

**PRAKTYCZNY  
PORADNIK  
WSPÓŁPRACY  
Z WOLONTARIUSZAMI**

©Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych Stocznia

Redakcja: Wojciech Rustecki

Autorzy tekstów: Dagmara Gortych, Ireneusz Jundziłł, Wojciech Rustecki

Opis dobrych praktyk: Jan Mencwel

Korekta: Katarzyna Maria Wilczek, Dorota Matejczak

Opracowanie graficzne: Ewa Brejnakowska-Jończyk, [www.ewa-bj.pl](http://www.ewa-bj.pl)

Wydawca: Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych Stocznia

ul. Bracka 20A

00-028 Warszawa

e-mail: [stocznia@stocznia.org.pl](mailto:stocznia@stocznia.org.pl)

[www.stocznia.org.pl](http://www.stocznia.org.pl)

ISBN 978-83-62590-01-8


Warszawa 2011

Publikację dofinansowano ze środków Programu Operacyjnego Fundusz Inicjatyw Obywatelskich.



# **PRAKTYCZNY PORADNIK WSPÓŁPRACY Z WOLONTARIUSZAMI**

**Zasady  
organizacji przyjaznej  
wolontariuszom**



**„Stawiam tezę, że kraje, które chcą, aby ich cywilizacja była humanistyczna i dojrzała, nie potrafią tego uczynić, jeżeli nie ma w ich strukturach wolontariatu. Bez prawdziwego wolontariatu nie ma ani patriotyzmu, ani prawdziwej demokracji. Wolontariat jest podstawą zachowań budowaną na bezinteresowności, która niszczy interesowność, częstą w młodych demokracjach oraz niektórych współczesnych kręgach cywilizacyjnych. Dlatego w prawdziwie dojrzałych cywilizacjach wolontariat ma swoje miejsce i swoją formę działania. (...) W cywilizacjach takich jak nasza, która jest nacechowana konsumpcjonizmem, przy jednoczesnej niewydolności formacji i braku należytej opieki ze strony rodziny (...) wolontariat jest pewną szkołą życia, która uczy poświęcenia i troski o innych.”**

**śp. ks. bp. Jan Chrapek**

**(Młodzieżowy wolontariat, Fundacja „Świat na Tak”, Warszawa 2002)**

<b>WSTĘP</b>	<b>5</b>
<b>CYKL WSPÓŁPRACY Z WOLONTARIUSZAMI</b>	<b>6</b>
<b>PRZYGOTOWANIE ORGANIZACJI DO PRACY Z WOLONTARIUSZAMI</b>	<b>8</b>
I.1 Potrzeby organizacji	<b>8</b>
I.2 Potrzeby wolontariusza	<b>11</b>
I.3 Koordynator wolontariuszy	<b>14</b>
I.4 Aspekty formalno-prawne	<b>16</b>
<b>OFERTA I PROMOCJA</b>	<b>18</b>
II.1 Oferta	<b>18</b>
II.2 Kanały dotarcia	<b>19</b>
<b>NABÓR WOLONTARIUSZY</b>	<b>21</b>
III.1 Rekrutacja	<b>21</b>
III.2 Odmawianie	<b>24</b>
<b>WPROWADZENIE WOLONTARIUSZY</b>	<b>25</b>
IV.1 Umowa	<b>25</b>
IV.2 Zapoznanie z organizacją	<b>26</b>
IV.3 Zadania wolontariusza	<b>27</b>
IV.4 Szkolenia	<b>28</b>
IV.5 Okres próbny	<b>29</b>
<b>WSPÓŁPRACA I MOTYWOWANIE WOLONTARIUSZY</b>	<b>30</b>
V.1 Wspieranie	<b>30</b>
V.2 Motywowanie	<b>33</b>
V.3 Ewaluacja	<b>36</b>
V.4 Wyzwania	<b>36</b>
<b>ZAKOŃCZENIE WSPÓŁPRACY</b>	<b>38</b>
VI.1 Podsumowanie pracy wolontariusza	<b>38</b>
VI.2 Zakończenie projektu	<b>39</b>
VI.3 Rezygnacja wolontariusza	<b>40</b>
VI.4 Przyjaciel i ambasador	<b>40</b>
VI.5 Podsumowanie współpracy	<b>41</b>
<b>ZASOBNIK</b>	<b>42</b>

Oddajemy w Państwa ręce praktyczny poradnik dotyczący współpracy organizacji pozarządowych i instytucji publicznych z wolontariuszami. Zawarliśmy w nim opisy ciekawych praktyk i standardy realizacji projektów wolontariackich. Nasze opracowanie pomoże ma w kształtowaniu umiejętności współpracy z wolontariuszami. Tymi, którzy wspierają instytucje i organizacje swoją codzienną pracą, ale także tymi, którzy angażują się w działania społeczne od czasu do czasu, od projektu do projektu.

*Praktyczny poradnik współpracy z wolontariuszami* inicjuje cykl wydawniczy, w którym oprócz wskazówek, jak stworzyć organizację przyjazną wolontariuszom, pojawią się także publikacje i artykuły przedstawiające organizacje i projekty realizowane we współpracy z wolontariuszami.

Poradnik przygotowaliśmy w oparciu o schemat wspólnie wypracowany przez Pracownię Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”, organizacje pozarządowe i instytucje oraz wolontariuszy, który określamy „cyklem współpracy organizacji/instytucji z wolontariuszami”. Podzielony na etapy – od przygotowania organizacji i instytucji (na potrzeby Poradnika nazywane „organizacjami”) do współpracy z wolontariuszem, przez przedstawienie oferty i jej promocję, organizację naboru wolontariuszy, wdrożenie wolontariusza w realizowany projekt, współpracę i motywowanie, po ewaluację jego pracy – zakłada odpowiedzialne zarządzanie zaangażowaniem społecznym. Takie, w którym wolontariusz jest aktywnym i twórczym uczestnikiem projektu, a nie tylko wsparciem do realizacji zadań „drugiej kategorii”.

W każdym z rozdziałów omawiamy kolejny etap współpracy z wolontariuszami, pokazując, że zaproponowany schemat stosować można w różnej skali. Starannie dobraliśmy więc wszystkie przykłady dobrych praktyk, tak by były one zrozumiałe zarówno dla organizacji realizujących projekty przy wsparciu tysięcy czy setek ochotników, jak i tych, które współpracują z kilkoma, a może nawet jednym wolontariuszem. Całość składa się na tzw. model idealny, do którego każda z organizacji może przyłożyć swoją „soczewkę” i dostosować go do swoich wymagań i warunków, w jakich działa.

Na końcu przewodnika znajdą Państwo „zasobnik”. Niejednokrotnie w tekście będziemy się do niego odwoływać. Zebraliśmy w nim przykładowe formularze i narzędzia niezbędne w codziennej pracy z wolontariuszami. Zachęcamy do wykorzystywania ich przy codziennej realizacji projektów wolontariackich. Mogą je Państwo modyfikować i opracowywać – tak by jak najlepiej odpowiadały na potrzeby Państwa projektów.

Mamy nadzieję, że nasz poradnik pozwoli uporządkować wiedzę na temat dobrej współpracy z wolontariuszami. Mamy nadzieję, że przykłady realizacji projektów z Polski i ze świata zainspirują organizacje i instytucje do odświeżenia swoich „ofert” dla wolontariuszy. Pozwoli to na nowo spojrzeć na twórczy potencjał społecznych współpracowników. Przypomni, jak nieocenioną rolę w codziennych działaniach organizacji odgrywają ludzie, którzy gotowi są bezpłatnie pracować i pomagać. I wreszcie przyczyni się do promocji wolontariatu w Polsce.

# WSTĘP

Kim jest wolontariusz? Większość zapewne odpowie: to ten, który pracuje za darmo. Będą też tacy, którzy wolontariusza postawią obok ochotnika. Inni nazwą go społecznikiem. Jeszcze inni – tym, który pomaga. Dla nas wolontariusz to przede wszystkim kręgosłup społeczeństwa obywatelskiego. Siła napędowa organizacji pozarządowych, esencja inicjatyw obywatelskich. I właśnie dlatego, że dostrzegamy jego znaczącą rolę w kształtowaniu społeczeństwa, uważamy, że należy przyjrzeć się jakości współpracy i realizacji projektów wolontariackich. Chcemy przy tym pokazać różnorodność wolontariatu, którego nie da się zamknąć w określeniu „działanie na rzecz organizacji”. Działać wolontariacko można bowiem tak na rzecz organizacji czy instytucji, jak i na rzecz innych ludzi, sąsiadów, wspólnoty, środowiska. Nie zawsze musi się to odbywać za pośrednictwem organizacji pozarządowych czy instytucji publicznych.

Wedle *Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* wolontariuszem jest osoba fizyczna, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w ustawie na rzecz organizacji pozarządowych, organów administracji publicznej i jednostek organizacyjnych podległych organom administracji publicznej, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej.

Takie zdefiniowanie wolontariatu ma na celu przede wszystkim chronienie pracy wolontariusza. Ustawodawca stara się przy tym możliwie jak najbardziej doprecyzować charakter pracy wolontariackiej, wskazując, że jest to praca na rzecz określonego podmiotu. Tymczasem w praktyce wolontariat okazuje się działaniem znacznie bogatszym i dalece wykraczającym poza ustawowe ramy. Spójrzmy choćby na wolontariat profesjonalny, w którym wykorzystuje się specyficzne kompetencje wolontariusza, czy też wolontariat codzienny, w którym liczą się nie specjalne umiejętności, ale czas poświęcony na rzecz projektu czy tylko obecność wolontariusza.

Dla wszystkich typów wolontariatu można jednak znaleźć wspólny mianownik – pomaganie innym.

