniji su i novčano podupirati aktivnosti vezane za uzročnike AIDS-a. Sami volonteri potiču i druge na volontiranje, učvršćujući tako recipročne veze između volontiranja i izgrađivanja zajednice.

Popularno poimanje volonterstva unutar zajednice upravo je oprečno od institucionalno zasnovanoga profesionalizma. Međutim, svakodnevna praksa je pokazala da se volonteri ponašaju poput paraprofesionalaca, a ne poput amatera. U mnogim slučajevima (to osobito vrijedi za hospicije), volonteri i stručnjaci su u pružanju usluga partneri s pojedincima, karitativnim i filantropskim zakladama, poslovnim korporacijama i vladinim fondovima. Ovo partnerstvo dokazuje da postoje širi odnosi između države i volonterskog sektora, o čemu će biti riječi u sljedećem poglavlju.

VOLONTIRANJE I DRŽAVA

U SAD-u država se dugo oslanjala na neprofitne skupine u ostvarivanju javnih ciljeva (Salamon, 1987.). Za razliku od potpore privatnom obrazovanju od strane kolonijalnih vlasti, kroz oslanjanje na socijalne usluge ugovorene za program tzv. velikog društva 60-ih godina, današnje državno financiranje volonterskog sektora je ekstenzivno i različito. Vladina potpora osigurava najveći pojedinačni izvor neprofitnog dohotka, posebno za zdravstvene i socijalne usluge. Obrnuto, neprofitne organizacije osiguravaju najveći udjel u uslugama tih područja, nadmašujući ukupno vladino i profitno osiguranje usluga.

Sa stajališta države, ulaganje u pružanje usluga kroz neprofitni sektor ima nekoliko prednosti. S obzirom na povijesnu i kulturološku averziju sram vladine ekspanzije u Americi, javna potpora pružanju volonterskih usluga povećava državnu ulogu u socijalnoj skrbi, bez popratnog širenja javne administracije. Neprofitna raspodjela se smatra učinkovitijom i ekonomičnijom od stvaranja novih javnih programa, a također je i politički prihvatljivija. Pružanje usluga od strane volonterskog sektora olakšava "krpanje rupa" u pružanju usluga, osobito novih programa, eksperimentalnih pristupa i kod prilagođavanja programa lokalnim potrebama. Međutim, vodeći

analitičar američkog neprofitnog sektora, L. M. Salamon, drži da se volonterski sektor proširio ne kao odgovor na "krpanje rupa" koje su posljedica vladina i marketinškog neuspjeha nego kao "poželjni mehanizam za osiguravanje zajedničkih dobara" (Salamon, 1987.: 111). To znači da, kada država zadrži kontrolu nad oblikovanjem socijalne politike, volonterske organizacije preuzimaju glavnu ulogu u provođenju politike, primjenjujući pritom veliku diskreciju u alociranju sredstava i raspodjeli programa.

Čini se da partnerstvo između države i volonterskog sektora spaja dopunske mogućnosti s uzajamnim (i javnom) dobitkom. Gotovo po definiciji, državna mogućnost da stvara i alocira resurse uvelike premašuje volonterske napore, a proces demokratskog donošenja odluka pod državnim pokroviteljstvom pomaže da se izbjegne partikularizam. Zauzvrat, volontiranje nudi mogućnosti manjih prilagođenih programa, pružanje usluga na osobniji način, a može nekažnjeno razviti posebne niše kao dio svoje misije. Međutim, ono što pritom zabrinjava usredotočeno je na opasnost da se između države i volonterstva ne postigne prava ravnoteža odgovornosti. Posebno je to prisutno kada potraživanja za nedostatnim resursima dominiraju u raspravama o socijalnoj politici, kada zabrinutost za troškove usluga ustanovljenih od strane države može voditi očekivanjima o kapacitetu volonterskog sektora, koja su najčešće nerealna, a više eksploatorska. Vladino smanjenje troškova može tako ugroziti održivost volonterskog sektora. S druge strane, javnost naviknuta na državne usluge, ili klijenti naviknuti na stručnu skrb, mogu pokazivati naučenu ovisnost, oslanjajući se na državnu ili stručnu ekspertizu da bi definirali i riješili probleme koji se ipak bolje rješavaju na laičkoj razini.

