

Communication in the Volunteering Organizations

Ana Koprek

Faculty of Organization and Informatics

University of Zagreb

Pavlinska 2, 42000 Varaždin, Croatia

akoprek@student.foi.hr

Abstract. *The topic of this paper is the analysis of communication within volunteer organizations, with a focus on volunteers' experiences and attitudes regarding the quality of internal communication, challenges in information exchange, and suggestions for its improvement. The paper was developed in response to the need for a deeper understanding of the role of communication practices in the context of teamwork and volunteer engagement. The first part presents theoretical aspects of organizational communication, including its forms, barriers, and significance for team cohesion. Through quantitative analysis of data collected via a questionnaire (N = 83) and qualitative analysis of focus group responses, insight was gained into how volunteers evaluate the clarity, timeliness, and accessibility of information. The results show ambivalent attitudes – while most participants perceive communication as accessible, uncertainty is noticeable regarding its clarity and timeliness. Identified challenges include the lack of structured information and a sense of exclusion from the communication process. On the other hand, a large majority of volunteers expressed willingness to participate in training, attend more frequent meetings, and actively use digital channels. Correlation analysis confirmed a significant connection between communication quality and motivation to volunteer. The findings may serve as a foundation for improving communication strategies and organizational practices in the civil sector.*

Keywords. Communication, volunteers, internal communication, teamwork, volunteer organizations.

References

- Ajduković, D., Bakić, H., Ajduković, M. (2016). Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama velikih razmjera. Zagreb: Hrvatski Crveni križ. Preuzeto s <https://www.hck.hr/UserDocsImages/publikacije/Priručnici/Priručnik%20-%20Psihosocijalna%20podrska%20u%20kriznim%20situacijama.pdf>
- Adler, R.B., Rodman, G., Du Pré, A. (2013). Understanding Human Communication. 12th edn. Oxford: Oxford University Press.
- Bagarić, P. (2015). Korporativno komuniciranje na primjeru odabranih hrvatskih kompanija. Media, culture and public relations, 6(2), 205–212. Preuzeto 23.04.2025 s <https://hrcak.srce.hr/149025>
- Bauer, S., Lim, D. (2019). Effect of communication practices on volunteer organization identification and retention. Sustainability, 11(9), 1-15.
- Bere, I., Bere, D. i Pintea, C. (2020). Mjerenje i komuniciranje utjecaja volonterskog programa – Priručnik za ustanove socijalne skrbi. Rijeka: Udruga za razvoj civilnog društva SMART. Preuzeto s <http://www.volonterski-centar-ri.org/wp-content/uploads/Mjerenje-i-komuniciranje-utjecaja-E-publikacija-4.pdf>
- Bielić, T. (2005). Utjecaj kulturoloških razlika na postupanje u izvanrednim okolnostima. Naše more, 52(1–2), 45–49. Preuzeto 24.04.2025 s <https://hrcak.srce.hr/8423>
- Bogdanović, M., Turk, M. (2024). Praktična primjena odabranih komunikacijskih modela u funkciji unaprjeđenja komunikacijske djelotvornosti. Zbornik Istarskog veleučilišta - Rivista dell'Università Istriana di scienze applicate, 3(1), 21–33. Preuzeto 23.04.2025 s <https://hrcak.srce.hr/321727>
- Centar za volontiranje i humanitarni rad (n.d.). O Centru. Preuzeto 02. svibnja 2025. s <https://www.foi.unizg.hr/hr/fakultet/odjeli/cvhr>
- Clampitt, P.G. (2021). Communicating for Managerial Effectiveness: Challenges, Strategies, Solutions. 6. izdanje. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Dainton, M., Zelley, E.D. (2022). Applying Communication Theory for Professional Life: A Practical Introduction. 4. izdanje. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Etički kodeks volontera. (Narodne novine, br. 55/2008-1915).
- Garača, N., Kadlec, Ž. (2011). Komunikacija u procesu menadžmenta. Praktični menadžment,