Wolontariusz nie jest pracownikiem etatowym i z całą pewnością takiego pracownika nie zastąpi. Organizacja powinna postrzegać współpracę z wolontariuszem jako inwestycję, w której dla osiągnięcia wspólnego celu obie strony angażują swoje najcenniejsze zasoby, takie jak choćby wiedza czy czas. Obie strony z inwestycji tej wychodzą bogatsze. Osiągają postawione sobie cele, odczuwają satysfakcję z pomocy na rzecz innych, zdobywają nowe doświadczenie czy umiejętności, wnoszą swój unikalny wkład w budowanie odpowiedzialnego społeczeństwa.

Wolontariusz jako osoba zawodowo niezaangażowana w codzienną pracę instytucji wnosi do organizacji nowe spojrzenie. Może być źródłem inspiracji i pomysłów. Swoim zapałem i postawą może motywować do działania innych – tak wolontariuszy, jak i samych pracowników. Wolontariusz wzmacnia też wiarygodność społecznej działalności organizacji. Staje się jej ambasadorem. Nie tylko wówczas, gdy z organizacją współpracuje, ale także długo po tym, gdy swoje zadania zakończy.

Dlatego – choć może się wydawać, że wolontariusze dla historii i rozwoju organizacji są ulotni, bo przychodzą i odchodzą – powinni być traktowani poważnie, odpowiedzialnie i z szacunkiem. To dzięki nim bowiem organizacja ma szansę rozszerzyć swoje działania, uwiarygodnić realizowane projekty i wzmocnić swoje znaczenie.

# CYKL WSPÓŁPRACY

Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia” w 2010 roku zrealizowała badania dotyczące zarządzania wolontariuszami w organizacjach i instytucjach. Na podstawie wywiadów z koordynatorami wolontariatu (osobami, które w organizacjach odpowiadają za planowanie projektów wolontariackich, a także tymi, które opiekują się wolontariuszami) udało nam się wyłonić najważniejsze elementy współpracy z wolontariuszem. W kolejnym etapie badań do rozmowy na temat wolontariatu zaprosiliśmy samych wolontariuszy. Chcieliśmy poznać ich doświadczenia z pracy z różnymi organizacjami, a także zidentyfikować ich oczekiwania wobec nowego miejsca, w którym zamierzają działać, lub nowego projektu wolontariackiego, którego się podejmują. Poznanie doświadczeń koordynatorów, rozpoznanie oczekiwań wolontariuszy i analiza dotychczasowych praktyk pozwoliły nam na opracowanie modelowego cyklu współpracy organizacji/instytucji z wolontariuszem.

Poddaliśmy go potem pod dyskusję. Do rozmów o zaproponowanym przez nas cyklu współpracy zaprosiliśmy kilkanaście organizacji pozarządowych i instytucji z całej Polski. Godziny dyskusji przełożyły się na wspólnie wypracowane zasady, którymi powinna kierować się organizacja współpracująca z wolontariuszami. Wszystkim organizacjom, które przyczyniły się do wypracowania tych rekomendacji, bardzo dziękujemy i mamy nadzieję, że wysiłek, który wspólnie włożyliśmy w pracę, przełoży się na promocję wolontariatu w Polsce.

Zasady organizacji/instytucji przyjaznej wolontariuszom zostały wykorzystane przy tworzeniu systemu edukacyjnego oraz promowaniu dobrych działań. Ich rozwinięcie zawarliśmy w tym poradniku.

Poniżej przedstawiamy schemat pełnego cyklu współpracy organizacji/instytucji z wolontariuszem. Co ważne, model jest skalowalny i niezależny od charakteru działalności. Można go zastosować zarówno w małej organizacji, jak i tej dużej, działającej w oparciu o wiele oddziałów czy zatrudniającej wielu współpracowników. Cykl współpracy można zastosować w każdym jednostkowym przypadku, czyli za każdym razem, gdy wolontariusz angażowany jest w dane przedsięwzięcie organizacji lub instytucji.

**!** **UWAGA** Cykl współpracy z wolontariuszami jest uniwersalny: można go zastosować w organizacji/instytucji każdego typu, bo odwołuje się do sprawdzonych zasad dobrego zarządzania. Należy go traktować jak zamkniętą całość. Aby współpraca z wolontariuszami była efektywna, istotne jest zastosowanie wszystkich elementów cyklu w odpowiednim dla konkretnej organizacji czy instytucji zakresie i przy użyciu odpowiednich narzędzi.

**?** **PORADA** Przejdź cały cykl krok po kroku i sprawdź, czy twoja organizacja/instytucja jest przyjazna wolontariuszom.



# Z WOLONTARIUSZAMI



# 1.

## PRZYGOTOWANIE ORGANIZACJI DO PRACY Z WOLONTARIUSZAMI

Przymierzając się do skorzystania z wolontariatu, powinniśmy najpierw starannie przyjrzeć się naszej organizacji, by móc zidentyfikować miejsce i rolę, jaką mógłby w niej pełnić. Wymaga to kompleksowej analizy.

W pierwszej kolejności powinniśmy zidentyfikować i nazwać potrzeby organizacji, określić, do jakich zadań, projektów czy aktywności potrzebujemy wolontariuszy. Kolejnym krokiem jest opracowanie dla wolontariusza doprecyzowanej roli, w którą powinna zostać wpisana jego główna aktywność. Może to być np. rola asystencko-pomocnicza, aktywizująca, opiekuńcza, edukacyjna, logistyczna czy doradcza.

To pozwoli już na wstępnym etapie projektu wolontariackiego ocenić, jak wysoką wartość ma dla nas praca wolontariusza oraz rozstrzygnąć, w jaki sposób możemy zaspokoić potrzeby osób, które zdecydują się z nami współpracować i pomagać nam. **Pamiętajmy, że do współpracy z wolontariuszami powinna przygotować się cała organizacja** – zaczynając od spraw organizacyjnych, takich jak udostępnienie narzędzi i miejsca pracy dla wolontariuszy, przez wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za cały proces współpracy z wolontariuszami, czyli koordynatora wolontariatu, po zapoznanie się z aspektami formalno-prawnymi dotyczącymi angażowania wolontariuszy.

**!** **UWAGA** Wprowadzenie wolontariatu do organizacji wymaga często dużego wkładu czasu, pracy i środków. Jest to jednak inwestycja, z której zwrot organizacja odnotowuje bardzo szybko!

**➔** **PAMIĘTAJ, ŻE** do współpracy z wolontariuszami powinna się przygotować cała organizacja! Wolontariusze stają się częścią zespołu, wspólnych działań oraz współtwórcami organizacji.

### 1.1 Potrzeby organizacji

#### Do czego potrzebujemy pomocy

Poszukiwanie wolontariuszy powinniśmy poprzedzić weryfikacją aktualnych potrzeb naszej instytucji/organizacji. Każde działanie, które podejmujemy, ma określone cele i zadania, a do ich wykonania potrzebujemy konkretnych osób. Niezależnie od tego, czy mamy personel płatny, czy osoby działające bez wynagrodzenia, potrzebujemy pracowników z określonym zasobem czasu, motywacją, a niekiedy specjalnymi kompetencjami. Dlatego ważne jest właściwe rozpoznanie

potrzeb organizacji. To one powinny decydować o tym, jakiego wolontariusza przyjmimy.

**Dobry wolontariusz to ten, który identyfikuje się z działaniami organizacji. Jeśli w zespole będziemy mieli ludzi wyznających podobne wartości czy mających podobne zainteresowania, będzie nam łatwiej budować tożsamość organizacji i realizować jej misję.**

Rola wolontariusza w organizacji nie powinna ograniczać się wyłącznie do roli pomocnika czy asystenta. Nie bójmy się powierzać wolontariuszom odpowiedzialnych czy nietypowych zadań, które dalece odbiegają od charakteru normalnej etatowej pracy w organizacji. Warto zastanowić się nad wyznaczeniem takich prac, które wolontariusze mogliby wykonywać przy wykorzystaniu nowoczesnych form komunikowania się – za pomocą komputera czy telefonów z dostępem do internetu. Wolontariusz o specyficznych kompetencjach – finansista czy prawnik – może zaangażować się w rozwój organizacji i doradzać jej, korzystając właśnie z komunikacji elektronicznej. Innym przykładem może być elektroniczna współpraca z informatykiem albo webmasterem przy prowadzeniu np. strony internetowej czy bloga. Podobnie ekspert ds. *public relations* nie musi towarzyszyć nam przy codziennej pracy. Jak opracować czy sprawnie zrealizować kampanię społeczną, doradzić może „na odległość” – kontaktując się z nami za pomocą komunikatora internetowego czy opiniując nasze projekty. **Pamiętajmy, że wolontariuszami mogą być osoby w różnym wieku (młodzież, studenci, emeryci), z różnymi doświadczeniami, umiejętnościami oraz wiedzą (menedżerowie, sportowcy, dziennikarze, podróżnicy, pedagodzy, studenci, uczniowie), dysponujący różną ilością czasu. Otwórzmy się na ogromny potencjał i wielobarwność wolontariatu i dopasujmy potrzeby naszej organizacji do tej różnorodności.**

**!** **UWAGA** Analiza potrzeb organizacji powinna być zawsze punktem wyjścia przy podejmowaniu współpracy z wolontariuszami.

**?** **PORADA** Szukaj wolontariuszy, którzy będą się identyfikowali z twoją organizacją. To pomoże ci zbudować trwały i zmotywowany do pracy zespół.

**?** **PORADA** Korzystaj z nowych technologii (internetu, komunikatorów, telekonferencji) do współpracy z wolontariuszami. To pozwoli wykorzystywać potencjał osób, które dysponują mniej elastycznym czasem pracy.