Ovi zabrinjavajući elementi imaju nekoliko točaka važnih za ulogu volonterskoga rada. Potpora države nosi sa sobom upravljačke i uslužne standarde koji povećavaju oslanjanje na profesionalno osoblje, kako u administrativnim poslovima tako i u pružanju usluga. Zajedno sa širim socijalnim trendom k profesionalizmu, to je dovelo do profesionalne dominacije u pružanju usluga, a zauzvrat oslabilo je neformalni, volonterski karakter programa usluga. U tom scenariju prisutnost volontera postaje sporedna (tj. on igra nebitnu ulogu, podređenu profesionalnom osoblju), ili je

podijeljena u aktivnostima kojima nedostaje neposredna komponenta pružene usluge. To pak otklanja ljudsko lice koje laička strana može dodati profesionaliziranom i birokratiziranom pružanju usluga, pri čemu trpi kvaliteta pružene njege.

Slučaj volontiranja u hospicijskoj skrbi ilustrira mogućnosti i opasnosti partnerstva države i volonterstva, što ćemo razmotriti u idućem poglavlju.

HOSPICIJSKA SKRB: POSEBAN OBLIK VOLONTIRANJA

Hospicijski pokret u Sjedinjenim Američkim Državama osnovali su volonteri koji su vjerovali da se briga za umiruće treba poboljšati, te da je hospicij način kako se to najbolje može uraditi. Kako nije postojala financijska kompenzacija niti vanjsko investiranje, većinu njege volonteri su pružali u domu samoga pacijenta. Hospicijski su se programi znatno proširili slijedeći jedino financijske kompenzacije u okviru programa *Medicare*, ranih 80-ih godina. Na toj su razini volonteri prestali funkcionirati u većini profesionalnih uloga, ali se još uvijek osjećala potreba za njihovim sudjelovanjem u svrhu dobivanja *Medicare* certifikata (Greer, Mor i Kastenbaum, 1988.). Volonteri su bili i ostaju bitni u hospicijskom konceptu usluga u zajednici koje se pružaju kroz interdisciplinarni tim koji uključuje liječnike, medicinske sestre, zdravstvenu pomoć u kući, socijalne radnike, duhovnu skrb i savjetnike koji će pružiti potporu za vrijeme žalovanja. Jedan je analitičar ustvrdio da volonteri doista "osiguravaju gostoljubivost u hospiciju" (Connor, 1998.:98).

Svi hospicijski volonteri u pravilu moraju proći šire obrazovanje, koje obuhvaća i psihološke reakcije na smrt i umiranje, žalovanje i gubitak, svijest o vlastitoj smrtnosti, povjerljivost, dokumentaciju, interdisciplinarni tim i dr. Otrprike polovica sudionika takvog obrazovanja odustaje od daljnjeg tečaja. Neke od njih i sami voditelji tečaja upozore da hospicijsko volontiranje nije za njih. Nedavni gubitak, želja da se osoba preobrati na vlastitu vjeru, emocionalni problemi ili, ako postoje, veće potrebe nego što su pacijent i njegova obitelj, neki su od razloga za takvu preporuku.

Tipičan, rasped aktivnosti koji volonteri u hospiciju Buffalo (jednom od najrazvijenijih američkih programa) izvode kao dio hospicij-

skog tima, uključuje sljedeće (Hospice Buffalo, n.d.):

– *šest ili više mjeseci prije smrti* – volonter, pod supervizijom voditelja-volontera, sačinjava izvještaj zajedno s pacijentom i njegovom obitelji, i to kroz redovite posjete i telefonske razgovore;

– *dva ili tri mjeseci prije smrti* – prati neizgovorene emocionalne i duhovne potrebe; kontaktira s drugim članovima tima kada je to potrebno; posjećuje pacijenta i pruža mu emotivnu potporu; povećava broj posjeta prema potrebi;

– *posljednjih tjedana* – pruža emotivnu potporu pacijentu te potporu i utjehu njegovoj obitelji; pomaže pacijentu i obitelji kod posebnih potreba; potvrđuje život pacijenta kroz aktivno slušanje;

– *poslije smrti* – volonter može nazvati obitelj telefonom ili joj doći u posjet; može ići na pogreb; a volonteri koji rade s osobama tijekom razdoblja žalovanja, pružaju im potporu 13 mjeseci.