- 2(2), 118–125. Preuzeto 24.04.2025 s <https://hrcak.srce.hr/76463>
- Gašpar, M., Podrug, N., Aleksić, A. (2023). Važnost međukulturoloških barijera u organizacijskoj komunikaciji. Zbornik Veleučilišta u Rijeci, 11(1), 235–246. <https://doi.org/10.31784/zvr.11.1.13>
- Hrvatski centar za razvoj volonterstva. (n.d.). Upravljanje Centrom. Preuzeto 21. ožujka 2025. s <https://www.hrv.hr/managing#:~:text=,Centra%20zadu%C5%BEeno%20je%20Nadzorno%20vije%C4%87e>
- Keyton, J. (2021). Communication and Organizational Culture: A Key to Understanding Work Experiences. 3. izdanje. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Kobolt, A., Žižak, A. (2007). Timski rad i supervizija timova. Ljetopis socijalnog rada, 14(2), 367–386. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/14425>
- Lafter, V. (2021). Timski rad kao temelj međuljudskih odnosa u organizaciji (Završni rad, Veleučilište u Karlovcu). Preuzeto 24.04.2025 s <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:128:870088>
- McQuail, D. (2010). McQuail's Mass Communication Theory. 6th edn. London: SAGE Publications.
- Miljković, D., i Jurčec, L. (2015). Povezanost pristupa sreći, motiva za volontiranje i subjektivne dobrobiti volontera. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu.
- Mirville, P. (2021). Communication strategies for increasing nonprofit organizations' fundraising revenues. Walden University, College of Management and Technology. Walden ScholarWorks. Preuzeto s <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=11528&context=dissertations>
- Mreža mladih Hrvatske. (n.d.). O nama. Preuzeto 21. ožujka 2025. s <https://www.mmh.hr/o-nama#:~:text=Upravni%20odbor>
- Nikić, M. (2004). Temeljna načela timskog rada. Diacovensia, 12(1), 115–129. Preuzeto 24.04.2025 s <https://hrcak.srce.hr/40170>
- Paradžik, Lj., Jukić, J. i Karapetrić Bolfan, Lj. (2018). Primjena fokusnih grupa kao kvalitativne metode istraživanja u populaciji djece i adolescenata. Socijalna psihijatrija, 46 (4), 442–456. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/214846>
- Piatak, J. S., Sowa, J. E. (2025). Volunteer management: A strategic approach. Routledge.
- Pletenac, K. (2013). Komunikacija i rad u timu. Zbornik radova Međimurskog veleučilišta u Čakovcu, 4(1), 65–69. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/104883>
- Pološki Vokić, N., Marić, I., Horvat, G. (2013). Motivacija za volontiranje – jesu li motivi za volontiranje povezani sa spolom, ličnošću i područjem studiranja? Revija za socijalnu politiku, 20(1), 1130. Preuzeto 24.04.2025 s <https://hrcak.srce.hr/file/169177>
- Skoko, B. i Benković, V. (2009). Znanstvena metoda fokus grupa – mogućnosti i načini primjene. Politička misao, 46 (3), 217–236. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/50954>
- Tkalac Verčić, A., Pološki Vokić, N. i Sinčić Ćorić, D. (2009). Razvoj mjernog instrumenta za procjenu zadovoljstva internom komunikacijom. Društvena istraživanja, 18(1–2), 175–202. Preuzeto 24.04.2025 s <https://hrcak.srce.hr/37185>
- Toncheva-Zlatkova, V. (2023). Communication with volunteers: Challenges and solutions for civil society organization. Journal of Management and Social Sciences, 12(1), 151–161. <https://doi.org/10.37075/JOMSA.2023.1.12>
- Turkalj, Ž., Fosić, I., Marinković, R. (2012). Transformacija organizacije u timski organizacijski pristup i efikasno korištenje timskim radom u kontekstu okruženja. Ekonomski vjesnik: Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues, 25(2), 245–257. Preuzeto 24.04.2025 s <https://hrcak.srce.hr/96065>
- Vidaček Hainš, V. (2021). Društveno odgovorno poslovanje i komuniciranje volontera u realnom i digitalnom međunarodnom okruženju. Radovi Zavoda za znanstveni rad Varaždin, 32, 95–119. <https://doi.org/10.21857/moxpjhw57m>
- Volonterski centar Zagreb. (n.d.). O nama. Preuzeto 20. ožujka 2025. s <https://www.vcz.hr/>
- Volonterski centar Rijeka. (2018). Priručnik o volontiranju za srednjoškolce. Rijeka: VCR.
- Volonterski centar Zagreb. (2015). Menadžment volontera. Zagreb: VCZ.