**W Małopolskim Instytucie Kultury prowadzenie programu wolontariatu jest traktowane jako część misji instytucji, a nie – jak to często bywa – jako środek do osiągnięcia celów. Takie podejście do wolontariatu wymaga wprowadzenia kilku rozwiązań, aby zadowoleni z niego byli zarówno pracownicy instytucji, jak i sami wolontariusze:**

- starannego procesu rekrutacji i przydzielania zadań wolontariuszom,**
- stosowania skutecznych sposobów komunikacji i motywowania wolontariuszy,**
- stworzenia stanowiska koordynatora wolontariuszy.**

**„Obecność wolontariuszy jest dla instytucji gwarancją pozostawania elastyczną i otwartą na zmieniającą się potrzeby środowiska zewnętrznego. To dzięki wolontariuszom instytucja najlepiej komunikuje się ze światem – w sposób najbardziej naturalny i spontaniczny.”**

**wpis na stronie Małopolskiego Instytutu Kultury**



**PAMIĘTAJ, ŻE** wolontariuszem może być osoba w każdym wieku i z różnym doświadczeniem, wystarczy znaleźć pomysł, jak wykorzystać potencjał i chęci wolontariusza dla swojej organizacji.



**PAMIĘTAJ, ŻEBY** nie ograniczać zadań wolontariuszy do pomocy doraźnej lub pracy porządkowej. Zaczynij myśleć o wolontariuszu jak o kimś, kto inspiruje, motywuje i wspiera zespół w codziennych pracach, ale może też dostarczać profesjonalnych usług.

### **Kogo potrzebujemy**

Po określeniu potrzeb naszej organizacji i zidentyfikowaniu obszarów, w których potrzebujemy wsparcia, przychodzi czas na kolejny krok: precyzyjne wyznaczenie zadań dla wolontariusza. Pamiętajmy przy tym, że wolontariusz to pełnoprawny członek zespołu, a jego wkład w rozwój organizacji jest równie wartościowy jak ten, który wnosi płatny personel. Dlatego nie występujemy się wolontariuszami przy realizacji zadań należących do obowiązków etatowych pracowników.

Oczekiwania wobec wolontariusza oraz zadania, które mu stawiamy, powinny być jasno sprecyzowane. Jedne i drugie spiszmy na kartce. Zastanówmy się potem, z jakimi kompetencjami się wiążą, czyli jakie umiejętności powinna posiadać wybrana osoba, by sprostać wymaganiom naszej organizacji.

To bardzo ważne, bo *Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* w określonych przypadkach nakłada na wolontariusza obowiązek posiadania odpowiednich kwalifikacji do wykonywania pewnych świadczeń (art. 43). Dotyczy to przede wszystkim wolontariuszy, którzy zajmują się pomocą społeczną, ochroną zdrowia, jak również nauczaniem dzieci i młodzieży.



**UWAGA** Wolontariusz nigdy nie może być wykorzystywany w zastępstwie płatnego personelu organizacji czy instytucji. Nie może być również wykorzystywany w działalności gospodarczej danego podmiotu.



**PORADA** Określ profil wolontariuszy, z którymi organizacja chce współpracować. Wypisz wskazówki pomocne w poszukiwaniu wolontariuszy, np. preferowane kwalifikacje, dyspozycyjność, dostęp do internetu.

### **Kiedy potrzebujemy pomocy**

Na koniec, po określeniu naszych potrzeb oraz zadań, które ma realizować wolontariusz, zastanówmy się, kiedy i o jakich porach dniach miałby on z nami współpracować. To będzie szczególnie istotne przy formułowaniu oferty dla wolontariuszy.

Wiele zależy od charakteru wykonywanej pracy. Często godziny pracy wolontariusza ściśle związane są z dostępnością obiektu (np. placówki ochrony zdrowia, schroniska, parku) lub z potrzebami beneficjentów (np. pomoc starszym osobom przy codziennych zakupach, godziny pracy biura danej instytucji). Jeśli jest jednak inaczej i mamy do czynienia z sytuacją, w której wolontariusz nie musi wykonywać swoich obowiązków w sztywnym, godzinowym systemie, wprowadźmy elastyczne warunki pracy wolontariackiej. Pozwólmy na wykonywanie zadań o dowolnej porze dnia i z dowolnego miejsca. Takie podejście do pracy wolontariusza pozwoli na pozyskanie pomocy od osób w różnym wieku i z różnym doświadczeniem. Pozwoli zaangażować w nasze działania osoby czynne zawodowo, a ich wiedza i umiejętności mogą być niezwykle cenne dla organizacji. Ten typ wolontariatu świetnie sprawdzi się zatem np. przy tłumaczeniach lub doradztwie prawnym, komunikacyjnym czy finansowym.

Zakres zaangażowania w pracę na rzecz organizacji/instytucji zależy wyłącznie od decyzji wolontariusza, jego chęci i czasu, który może nam poświęcić. Wolontariusz może angażować się w projekty społeczne długotrwanie, cyklicznie, akcyjnie lub jednorazowo. Dlatego jako organizatorzy wolontariatu pamiętajmy, by dać wolontariuszowi precyzyjną informację, kiedy, jak długo i co może zrobić dla naszej organizacji i beneficjentów.

**„Muzeum stara się być elastyczne. Przychodzą tu ludzie w bardzo różnym wieku, od licealistów do seniorów. Przychodzą też bezrobotni, niepełnosprawni. Rozmowa kwalifikacyjna ma na celu przede wszystkim znalezienie odpowiedniego miejsca dla danej osoby.”**  
Kierownik Centrum Wolontariatu w Muzeum Powstania Warszawskiego

**! UWAGA** Organizacja w ogłoszeniu zamieszczanym na stronie internetowej, w prasie czy na portalu internetowym do kojarzenia wolontariuszy powinna podać precyzyjną informację o pożądanym czasie zaangażowania, np.: „potrzebna osoba do opieki nad osobą starszą w czwartek między godziną 10 a 12”.

**➔ PAMIĘTAJ, ŻE** wolontariusze mogą wykonywać swoją pracę w różnym czasie i na różne sposoby.

## 1.2 Potrzeby wolontariusza

### Motywacje wolontariusza

Bardzo ważne jest ustalenie potrzeb naszej organizacji, ale nie możemy pomijać potrzeb wolontariusza, z którym chcemy współpracować. Wolontariusz nie oczekuje i nie otrzymuje żadnego wynagrodzenia finansowego za swoją pracę. Angażując się społecznie, liczy jednak na zaspokojenie pewnych potrzeb, co niejednokrotnie jest podstawą jego wewnętrznej motywacji. Może to być np. potrzeba dzielenia się, chęć spłacenia długu społecznego („bo ktoś kiedyś mi pomógł”) lub oczekiwanie na uznanie czy poszukiwanie akceptacji. W przy-

**„Wiele osób ma mocną potrzebę, żeby pomagać, więc jeżeli ktoś może pomagać, ale tylko raz na jakiś czas, to też jest cenne. Stąd pomysł, aby stworzyć Akademię Wolontariatu, w której te osoby, które są bardzo aktywne zawodowo, mogą się realizować. Pomagać Muzeum można też, wspierając wolontariuszy.”**

Kierownik Centrum Wolontariatu w Muzeum Powstania Warszawskiego

padku młodych ludzi może być to ciekawość świata, chęć zdobycia doświadczenia zawodowego oraz nowych umiejętności lub też potrzeba przynależenia do jakiejś grupy społecznej. Inaczej jest w przypadku osób starszych. Dla nich zwykle ważne jest, by podzielić się z potrzebującymi swoją wiedzą i doświadczeniem zawodowym. Angażują się w działania społeczne, bo często chcą poczuć, że są potrzebni.

Motywacja bycia wolontariuszem pozostaje sprawą indywidualną. Jak wynika jednak z badań<sup>1</sup> pewne motywacje osób gotowych nieść pomoc pozostają wspólne. Dlatego ważne jest, by organizacja do współpracy z wolontariuszem solidnie się przygotowała, zapoznając się choćby z wynikami badań wolontariatu. Znajomość potrzeb i oczekiwań osób, które chcą pomagać, jest mocną podstawą efektywnej współpracy.



**PORADA** Zapytaj wolontariusza, z jakich powodów chce się zaangażować w działania organizacji. To wskaże ci jego wewnętrzną motywację, którą będziesz mógł wspierać podczas współpracy.

### **Miejsce pracy i narzędzia**

To organizacja odpowiedzialna jest za zapewnienie wolontariuszowi warsztatu i odpowiednich warunków pracy. Od tego, jakie zadania będzie realizował wolontariusz, zależy, jakie narzędzia oraz pomoce organizacja powinna mu zapewnić. Czasem będą to np. rękawice ochronne, narzędzia, strój roboczy, a czasem komputer, specjalne oprogramowanie, np. graficzne, biurowe, programy dla osób niedowidzących. Pamiętajmy jednak, że w przypadku zaangażowania wolontariusza organizacja powinna zapewnić mu komfort pracy.



**UWAGA** Odpowiadasz za bezpieczeństwo wolontariuszy podczas wykonywanych przez nich świadczeń, dlatego przygotuj i sprawdź m.in. miejsce pracy oraz narzędzia, którymi wolontariusze będą się posługiwali. Jeśli to konieczne, wyposaż wolontariusza w odzież ochronną.

### **Bezpieczeństwo wolontariusza**

Po przygotowaniu listy zadań zastanówmy się i opracujmy plan wdrożenia wolontariusza do realizowanych przez niego obowiązków. Musimy wcześniej przewidzieć, jakie ewentualne szkolenia będziemy musieli przeprowadzić. Być może wystarczy przeprowadzić rozmowę wprowadzającą lub cykl krótkich spotkań informacyjnych dotyczący podstawowych zasad współpracy i regulaminów. Może się jednak okazać, że konieczne są specjalne treningi przygotowujące wolontariusza do pracy np. w potencjalnie niebezpiecznych warunkach, takich jak kontakt z osobami chorymi itp.