U 1992. godini hospiciji su u SAD-u imali 96.000 volontera, a samo 28.000 plaćenog osoblja. Dakle, omjer volontera i profesionalnog osoblja bio je 3:1 u korist volontera. Volonteri daju osobni pristup njezi koju pruža hospicij, ispoljavajući pritom različitost talenta i iskustava, te pomažu da se troškovi usluga održavaju na razini nižoj od one koju bi zapravo imala institucijska njega. Postoje dvije skupine volontera – oni koji rade duže vrijeme i koji pomažu pacijentima i pružaju potporu njihovim obiteljima, te oni koji rade kraće i koji pomažu u administrativnim poslovima i pribavljanju sredstava.

Studije o hospicijskim volonterima pokazuju istu složenost motivacije koju smo već naveli kao tipične razloge koje ljude općenito navode na volontiranje (Omoto i Snyder, 2002.). Pritom socijalni činitelji među njima imaju posebnu težinu. Rezultati nedavnog istraživanja o hospicijskim volonterima provedenoga u državi Teksas, pokazuju da je 50% ispitanika-volontera u hospiciju jer su osobno zainteresirani i/ili imaju osobno iskustvo sa smrtnim slučajem u vlastitoj obitelji. Kada se te iste ispitanike pita zašto nastavljaju volontirati, 96% njih odgovara da je to zato jer vjeruju u hospicijsku misiju, a 70,5% ih tako nalazi priliku za postizanje svoje vlastite zrelosti.

Hospicijski volonteri koji su nedavno intervjuirani za američki nacionalni hospicijski

magazin (Profile, Hospice, 1997.:4-7), izrazili su svoje mišljenje o volontiranju kao načinu da se pokaže kako se grade funkcije zajednice, a naveli su i svoju osobnu emotivnu korist:

“Volontiranje je vježba za moje srce, jer se ovdje radi o ljubavi, brizi i odvajanju. To je najzdravija vježba za zdrav način života.”

“Poznavala sam je (pacijenticu) površno, u osjetljivo vrijeme njezina života. Bez obzira na to, bilo mi je drago biti s njom. Naš poseban hospicijski odnos za mene je bio dar.”

“Hospicijski tim, pacijenti, njihove obitelji, svijetli su primjeri kako može divan biti ljudski duh. Iako smo se okupili u najteže vrijeme, svatko je radio za naš zajednički cilj: privesti jedan vrijedan život dostojanstvenom i mirnom kraju.”

Među inovacijama u filozofiji i praksi posljednje brige o ljudima čiji se život gasi, hospicijski pokret je bio značajan, jer je angažirao pripremljene volontere u zajednici s interdisciplinarnim profesionalnim timom (Greer, Mor i Kastenbaum, 1988.). Bez obzira na to je li ovo pružilo neposredan model za paralelne i kontinuirane napore u pružanju njege, poput one za kronično mentalnobolesne osobe u zajednici, kao i za oboljele od AIDS-a, hospicij je zasigurno pokazao važnost uključenosti volontera u sve to. Istodobno, uspjeh i ekspanzija hospicijskog pokreta ugrozili su tip malog volonterskog programa, koji je u početku osigurao njegov uspjeh. Povećano takmičenje proizlazilo je iz financijske naknade *Medicare* u mnogim programima koji su imali sigurniji institucionalni temelj od pionira. Financijska potpora za aktivnosti poput potpore za vrijeme žalovanja, bili su u trendu profesionalizacije savjetovanja za vrijeme žalovanja, što je dodatno ugrožavalo ulogu volontera. Već se na samom početku sugeriralo da se sastav hospicijskoga vijeća “promijeni od veće zastupljenosti korisnika iz zajednice sa standardnim tipom izvršnoga odbora u kojem će dominirati stručnjaci” (Greer, et al., 1998.:239).