<sup>1</sup> Badania *Wolontariat, filantropia i 1%*, Stowarzyszenie Klon/Jawor



**PAMIĘTAJ, ŻE** bezpieczeństwo wolontariusza oraz to, czy będzie w stanie dobrze wywiązywać się ze swoich zadań, na początku w dużej mierze zależy od Ciebie.

### **Integracja z zespołem**

Na współpracę z wolontariuszami powinniśmy przygotować pracowników naszej organizacji. Nie chodzi o to, żeby wolontariusz traktowany był w sposób niezwykły. Musimy jednak sprawić, by już na początku pracy mógł poczuć się częścią zespołu. Upewnijmy się, że pracownicy właściwie rozumieją charakter jego pracy w organizacji i są otwarci na pomoc wolontariusza. Wolontariusz nie może pozostawać niezauważany, nie może być przez zespół ignorowany. Pracownicy nie powinni także wysługiwać się jego pracą. **Uczulmy na te kwestie wszystkich członków zespołu.** Krótkie szkolenie dla pracowników lub opracowanie kilku zasad postępowania z wolontariuszami powinny być tutaj bardzo pomocne.



**PORADA** Traktuj wolontariusza jako członka zespołu, to wzmocni jego identyfikację z organizacją oraz sprawi, że będzie się pewniej czuł w naszej organizacji.

### **Plan pracy**

Na koniec pozostaje nam już tylko kwestia przygotowania harmonogramu pracy wolontariusza. Pamiętajmy przy tym, że jego ostateczna wersja będzie wynikiem wspólnych ustaleń z wolontariuszem. Przygotujmy więc wstępną propozycję ze szczególnym wskazaniem dni i godzin, kiedy pomoc będzie nam potrzebna najbardziej. Harmonogram przedstawmy wolontariuszowi do oceny. Bądźmy otwarci na jego sugestie i pamiętajmy, że taki plan zajęć powinien być przez niego zaakceptowany. To pierwszy moment, kiedy wolontariusz ma szansę wykazać się odpowiedzialnością oraz decyzyjnością. Angażując wolontariusza już na etapie przygotowań, zwiększamy szansę na to, że będzie on sumiennie podchodził do realizacji zadań, w których planowaniu współuczestniczył i których harmonogram sam przecież zaakceptował.

Pracownicy Małopolskiego Instytutu Kultury są świadomi, że wolontariat to część misji instytucji, a więc zdają sobie sprawę z tego, że wolontariusze nie przychodzą jedynie po to, aby ich odciążyć, ale także – a może przede wszystkim – aby sami mogli czegoś się nauczyć. Dlaczego to ważne? Udaje się dzięki temu uniknąć postawy roszczeniowej ze strony pracowników – wiedzą, że nie należy stawiać wolontariuszom zbyt wygórowanych wymagań.

Zadania wolontariuszy Małopolskiego Instytutu Kultury we współpracy programowej są bardzo zróżnicowane – od wykonywania najprostszyc czynności biurowych do poważnych zadań, jak pisanie tekstów do publikacji czy czasopisma. Przy takiej różnorodności projektów i możliwych działań ważne jest, aby każdy wolontariusz otrzymał zadanie, w którym może się nie tylko sprawdzić, ale także realizować.

## I.3 Koordynator wolontariuszy

### Rola koordynatora

Niezależnie od tego, czy chcemy zrealizować projekt wolontariacki z udziałem kilkuset czy kilku tysięcy wolontariuszy, czy też potrzebujemy tylko jednej, kilku lub kilkunastu osób, które mogłyby nam pomóc, zawsze musimy mieć przemyślaną strategię i pomyśleć o wewnętrznych zasobach niezbędnych do efektywnego zarządzania wolontariuszami.

Z tą koncepcją wiąże się stworzenie stanowiska koordynatora wolontariuszy, który będzie w programie wolontariackim odgrywał kluczową rolę. Tak jak w organizacji niezbędni są menedżerowie, którzy zarządzają pracownikami, dbając m.in. o efektywność ich pracy, tak projekty wolontariackie także muszą mieć swojego lidera. Kogoś, kto nie tylko zajmuje się rekrutacją, ale także nadzoruje pracę wolontariuszy, scala ich z zespołem organizacji, motywuje, nagradza oraz wspiera w wykonywaniu codziennych obowiązków.

Pamiętajmy, że dobrze zarządzany zespół wolontariuszy, którzy są zadowoleni ze swojej pracy, to siła napędowa organizacji. Tacy wolontariusze stają się wizytówką organizacji na zewnątrz, dzięki nim społeczne działania organizacji są bardziej wiarygodne. **Jeżeli organizacja decyduje się na tzw. wolontariat masowy, który angażuje wielu wolontariuszy, powinna też zadbać o stworzenie samodzielnego stanowiska koordynatora wolontariuszy.**

Zarządzanie wolontariuszami to duże wyzwanie. Oprócz typowych działań administracyjnych koordynator będzie musiał zmierzyć się z takimi zadaniami, jak choćby motywowanie, przeciwdziałanie konfliktom, gratyfikacja, wprowadzanie dyscypliny, odpowiednie stawianie wymagań czy częste zmiany w zespole wolontariuszy. Dlatego koordynatorem wolontariuszy powinna zostać osoba, która ma do tego przekonanie. Praca wymaga dobrego zorganizowania, wysokiego poczucia odpowiedzialności, dobrze rozwiniętych umiejętności interpersonalnych, elastyczności i cierpliwości. Koordynator wolontariuszy musi lubić pracować z ludźmi. Powinien być opanowany, odporny na stres i na częste zmiany, zdeterminowany i pełen entuzjazmu. To od niego wolontariusze zarażać się będą zapałem i pasją pracy na rzecz organizacji. To on odpowiadać będzie za tworzenie dobrych relacji wewnątrz zespołu.

Pamiętajmy, że to koordynatorzy są zawsze najbliższymi wolontariuszy, pomagają im, świętują z nimi sukcesy, wspólnie przeżywają i rozwiązują problemy. Umiejętności i cechy, jakie koordynator wolontariuszy powinien mieć i rozwijać, to m.in. otwartość, empatia, aktywne słuchanie, odpowiednie delegowanie zadań, właściwe monitorowanie i ewaluowanie zadań, adekwatne nagradzanie, skuteczne rozwiązywanie konfliktów i nieporozumień.

Jeśli nasza organizacja nie planuje uruchomienia projektów opartych o masowy wolontariat, nie musi tworzyć oddzielnego stanowiska koordynatora/ki wolontariatu. Obowiązki zarządzania wolontariuszami mogą zostać powierzone komuś, kto wykonuje już inne czynności w organizacji.



Pamiętajmy jednak, że roli koordynatora wolontariuszy nikomu nie powinniśmy narzucać. Osoba, która przyjmie na siebie te obowiązki, nie powinna traktować nowych zadań jako działań dodatkowych, nadprogramowych. To rodzi złe nawyki, a wolontariusze mogą czuć się lekceważeni i zniechęcać się do naszej organizacji. Co ważne, koordynatorem wolontariuszy może być także wolontariusz (np. członek stowarzyszenia), który odpowiednio się przygotowuje do pełnienia swojej funkcji i zwiąże się z organizacją na pewien okres.

Chcielibyśmy podkreślić, że pozycja koordynatora wolontariuszy to niekoniecznie etat. Ważniejszy od stanowiska jest stan umysłu – nastawienie na opiekę, dbanie o wolontariuszy w organizacji/institucji.



**PAMIĘTAJ, ŻE** koordynatorem wolontariuszy powinna być osoba, która lubi pracę z ludźmi, szanuje innych i ich opinie, buduje dobrą atmosferę pracy, budzi zaufanie. Te cechy pozwolą jej skutecznie dbać o potrzeby wolontariuszy.

### **Obowiązki koordynatora**

Wiemy już jak ważną rolę w naszej organizacji będzie pełnił koordynator wolontariuszy. Dlatego dla właściwego wykonywania swoich obowiązków powinien mieć pełne zaufanie i poparcie przełożonego.

**Koordynator powinien odpowiadać za przygotowanie i wdrożenie całej strategii współpracy z wolontariuszami.** Obejmować ona powinna wszystkie etapy współpracy z wolontariuszem, dlatego do obowiązków koordynatora należeć będą m.in.:

- zidentyfikowanie potrzeb organizacji,
- prowadzenie spotkań i naboru wolontariuszy,
- pilnowanie kwestii formalnych (umowa/porozumienie, ubezpieczenie, zapoznanie z kulturą organizacyjną),
- przygotowanie miejsca pracy i niezbędnych narzędzi,
- zaplanowanie i zorganizowanie szkoleń,
- wdrożenie i przygotowanie wolontariuszy do pracy,
- opracowywanie harmonogramów pracy,
- nadzorowanie pracy wolontariuszy i dbanie o ich rozwój,
- dbanie o dobre relacje w grupie oraz twórczą atmosferę pracy,
- przeprowadzanie spotkań okresowych i podsumowujących,
- ewaluacja pracy wolontariuszy,
- motywowanie i nagradzanie wolontariuszy.

**Muzeum Powstania Warszawskiego ma oddzielną sekcję powołaną wyłącznie do koordynacji wolontariuszy, a w niej trzech pracowników etatowych, których jedynym zadaniem jest rekrutacja i opieka nad wolontariuszami. Zadaniem wewnętrznego Centrum Wolontariatu – poza koordynacją bieżącej pracy - jest także wdrażanie innowacji dotyczących wolontariatu. Dlaczego to ważne? Skoordynowanie tak skomplikowanego systemu nie byłoby możliwe bez dedykowanych wolontariuszom pracowników etatowych. Gdyby ich nie było, opieka nad wolontariuszami zabierałaby energię i czas pracowników merytorycznych. Dzięki istnieniu Centrum wolontariat może cały być czas ulepszany i wdrażane mogą być nowe pomysły na jego funkcjonowanie.**

Zanim zaczniesz przygodę z koordynacją pracy wolontariuszy, zajrzyj do Zasobnika. Znajdziesz tam różne pomocne formularze i narzędzia.