Pa dok mnoge posljedice proizlaze iz tranzicije volonterstva prema tržišnoorijentiranim i/ili profesionalnoutemeljenim uslugama, za hospicij takav korak nosi poseban rizik glede misije pacijentove kontrole nad postupcima njege pri kraju njegova života. To također smanjuje stupanj do kojega laici i zajednica mogu aktivno steći bolje spoznaje o kraju života. Tako je razumijevanje značajno za oblikovanje javnog mnijenja koje će rukovoditi

odlukama u etičkim dilemama što ih uvijek iznova postavlja biotehnoški razvoj, bez obzira radi li se o kloniranju, zaleđivanju ili eutanaziji. Manje uključivanje laika nadalje znači da i humanitarni motiv u osiguranju kvalitete njege za takve pacijente i njihove obitelji može preuzeti politika koja je nadležna za kontrolu troškova zdravstvene njege. Volontiranje stoga i nije važno samo iz razloga da se nastavi s mogućnošću da hospicij ostvari svoje šire ciljeve nego je ono vrlo važno i za složenija pitanja na razini pojedinca, zajednice i socijalne politike.

BUDUĆNOST VOLONTERSTVA

Ovaj članak brani tezu da je volonterstvo poželjno sa stajališta pojedinca, izgradnje zajednice i proizvodnje zajedničkih dobara. Dok isključivanje volontera iz hospicijske njege nosi rizik posebno za taj pokret, usklađivanje humanitarnih i ekonomskih principa univerzalan je problem. U tom smislu potrebno je spomenuti neke opće trendove koji trenutno imaju značajan utjecaj na prirodu i opseg volontiranja u Americi i većini razvijenih zemalja.⁴

Prvo, stavovi i vrijednosti građana prema pomaganju i volontiranju promijenili su se tijekom posljednjih nekoliko desetljeća. Alternativan stil života postao je norma. Rast pokreta samosvjesnosti tijekom 80-ih i ranih 90-ih vodio je mentalitetu "preživljavanja" i novom razdoblju sebičnosti. U volontiranju se to odražava u broju volontera koji traže uključivanje kako bi unaprijedili svoje vlastite interese i vrijednosti, ponekad čak i nauštrb zadovoljavanja općih društvenih potreba.

Značajno se promijenila i uloga vlade u zadovoljavanju ljudskih potreba. Istodobno se smanjilo povjerenje u vladu, jer su ljudi od nje očekivali da osigura povećanje usluga i intervenira u kriznim situacijama. Ovaj je paradoksalan stav utjecao i na odluku o volontiranju: ljudi neće volontirati ako očekuju da će vlada rješavati problem.

Populacijske i demografske promjene mijenjaju resurse raspoložive za volontiranje. U Sjedinjenim Američkim Državama, kao i u većini razvijenih zemalja, postoji problem ubrzanog starenja stanovništva, povećane emigracije iz gradskih centara koja razara ta područja, visoke stope rastave brakova i jednoroditelj-

skih obitelji, što sve zahtijeva javnu pozornost i financijska sredstva.

Promjene na radnome mjestu, u naravi radnoga iskustva, te u ulozi privatnog poduzetništva i sindikata, također su značajne. Velike korporacije i sindikati postaju dominantno središte u životu zaposlenoga Amerikanca. Takva usredotočenost pridonosi stavu da se isplati raditi samo onda ako je taj rad plaćen. Istodobno, nesigurnost radnoga mjesta i skandali u korporacijama smanjili su povjerenje u ovaj sektor, te pojačali zabrinutost za osobnu zaštitu.

Financijski i kadrovski resursi izvori su takmičenja u volonterskom sektoru. Dobroteljene organizacije imaju prednost pred onima koje su inovativne ili služe manje privlačnome općem dobru ili manje privlačnoj klijenteli. Volonteri više vole biti povezani s privlačnim, popularnim i dobrotvrdnim općim dobrima.

Priroda i funkcioniranje volonterske zajednice sama po sebi, kao i u odnosu na stručnjake, nudi drugu paletu pitanja. Jedan od glavnih činitelja ovdje je broj zaposlenih žena koje nisu raspoložive za obavljanje zahtjevnijega volonterskoga rada, a kojega su žene tradicionalno obavljale u Sjedinjenim Američkim Državama. Nadalje, rast broja samopomažućih skupina stavlja volontere u položaj da se nude uređenijim organizacijama. No pretjerana profesionaliziranost također predstavlja problem. Postoji ozbiljan konflikt između pomoćnog osoblja koje je tradicionalno potplaćeno i na nesigurnim je radnim mjestima, i volontera, za koje oni smatraju da ih se angažira umjesto njih kako bi se uštedjelo na troškovima.

Imajući na umu spomenute činitelje, jasno je da u 21. stoljeću postoji potreba za novom koncepcijom volonterstva i to takvom koja će uzeti u obzir nove socijalne probleme koji zahtijevaju nova rješenja, te koja neće zahtijevati samo akcije nego i nove vizije i kreativnost (Ilsley, 1990.:4). U tom će smislu i vodama biti potrebna široka socijalna imaginacija, a volonterima će trebati sloboda da djeluju prema svojoj predodžbi, a ne samo da su kontrolirani od voditelja-volontera i podcjenjivani od stručnjaka.

Jedan je autor o megatrendovima i volontiranju rekao sljedeće: "S novim buđenjem u

⁴ Ažurirano prema popisu u K. K. Allen, McCurley, S. i D. Mosel, 1981.

realnost naše međunarodne, međusobne povezanosti, paradoks je da istodobno postajemo svjesni naše (potrebe) međusobne povezanosti na najlokalnijoj razini" (Vineyard, 1993.: 59). U današnjem, tehnološkom svijetu, globaliziranih informacija, ekonomije i socijalnih odnosa, ljudi čeznu za osjećajem zajedništva. Klatno se odmiče od "mene generacije" prema većoj svjesnosti o potrebi za suradnjom i uslugom. Ljudi su počeli osjećati nedostatak uzajamne povezanosti: osjećaju da im nedostaje toplina zajedništva koja rezultira iz podijeljenoga morala i etičkih vrijednosti, a posebno im nedostaje naglašeno pomaganje drugima. I dalje će vrijediti činjenica da je pomaganje dvosmjernan proces. Volonteri će i u 21. stoljeću odabrati mogućnosti volontiranja u uslugama koje će im pružati šansu za osobno sazrijevanje i učenje. Međutim, poželjno okruženje za takva iskustva zacijelo će se temeljiti na lokalnoj ili nekoj drugoj zajednici (Wuthnow, 1996.). Zauzvrat bi to moglo ojačati filantropski princip i princip solidarnosti demokratskih organizacija.

IMPLIKACIJE ZA POLITIKU

Ova rasprava ukazuje na potrebu da socijalna politika unaprijedi mogućnosti volonterstva u izgrađivanju zajednice i promoviranju općeg dobra. Na praktičnoj razini, to može uključivati brojne mjere kojima će se povećati financijski i ljudski resursi koji će poduprijeti volonterske aktivnosti. Financijska potpora

volonterskom sektoru za organiziranje volonterskih mogućnosti je vrlo bitna. Pri osnivanju svoje organizacije volonteri imaju i troškove, a oni se odnose na opskrbu, osiguranje, podučavanje, čuvanje te troškove održavanja (Steinberg, 1987.). Ponuda ljudskih resursa za volonterski rad ne ovisi samo o pojedinačnoj inicijativi nego i o potencijalu ostalih kompenzacija: za radnike će biti važan otkazni rok, a za poslodavce će biti interesantne porazne olakšice koje on dobiva ako daje potporu volonterskome radu. U Americi je ovo pitanje prodrlo i u područje obrazovne politike. Zato se i vode rasprave o potrebi škola za volonterski rad i, obrnuto, emitiranje akademskih kredita za usluge zajednici.

Na široj razini, jedini najvažniji ishod globalizacije jest povećanje želje ljudi da dobiju mogućnost mijenjati budućnost, a ne samo da ona mijenja njih. Ljudi će tražiti načine kako da steknu veću kontrolu nad svojim vlastitim životom i vlastitom humanošću. Socijalna politika koja podupire volonterstvo upravo pruža "šansu za mijenjanje sutrašnjice".⁵ Politika koja prihvaća uključivanje volontera u hospicijsku i palijativnu skrb, temeljenu na zajednici, zastupa ne samo "poseban interes" nego i "jedan od najuniverzalnijih interesa – živjeti s utjehom i dostojanstvom kada se suočavamo sa smrću" (Greer et al., 1988.:232). Gradeći zajednicu znanja, potpore i solidarnosti, kroz volonterske aktivnosti doista možemo promijeniti našu budućnost, čak i na kraju vlastitog života.