### **Rozwój koordynatora**

Jeśli wolontariat jest poważnym elementem pracy naszej organizacji i wyznaczyliśmy już koordynatora, to ważne będzie dbanie o jego rozwój. Podnoszenie kwalifikacji pracowników, ale i wolontariuszy jest niezbędnym elementem sukcesu każdej organizacji. **Warto stworzyć koordynatorowi możliwość wymiany informacji z osobami zarządzającymi wolontariatem w innych organizacjach i instytucjach; zapewnić mu dostęp do odpowiednich zasobów i narzędzi.** Ważne jest, abyśmy zrozumieli korzyści wynikające z dobrego zarządzania wolontariuszami, które mogą przyczynić się do poprawy działania organizacji oraz jakości oferowanych usług.

## **1.4 Aspekty formalno-prawne**

### **Ustawa o wolontariacie**

Każda organizacja, która planuje uruchomienie programu wolontariatu musi w pierwszej kolejności dokładnie zapoznać się z obowiązującą w Polsce *Ustawą o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie* (z 24 kwietnia 2003 r., znowelizowaną 22 stycznia 2010 r.). Ustawa nakłada bowiem na organizację obowiązki oraz daje wolontariuszom określone prawa.

Wolontariusze mogą m.in:

- wykonywać świadczenia na rzecz określonych w ustawie podmiotów (m.in. organizacji pozarządowych w zakresie pożytku publicznego, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej, oraz na rzecz innych podmiotów, które mogą prowadzić działalność pożytku publicznego, a także na rzecz organów administracji publicznej, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej);
- zawrzeć porozumienie wolontariackie z podmiotem, na rzecz którego wykonują świadczenia (do 30 dni porozumienie może być zawarte ustnie, ale na żądanie wolontariusza lub po upływie 30 dni powinno być zawarte na piśmie);
- otrzymać zaświadczenie o wykonywaniu przez nich świadczeń na rzecz danej organizacji (wraz z podaniem zakresu tych świadczeń).

Organizacja czy instytucja współpracująca z wolontariuszami ma m.in. obowiązek:

- poinformować wolontariusza o ewentualnym ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami;
- wydać na prośbę wolontariusza zaświadczenie o wykonaniu przez niego świadczeń;
- zapewnić wolontariuszowi bezpieczne i higieniczne warunki wykonywania przez niego świadczeń, a w razie potrzeby także odpowiednie środki ochrony indywidualnej;

- pokrywać koszty podróży służbowych i diet – na takich samych warunkach jak innym pracownikom – oraz inne niezbędne koszty ponoszone przez wolontariusza związane z wykonywaniem świadczeń na rzecz korzystającego. Ustawa dopuszcza jednak możliwość zwolnienia organizacji z obowiązku zwrotu wymienionych kosztów, jeśli wolontariusz złoży w tej sprawie oświadczenie na piśmie;
- poinformować wolontariusza o przysługujących mu prawach i ciężących obowiązkach;
- zapewnić ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków wolontariuszom, którzy wykonują świadczenia przez okres nie dłuższy niż 30 dni.

Wolontariusz powinien mieć kwalifikację i spełniać wymogi odpowiadające rodzajowi wykonywanych świadczeń, jeżeli takie wymagania wynikają z innych przepisów.

Wolontariusz powinien osobiście wykonywać świadczenia, których się podjął na mocy porozumienia. Świadczenia te powinny być wykonywane w czasie określonym wspólnie z wolontariuszem i w zakresie określonym w porozumieniu z zachowaniem należytej staranności i sumienności.

Porozumienie z wolontariuszem powinno zawierać istotne elementy, takie jak zakres obowiązków oraz czas wykonywanej pracy. Można dopisać kwestie wystawienia zaświadczenia, zobowiązania do zwrotu kosztów podróży albo oświadczenie wolontariusza, że zwalnia on organizację z tego obowiązku.

➔ **PAMIĘTAJ O** prawach i obowiązkach wolontariusza określonych w *Ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*.

➔ **PAMIĘTAJ, ŻE** członek stowarzyszenia może również wykonywać świadczenia na rzecz stowarzyszenia, do którego należy, a więc może być jego wolontariuszem.

! **UWAGA** Wolontariusz nie powinien ponosić żadnych kosztów finansowych podczas wykonywania świadczeń na rzecz organizacji.

**Stanowisko koordynatora wolontariuszy, którego zadaniem jest opieka nad wolontariuszami, stażystami i praktykantami, jest nietypowym rozwiązaniem w przypadku tak małej instytucji jak Małopolski Instytut Kultury. Do zadań koordynatora należy m.in.: prowadzenie rekrutacji wolontariuszy, monitorowanie pracy wolontariuszy w trakcie projektu, ewaluacja wolontariatu.**

**„Staram się pełnić rolę „strefy buforowej” między wolontariuszem a koordynatorem programu na wypadek konfliktu – który się jeszcze, co prawda, nie zdarzył, ale liczę się z tym, że może się zdarzyć. Służę wolontariuszowi pomocą, radą, jeśli nie może dogadać się z koordynatorem programu, i to mówię mu na samym początku.”**

**Karolina Fidyk, koordynatorka wolontariuszy Małopolskiego Instytutu Kultury**

# 2.

## OFERTA I PROMOCJA

Gdy już organizacja rzetelnie przygotowuje się do przyjęcia wolontariusza, możemy przystąpić do tworzenia oferty wolontariatu, a następnie do jej promowania, czyli dobrania odpowiednich kanałów dotarcia do potencjalnych wolontariuszy. Oferta musi być przygotowana w sposób czytelny i zrozumiały. Natomiast to, gdzie będziemy ją umieszczać, zależy będzie od tego, kogo szukamy.

### II.1 Oferta

#### Kształt oferty

Oferta organizacji poszukującej wolontariuszy powinna składać się z dwóch części:

#### Część pierwsza – informacyjna. Tu zamieszczamy następujące informacje:

- kto poszukuje (krótki opis naszej organizacji),
- zakres obowiązków/opis wolontariatu (jeśli zadania są częścią projektu, to warto krótko go opisać),
- profil wolontariusza (dokładnie wskazujemy, kogo szukamy, jakie kwalifikacje i umiejętności powinien mieć),
- ramy czasowe (od kiedy, na jaki okres, w jakim wymiarze godzin),
- opis procesu rekrutacji (wymagane dokumenty, które wolontariusz powinien nadać, np. cv, referencje; informacja o tym, jak będziemy się kontaktować z potencjalnym kandydatem, np. powiadomienie drogą elektroniczną lub telefoniczną; data rozstrzygnięcia rekrutacji lub spotkania informacyjnego dla kandydatów).

#### Część druga – perswazyjna.

Tu zamieszczamy **uzasadnienie**, dlaczego warto współpracować z naszą organizacją. Wymieniamy wypracowane w I etapie cyklu współpracy z wolontariuszem benefity, np. możliwość rozwoju i zdobywania doświadczenia, inspirująca atmosfera pracy, udział w ciekawych projektach, pomoc potrzebującym, praca w grupie, ciekawe znajomości itd.

#### Forma przekazu

Konstruując ofertę powinniśmy zwrócić uwagę na odpowiednią formę komunikatu. **Pamiętajmy, że wolontariusze angażują się w nasze projekty, bo chcą zrobić coś dla innych. Ważne jest dla nich poczucie sprawstwa – działania na rzecz jakiejś małej lub większej sprawy. Dlatego**

niezbędne jest przedstawienie wszystkich zadań dla wolontariuszy przez pryzmat misji organizacji. Np. pisząc o robieniu zakupów należy przedstawić szerszy kontekst tego zadania i zwrócić uwagę na końcowy efekt tej pracy – choćby pomoc starszej lub niepełnosprawnej osobie w realizacji codziennych obowiązków.

**?** **PORADA** Skonstruuaj czytelną i atrakcyjną ofertę, aby potencjalny wolontariusz rozumiał przedstawione w niej cele i oczekiwania oraz zainteresował się współpracą z Twoją organizacją.

## II.2 Kanały dotarcia

### Najpopularniejsze kanały dotarcia

Po przygotowaniu treści oferty dobieramy odpowiednie kanały dotarcia do potencjalnych kandydatów. Zależą one przede wszystkim od tego, kogo poszukujemy. Osób, które miałyby pracować z trudną młodzieżą, szukać można wśród osób z wykształceniem psychologicznym, np. po pedagogice czy resocjalizacji. Ze względu na ograniczenia budżetowe, rekrutując wolontariuszy najczęściej sięgamy do narzędzi internetowe. W niektórych przypadkach skuteczniejsze okazały się jednak formy tradycyjne, takie jak plakaty czy po prostu oferta wydrukowana lub napisana na zwykłej kartce papieru.

#### Przykładowe rodzaje kanałów dotarcia:

- internet (forma: pośrednia - przekaz elektroniczny) – strona naszej organizacji, gdzie oferta jest na bieżąco aktualizowana, portale zrzeszające organizacje pozarządowe, promujące wolontariat, portale społecznościowe, listy mailingowe, fora, blogi, newslettery;
- osobisty (forma: pośrednia – przekaz ustny, „poczta pantoflowa”) – rodzina, przyjaciele, znajomi, zaprzyjaźnione organizacje;
- spersonalizowany (forma: bezpośrednia) - plakaty, ulotki, pisma, spotkania, wystąpienia w miejscach, gdzie przebywają nasi potencjalni wolontariusze, np. szkołach, uczelniach wyższych (na wybranych wydziałach), biurach karier na uczelniach, kołach naukowych, samorządzie studenckim, akademikach, ale również klubach seniorów, kościołach, uniwersytetach trzeciego wieku, urzędach dzielnic, domach kultury, kawiarniach;

**Strategia, jaką przyjęło Stowarzyszenie „Wiosna” w 2010 roku przy promocji swoich programów wolontariackich, pokazuje, że o wolontariacie można myśleć nie tylko jako o ciężkiej, niewynagradzanej pracy dla innych, ale także jako o fajnym zajęciu pozwalającym na samorealizację. Nietypowy, nieco „żartobliwy” sposób promocji nie stoi wcale w sprzeczności z poważnym celem wolontariatu. Jeśli stać nas na odwagę, aby nasz wolontariat promować nie tylko przez poważne hasła i przez pokazywanie ambitnych celów, jakie przed nami stoją, ale także przez formy lżejsze, możemy spróbować stworzyć modę na wolontariat i dzięki temu pozyskać osoby, które w innych okolicznościach zapewne by się na niego nie zdecydowały.**

- specjalistyczny/selektywny (forma: bezpośrednia; przy poszukiwaniu wolontariuszy do specjalistycznych zadań) - plakaty, ulotki, pisma, spotkania oraz wystąpienia w określonych przedsiębiorstwach (wolontariat profesjonalny), urzędach pracy itp.;
- media (forma: pośrednia i bezpośrednia) - artykuł, ogłoszenie, audycja, wywiad. Efektywne dotarcie zapewnią nam media lokalne (prasa, telewizja, radio, kontakt z wybranymi dziennikarzami).

**!** **UWAGA** Najlepsze efekty w poszukiwaniu wolontariuszy uzyskujemy dzięki połączeniu kilku kanałów dotarcia, ale pamiętajmy o dostosowaniu przekazu do odpowiednich grup odbiorców.

**?** **PORADA** Zaobserwuj, które kanały dotarcia są najefektywniejsze dla Twojej organizacji w pozyskiwaniu wolontariuszy i na nich skoncentruj się w przyszłości.

### **Promocja wolontariatu przez doświadczenie**

Zaangażowanie wolontariuszy w pracę organizacji rzadko jest działaniem jednorazowym. Realizując wiele projektów, będziemy na pewno oczekiwali wsparcia wolontariuszy w cyklicznych akcjach i wydarzeniach. **W takich sytuacjach bardzo ważne jest, abyśmy przez cały czas dbali o wizerunek przyjaznej organizacji oraz o doskonałe relacje ze wszystkimi pracującymi u nas wolontariuszami. To ich pozytywne doświadczenia są najlepszą formą promocji wolontariatu oraz naszej organizacji.** Wolontariusze, z którymi współpracowaliśmy, są jednym z najefektywniejszych kanałów dotarcia do kolejnych zmotywowanych, gotowych do współpracy z nami osób.

**?** **PORADA** Dbaj o pozyskanych już wolontariuszy, ponieważ często to oni stają się najsukuczniejszym kanałem dotarcia do nowych osób, z którymi chciałbyś współpracować.

# 3. NABÓR WOLONTARIUSZY

Wybór odpowiedniej osoby do pracy w naszej organizacji lub do pracy z osobami potrzebującymi gwarantuje późniejszy sukces realizowanych projektów i zadowolenie osób, które wspieramy. To samo dotyczy wyboru odpowiednich wolontariuszy, którzy zaangażowani będą w pracę społeczną. **Dobrze skonstruowana oferta i skutecznie przeprowadzona promocja znajdzie swoje odzwierciedlenie w liczbie aplikacji osób spełniających nasze oczekiwania.** Pozostaje nam już wtedy tylko przeprowadzenie dobrej selekcji wśród kandydatów, którzy się zgłosili.

Nie jest to proces łatwy. **Pamiętajmy jednak zawsze o szacunku dla wszystkich, z którymi się spotykamy oraz o docenieniu tego, że poświęcają nam swój czas.** Bądźmy również ostrożni, aby nie urazić nikogo, nawet wówczas gdy będziemy musieli odmówić. Nasze kontakty i spotkania z kandydatami muszą być prowadzone w sposób profesjonalny i rzetelny. Za proces rekrutacji wolontariuszy odpowiedzialna jest osoba zarządzająca wolontariatem w organizacji (koordynator wolontariuszy).

## III.1 Rekrutacja

Przeprowadzając rekrutację, **zawsze powinniśmy kierować się zasadą poszanowania woli niesienia pomocy przez kandydatów na wolontariuszy.** Nie zapomnijmy więc, **by podziękować wszystkim zainteresowanym za zgłoszenie i chęć pracy w naszej organizacji.** Z każdym zgłaszającym się do nas wolontariuszem powinniśmy jak najszybciej się skontaktować (mailowo lub telefonicznie) i poinformować go o naszej decyzji i dalszym przebiegu naboru, przekazać mu informacje na temat terminu spotkania rekrutacyjnego, odpowiedzieć na jego pytania. Przebieg procesu zależeć będzie m.in. od tego, **ilu wolontariuszy szukamy i do jakich zadań.** W sytuacji, gdy do realizacji akcji na dużą skalę potrzebne jest nam wsparcie większej liczby osób, wystarczy, że zorganizujemy jedno, dwa grupowe spotkania informacyjne. Jeśli jednak potrzebujemy osób o specyficznych umiejętnościach, niezbędne będą indywidualne spotkania z każdym z wytypowanych kandydatów.

**W informacjach dotyczących naborów Fundacja „Dobrze Że Jesteś” podaje skrót najważniejszych informacji: wolontariusz pracuje raz w tygodniu, najwyżej pięć godzin dziennie. Chodzi przede wszystkim o obecność i wsparcie. Nie są wymagane umiejętności medyczne ani wcześniejsze doświadczenia. Ważną informacją jest to, że chodzi o opiekę nad dorosłymi. Na spotkaniach informacyjnych jest też czas, aby odpowiedzieć na pytania zainteresowanych. Dlaczego to ważne? Podawanie podstawowych informacji oraz organizowanie spotkań informacyjnych usprawnia nabór kandydatów. Odpowiednio wcześniej mogą zrezygnować osoby oczekujące innego rodzaju pracy. Dobrze przeprowadzona rekrutacja pozwala na pozyskanie wolontariuszy, którzy od początku będą świadomi zadań, jakie na nich czekają.**

**(Fundacja „Dobrze Że Jesteś” pracuje z pacjentami oddziałów onkologicznych i hematologicznych).**

## **Spotkanie informacyjno-organizacyjne dla dużych grup**

Jednym ze sposobów rekrutacji jest zorganizowanie spotkania dla grupy zainteresowanych. Sprawdza się to zwłaszcza w przypadku wolontariatu akcyjnego. Spotkanie może mieć charakter informacyjny – po przedstawieniu się mamy okazję **przybliżyć naszą organizację, omówić cel projektu, powody, dla których się nim zajęliśmy, oraz zadania, do realizacji których poszukujemy wolontariuszy. To dobra okazja, by ukazać także wzajemne korzyści ze współpracy oraz odpowiedzieć na pytania i rozwiązać wątpliwości.** Na koniec możemy rozdać formularze zgłoszeniowe, które złożą wszyscy, którzy zdecydują się podjąć współpracę. Kontynuacją tego spotkania powinno być kolejne o charakterze czysto organizacyjnym. Udział powinny w nim wziąć tylko te osoby, które ostatecznie potwierdzą swoje zaangażowanie. Podczas spotkania organizacyjnego przejdźmy krok po kroku przez wszystkie zadania wolontariuszy oraz omówmy zasady współpracy. Wyposażmy też wolontariuszy w niezbędne narzędzia i/lub materiały. Spotkania informacyjno-organizacyjne są formą rekrutacji wykorzystywaną przede wszystkim podczas wolontariatu akcyjnego, gdzie mamy wielu zainteresowanych, a brakuje nam czasu na indywidualne spotkania z każdym z ochotników.

## **Rozmowa indywidualna**

Jeżeli poszukujemy osób z określonymi kompetencjami czy też specyficznymi umiejętnościami, ale także osób, które cechować powinna szczególna wrażliwość, konieczne jest przeprowadzenie indywidualnej rozmowy. Znajdźmy do tego komfortowe miejsce – pomieszczenie, w którym nikt nam nie będzie przeszkadzał. Przygotujmy niezbędne materiały: coś do robienia notatek, informacje o naszej organizacji, opis zadań i zakres obowiązków wolontariusza. Przed spotkaniem przeanalizujemy raz jeszcze przesłane przez kandydata dokumenty/formularze. Przygotujmy się do rozmowy, opracujmy zestaw pytań, które pomogą nam lepiej poznać daną osobę i podjąć właściwą decyzję. Pamiętajmy o miłej i przyjaznej atmosferze podczas takiego spotkania. Rozmówca powinien czuć się swobodnie, powinien się przed nami otworzyć. To nie może być spotkanie rekrutacyjne, jakie przeprowadza się z kandydatem na etat. Rozmawiamy z ochotnikiem, który chce nam pomóc.

Na początku przedstawmy naszą organizację oraz zasady w niej panujące. Następnie zaprezentujemy projekt oraz zadania wolontariusza z nim związane. Na kolejnym etapie zapytajmy kandydata o kwestie najważniejsze z perspektywy naszego projektu i organizacji, poczynając od tych standardowych:

- Dlaczego jesteś zainteresowany wolontariatem u nas/w tego rodzaju przedsięwzięciu?
- Jakie są twoje oczekiwania w stosunku do naszej organizacji?

Przejdźmy później do pytań szczegółowych, ściśle związanych z charakterem przeznaczonych dla wolontariusza zadań. Zarezerwujmy też czas na pytania wolontariusza. Pamiętajmy, by na takim spotkaniu jak najbardziej szczegółowo odpowiadać na pytania kandydata – nie powtarzajmy tylko zagadnień przedstawionych w ogłoszeniu. Upewnijmy się, że kandydat na-



dal jest zainteresowany naszą ofertą i poinformujemy go, kiedy może spodziewać się od nas odpowiedzi. Na koniec podziękujemy za poświęcony naszej organizacji czas. Pamiętajmy żeby decyzję dotyczącą wyboru wolontariusza przekazać mu możliwie szybko. Nawet jeśli jest to decyzja odmowna.