LITERATURA

- Allen, K. K., McCurley, S. i Mosel, D. (1981.) *Will Volunteering Survive?: A Personal Guide to the Future for Individual Citizen Leaders, Volunteers and Volunteer Administrators*. Washington, D.C.: Volunteer.
- Bateson, C. D. (1991.) *The Altruism Question: Toward a Social-Psychological Answer*. Mahwah, NJ: Elbaum.
- Brudney, J. L. (2001.) Voluntarism, in: Ott, J. S. (ed.) *The Nature of the Nonprofit Sector*. Boulder, CO: Westview Press, pp. 57-63.
- Connor, S. R. (1998.) *Hospice: Practice, Pitfalls and Promise*. Washington, D.C.: Taylor and Francis.
- Greer, D. S., Mor, V., Kastenbaum, R. (1988.) Public Policy and the Hospice Movement, in: Mor, V., Greer, D. S., Kastenbaum, R. (eds.) *The Hospice Experiment*. Baltimore and London: The Johns Hopkins University Press.
- Hospice Buffalo. n.d. *A Progressive Plan of Care for Hospice Patients*. Buffalo, NY: Author.
- Ilsley, P. (1990.) *Enhancing the Volunteer Experience: New Insights on Strengthening Volunteer Participation, Learning and Commitment*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- McClelland, D. C. (1985.) *Human Motivation*. Glenview, IL.: Scott, Foresman.

⁵ "Šansa za mijenjanje sutrašnjice" moto je Zaklade "Točke svjetla" koja se nalazi u Washingtonu, DC, SAD.

- Omoto, A. M., Snyder, M. (2002.) Considerations of Community The Context and Process of Volunteerism, *American Behavioral Scientist* 45(5): 846-67.
- Salamon, L. M. (1987.) Partners in Public Service: The Scope and Theory of Government-Nonprofit Relations, in: Powell, W. W. (ed.), *The Nonprofit Sector, A Research Handbook*.
- Salamon, L. M. (1999.) *America's Nonprofit Sector A Primer*. New York: The Foundation Center.
- Schervish, P. G., Hodgkinson, V. A., Gates, M. (eds.), et al. (1995.) *Care and Community in Modern Society: Passing on the Tradition of Service to Future Generations*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Snyder, M., Clary, E. G., Stukas, A. A. (2000.) The functional approach to volunteerism, in: Maio, R., Olson, J. M. (eds.), *Why we evaluate: Functions of attitudes*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Steinberg, R. (1987.) Nonprofit Organizations and the Market, in: Powell, W. W. (ed.), op. cit., pp. 118-138.
- Van Til, J. et al. (1990.) *Critical Issues in American Philanthropy*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Vineyard, S. (1993.) *Megatrends and Volunteerism: Mapping the Future of Volunteer Programs*. Downers Grove, IL: Heritage Arts Publishers.
- Wuthnow, R. (1996.) Rediscovering Community, *Virginia Social Science Journal* 31:1-10.

Prevela s engleskoga Nada Kerovec

Summary

THE SOCIAL AND COMMUNITY IMPORTANCE OF VOLUNTEERISM IN END-OF-LIFE CARE IN AMERICA

Joanne M. Coury

Department of Political Sciences, State University of New York at Buffalo
Buffalo, NY, USA

This paper assesses the significance of voluntarism in relation to the development of community and civic participation, as well as state-society relations in America. The focus is on volunteer activity in care for the terminally ill, and more particularly in hospice care.

Following an examination of the nature of volunteering as individual behavior, there is an elaboration of how voluntarism draws from and, in turn, supports the building of community. The meaning of voluntarism means in the context of the American non-profit sector and its role in social policy is identified. This more general analysis is illustrated through a discussion of the special contribution of voluntarism to hospice care in the U.S., closing with an assessment of social policy implications.

Key words: volunteering, voluntarism, philanthropy, hospice, community-building.