### **Sprawdzenie kwalifikacji**

Jak już wspominaliśmy, ustawa nakłada na wolontariuszy obowiązek posiadania odpowiednich kwalifikacji i spełnienia wymagań odpowiednich do rodzaju oraz zakresu wykonywanych świadczeń. Dlatego upewnijmy się, że potencjalni wolontariusze takie wymagania spełniają, a w razie wątpliwości potwierdźmy autentyczność ich deklaracji. Musimy mieć tu na uwadze nie tylko dobro naszej organizacji, ale przede wszystkim dobro osób, z którymi wolontariusz będzie miał styczność, wspierając nasze działania, np. z dziećmi wymagającymi specjalnej opieki.

### **Informacja pod ręką**

Bywają przypadki, że mimo iż nasza organizacja nie prowadzi na szeroką skalę poszukiwań wolontariuszy, to odwiedzają nas osoby zainteresowane taką formą współpracy. To dobry znak, bo może świadczyć o tym, że nasza organizacja i działania są społecznie ważne i zauważalne. **Istotne jest odpowiednie podejście do tzw. wolontariuszy „z ulicy”.** Nie odsyłajmy takich osób z przysłowiowym kwitkiem. Są to często osoby silnie zmotywowane, które utożsamiają się już z naszą misją i celami. Chcą naszą organizację i działania lepiej poznać przez pracę wolontariacką. Poinstruujmy wszystkich pracowników, aby kierowali zainteresowanych do wyznaczonej osoby – najlepiej, gdy jest to koordynator wolontariatu, który może poświęcić ochotnikom chwilę i porozmawiać z nimi. Jeśli nie ma go w biurze, bo koordynatorem jest np. wolontariusz, który jest na miejscu w określonych tylko dniach, pracownicy powinni wziąć od kandydata dane kontaktowe i poprosić o wypełnienie formularza osobowego. Powinni być też przygotowani na to, by przekazać takiej osobie podstawowe informacje na temat wolontariatu w naszej organizacji. Warto mieć pod ręką wydruk z aktualną lub choćby ogólną ofertą dla wolontariuszy. Jeśli w danym momencie nie potrzebujemy pomocy lub z jakichś względów nie możemy nawiązać współpracy z wolontariuszem, gdy tylko sytuacja się zmieni, skontaktujmy się z nim w pierwszej kolejności.

**Rekrutacja wolontariuszy na Slot Art Festival trwa od kwietnia do początku czerwca. Często miejsca w najpopularniejszych grupach, gdzie decyduje kolejność zgłoszeń, są zajęte jeszcze przed oficjalnym zakończeniem rekrutacji. W związku z tym, że w różnych ekipach rekrutacja przebiega różnie, organizatorzy, ogłaszając nabór na stronie internetowej slot.art.pl, uruchamiają z informatyzowany system zgłoszeń. Zgłoszenia przyjmowane są jedynie za pośrednictwem tej strony. Potencjalny wolontariusz, wysyłając swoje zgłoszenie, poza ekipą podstawową, w której chciałby pracować, zaznacza także dodatkowe ekipy. O wyborze wolontariuszy decyduje albo kolejność zgłoszeń, albo uprawnienia potrzebne do wykonywania danej funkcji. Po zakończeniu rekrutacji na Slot Art Festival wszystkie osoby, które nie zakwalifikowały się do pracy, mogą kupić bilety na festiwal w ostatniej turze przedpłat, korzystając z niższej niż w czasie festiwalu ceny. Wszystkie informacje, zarówno o przyjęciu, jak i odrzuceniu kandydatury wolontariusza, przekazywane są drogą mailową.**



**PORADA** Przygotuj siebie i swoją organizację na wizyty wolontariuszy, którzy spontanicznie Was odwiedzą. Bądź przygotowany i miej pod ręką podstawowe informacje o wolontariacie w Twojej organizacji.

## III.2 Odmawianie

Na każdym etapie rekrutacji możemy spotkać osoby, które nie spełniają naszych wymagań. Mają zbyt duże ograniczenia czasowe, niewłaściwe lub niewystarczające doświadczenie, oczekiwania, którym nie jesteśmy w stanie sprostać, lub brakuje im kluczowych dla nas umiejętności. Zdarzyć się może także, że zgłosi się do nas znacznie więcej chętnych, niż możemy zaangażować, a wówczas niektórym wolontariuszom będziemy musieli odmówić. **Czasem odmowa może osobiście dotknąć wolontariusza, zwłaszcza że oferuje swój wolny czas i zapał do pracy za darmo. Nie możemy jednak przyjąć wszystkich tylko dlatego, że sami się do nas zgłaszają. Trzeba kandydatów na wolontariuszy uprzedzić o tym już na samym początku spotkania/rozmowy.** A jeśli spotkają się z odmową, zaproponujemy, że polecimy ich innej organizacji, oczywiście tylko jeśli wyrażą na to zgodę. W przypadku wyjątkowo obiecujących osób można zastanowić się nad inną formą współpracy, np. zdalnym wolontariatem przy wykorzystaniu internetu. **Pamiętajmy jednak, że takie sytuacje nie są przyjemne dla żadnej ze stron i mogą być demotywujące. Zwróćmy więc szczególną uwagę na formę i sposób podziękowania takim kandydatom.**



**PORADA** Poinformuj kandydatów na samym początku, że może się zdarzyć, że nie przyjmiecie wszystkich chętnych – ze względu na brak miejsc albo wymagania specyficznych kwalifikacji.

# 4. WPROWADZENIE WOLONTARIUSZY

W nowym miejscu każdy z nas czuje się na początku trochę zagubiony. Niepewność wolontariusza wzmaga nieznajomość zakresu obowiązków oraz zasad rządzących organizacją. Sposób przygotowania wolontariusza do pracy w naszej organizacji zależy przede wszystkim od tego, czym będzie się zajmował i jakie zadania przed nim postawimy. Inaczej będzie wyglądał proces wdrożenia w projekt osoby, która ma przeprowadzić dla nas ankietę, inaczej tej, która opiekować się ma osobą niepełnosprawną. Dlatego tak istotne jest, aby koordynator zadbał o ten etap pracy z wolontariuszem i systematycznie wprowadził go w zakres powierzonych mu obowiązków, zaczynając od przedstawienia spraw ogólnych, takich jak kultura pracy w organizacji, a kończąc na konkretnych, czyli na oczekiwaniach, jakie wobec niego mamy. W większości wypadków wystarczy zapoznanie go z organizacją, jej pracownikami oraz wyjaśnienie mu powierzonych zadań. Czasami jednak konieczne będzie przeprowadzenie profesjonalnego szkolenia.

## IV.1 Umowa

W świetle obecnie obowiązującej ustawy współpraca z wolontariuszem wymaga zawarcia pisemnego porozumienia w sytuacji, gdy czas współpracy będzie dłuższy niż 30 dni lub jeśli wolontariusz sam zwróci się do nas z taką prośbą. W innych przypadkach wystarczy umowa ustna. Porozumienie z wolontariuszem jest umową cywilnoprawną, a nie umową stosunku pracy. Choć pisemne porozumienie z wolontariuszem może wzbudzać w nas mieszane uczucia, to jednak trzeba powiedzieć, że spełnia ono szereg ważnych funkcji. Przede wszystkim stanowi dowód wykonywanych świadczeń oraz jasno określa zasady współpracy. **Umowa - bez względu na jej charakter – musi regulować takie kwestie jak: czas i przedmiot porozumienia, a także możliwość i sposoby jego rozwiązania.** Umowę sporządzamy w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron. Nie trzeba jej nigdzie rejestrować. Jeżeli wolontariusz zostanie przypisany do konkretnego projektu, to warto do umowy wpisać nazwę tego projektu oraz szczegółowo opisać wszystkie zadania i obowiązki wolontariusza, np. redakcja tekstów, promocja projektu w internecie, rejestracja uczestników, wydawanie materiałów, opieka nad osobą starszą, udzielanie korepetycji dzieciom, pomoc w animacji ulicznej, prowadzenie rozgrywek sportowych dla młodzieży.

**„Kierujemy się zasadą, że najważniejsze we współpracy z wolontariuszem jest budowanie poczucia jego więzi z instytucją i poczucia, że jest częścią zespołu. Istnieje szereg działań i rozwiązań, które prowadzimy w tym celu od samego początku pracy z każdym wolontariuszem.”**  
Koordynatorka wolontariuszki, Małopolski Instytut Kultury

**Muzeum Powstania Warszawskiego dba o system opieki nad wolontariuszami („wolontariusze wolontariuszom”). Wolontariuszami, szczególnie tymi początkującymi, opiekują się nie tylko pracownicy Wewnętrznego Centrum Wolontariatu, ale także wolontariusze starsi stażem. W dziale ekspozycji, gdzie pracuje najwięcej wolontariuszy - seniorów (także tych, którzy przeżyli powstanie), starsi wolontariusze wprowadzają nowych w funkcjonowanie Muzeum, opowiadają o jego misji i oprowadzają po ekspozycji. „To robi duże wrażenie, kiedy na początku wolontariatu widzi się, jak pan po osiemdziesiątce, pełen życia, który przeżył powstanie, mówi mi, że jest takim samym wolontariuszem jak ja.”**  
Wolontariuszka Muzeum Powstania Warszawskiego

## IV.2 Zapoznanie z organizacją

### Wspólna misja

Bezcenne jest, gdy wolontariusze pracujący z nami utożsamiają się z wartościami, które reprezentuje nasza organizacja. Zanim zapoznamy więc wolontariusza z jego obowiązkami, warto opowiedzieć mu kilka słów o tym, jak doszło do powstania naszej organizacji oraz przybliżyć misję i cele, które są motorem działania jej członków. **Nie zapomnijmy także zapoznać wolontariusza z prawami i obowiązkami zarówno organizacji, jak i jego samego.**



**PORADA** Opowiedz wolontariuszowi o misji i celach organizacji, o tym, czym się zajmujecie, do czego dążycie. To przybliży pozwoli mu zrozumieć wagę realizowanych działań i wzmocni identyfikację z organizacją, na rzecz której pracuje.

### Zespół

Drugim krokiem wprowadzania wolontariusza powinno być oprowadzenie go po organizacji i przedstawienie wszystkim pracownikom. Przybliżyliśmy mu wówczas to, czym zajmują się poszczególne osoby, a zarazem umożliwiamy pracownikom poznanie nowego członka zespołu. Jeżeli z jakichś względów taka forma wprowadzania nie jest możliwa, bo np. organizacja ma zbyt wielu pracowników i wolontariuszy, to zadbajmy o krótkie spotkanie zapoznawcze w sali konferencyjnej lub innym większym pomieszczeniu. Spotkajmy się w szerszym gronie, tak by wolontariusze mieli szansę się przedstawić i poznać wszystkie osoby w zespole. W przypadku większej grupy wolontariuszy nie zapomnijmy przedstawić ich sobie nawzajem. Stanowią oni jedną społeczność zaangażowaną w działania na rzecz naszej organizacji i naszych beneficjentów. **Takie formy przyjmowania wolontariuszy są niezwykle istotne, bo oprócz dobrej atmosfery pracy budują status wolontariusza jako pełnoprawnego członka naszego zespołu.**



**PORADA** Zapoznaj wolontariusza z panującymi zasadami i kulturą pracy w organizacji. To pomoże uniknąć nieporozumień oraz ułatwi mu wdrożenie się w pracę.

### Wsparcie w organizacji

Jak już ustaliliśmy, koordynowaniem pracy wolontariuszy i opieką nad nimi zajmuje się wyznaczona osoba – koordynator wolontariuszy. Bywa jednak, że poza obowiązkami związanymi z zarządzaniem pracą wolontariuszy ma on inne zadania. Tak dzieje się zwłaszcza w mniejszych organizacjach, gdy menedżer projektów staje się równocześnie koordynatorem wolontariatu. **W takich przypadkach warto wcześniej ustalić i wskazać, do kogo jeszcze w nagłych przypadkach wolontariusze mogą się udać, aby uzyskać pomoc.** Może to być ktoś, kto zawsze, bez względu na okoliczności jest dostępny w biurze i będzie wspierał koordynatora w jego zadaniach, np. sekretarz organizacji. Można pójść jeszcze krok dalej i ustanowić w organizacji system, w ramach którego każdy wolon-

tariusz będzie miał własnego opiekuna – tutora. Opiekun miałby ograniczony zakres obowiązków - byłby odpowiedzialny za wprowadzenie wolontariusza w grupę i wspierałby go na początku współpracy.



**PORADA** Poinformuj wolontariusza o możliwości kontaktowania się z koordynatorem w razie potrzeby i wsparciu, jakiego może od niego oczekiwać.

## IV.3 Zadania wolontariusza

### Miejsce pracy i narzędzia

Po zapoznaniu wolontariusza z organizacją, pokażmy mu jego miejsce pracy oraz wszystkie sprzęty, pomoce i narzędzia, którymi będzie się posługiwał. Ten moment wdrażania jest ściśle powiązany z tym, co dokładnie będzie robił wolontariusz, tak więc np. osoba zajmująca się wprowadzaniem danych i obsługą programu zarządzającego bazą danych będzie potrzebowała stanowiska z komputerem i odpowiednim oprogramowaniem; osoba, która będzie pomagała wydawać posiłki najuboższym, zostanie skierowana do kuchni i wyposażona w odpowiedni strój; osoba zgłaszająca się do pracy przy sprzątnięciu parku będzie miała odpowiednie narzędzia. Podczas prezentacji miejsca pracy pokażmy i objaśnijmy wszystkie niezbędne elementy warsztatu pracy, którymi wolontariusz będzie się posługiwał.

### Omówienie zadań

O tym, czy wolontariusz właściwie wykona swoje zadanie, decyduje to, na ile będzie je rozumiał. Dlatego zadania powinny być jasno sprecyzowane. Koordynator powinien bardzo dokładnie i szczegółowo opowiedzieć wolontariuszowi o jego obowiązkach, omówić po kolei każdy z nich. Na tym etapie nie zapomnijmy zaznaczyć, jak istotna i ważna w kontekście całej organizacji będzie jego praca. **Wyjaśnijmy, że wszystko, co wolontariusz będzie robił, jest częścią jakiegoś projektu albo służy wyższemu celowi, a powodzenie przedsięwzięcia zależy m.in. od wolontariusza i jego zaangażowania.** Dobrą praktyką jest spisanie wszystkich zadań wolontariusza, terminów realizacji oraz efektów jego pracy. Przypomnijmy, że wolontariusz nie jest pracownikiem etatowym i pomaga nam na zasadzie dobrowolnej, jednak umówienie się na konkretne terminy i zadania pomoże sprecyzować nasze oczekiwania oraz zweryfikuje chęci i motywację wolontariusza do wykonywania konkretnej pracy. **Pamiętając, że wolontariusz pracuje dobrowolnie, planujmy zadania w sposób elastyczny, tak by pozostać otwartym na jego sugestie i w razie czego zmodyfikować podejście, zadanie, zakres odpowiedzialności.**

**W projektach wolontariatu długoterminowego, takich jak np. niemiecki Dobrowolny Rok Socjalny (Freiwilliges Soziales Jahr) czy unijny wolontariat europejski (European Voluntary Service), oprócz koordynatora wolontariatu pojawia się mentor. Mentor (inaczej tutor) jest osobą pomagającą wolontariuszom w rozwiązywaniu problemów i konfliktów, które mogą się pojawić w kontaktach z zespołem organizacji czy odbiorcami jej działań podczas dłuższej pracy w jednym miejscu. Odgrywa rolę inną niż koordynator, który codziennie pomaga wolontariuszowi czy przydziela mu zadania. Mentor jest osobą, która może rozwiązać problem na linii koordynator wolontariuszy - wolontariusz.**

**Fundacja „Dobrze Że Jesteś”:** Przed wejściem na oddział każdy wolontariusz musi przejść cykl szkoleń. Jeżeli ktoś nie może przyjść na samo szkolenie, obowiązkowo musi opanować skrypty z tych szkoleń, które udostępnia Fundacja. Cykl składa się z trzech etapów: szkolenie z psychologiem, szkolenie medyczne i szkolenie praktyczne.

Określenie wzajemnych oczekiwań i ustalenie wspólnego sposobu rozumienia wyznaczonych zadań ułatwi potem zweryfikowanie przyjętych założeń.



**PORADA** Spisz ustalony harmonogram działań wolontariusza i sprawdź, czy wspólne ustalenia są tak samo rozumiane przez Ciebie i przez wolontariusza. Ustalcie wspólnie wytyczne do realizowanych zadań, np. liczbę godzin, formę pracy, rodzaj zadań.

### **Wprowadzanie do zadań**

W procesie uczenia się istotne jest stopniowanie poziomu trudności wykonywanych zadań. W przypadku nowo przyjętych wolontariuszy dobrze jest wprowadzać ich w poszczególne zadania stopniowo. Wolontariusze potrzebują czasu na wdrożenie się w pracę organizacji, a pracownicy powinni mieć czas na poznanie wolontariuszy i ich umiejętności. Wrzucenie wolontariusza „na głęboką wodę” może okazać się lekcją skuteczną, ale może też go zdemotywować, a w konsekwencji przynieść niewłaściwy skutek i rozczarowanie osób, które oczekują pomocy. Brak odpowiedniego przygotowania wolontariuszy daje o sobie znać zwłaszcza przy realizacji projektów, których beneficjentami są osoby zależne, np. dzieci, niepełnosprawni.

### **Badanie lekarskie dla wolontariusza**

Organizacja nie ma obowiązku wysyłania wolontariuszy na badania lekarskie. Jednak w przypadku pewnego rodzaju zadań może się to okazać konieczne. Dotyczy to przede wszystkim osób zajmujących się opieką nad obłożnie chorymi w hospicjach. Wolontariusze ci powinni przedstawić aktualne badania lekarskie. Dlatego konieczne w tym wypadku okazać się może skierowanie wolontariusza na badania sanitarno-epidemiologiczne. Koszt takiego badania nie powinien nigdy obciążać wolontariusza, tylko nas – jako organizatorów tego rodzaju wolontariatu.

## **IV.4 Szkolenia**

Zazwyczaj charakter pracy wolontariusza nie wymaga wdrożenia specjalnego programu szkoleniowego. W wielu przypadkach ograniczyć się można do krótkiego warsztatu lub nawet rozmowy wstępnej i oprowadzenia wolontariusza po miejscu pracy. Bywają jednak sytuacje, które wymagają oprócz poinformowania wolontariuszy o konkretnym zagrożeniu (np. podczas pracy z nosicielami wirusa HIV), przeprowadzenia także specjalistycznych szkoleń, np. wolontariusze medyczni zawsze muszą ukończyć kurs medyczny, a pracujący w hospicjach powinni przejść treningi z psychologiem. Koszty takich szkoleń ponosi organizacja.



**PORADA** Zaplanuj w razie potrzeby skierowanie wolontariusza na odpowiednie przeszkolenie, które podniesie jego kwalifikacje i umożliwi lepsze wykonywanie zadań.

## IV.5 Okres próbny

Mimo że wolontariusz nie jest związany z nami umową o pracę, powinniśmy zadbać o zorganizowanie dla niego tzw. okresu próbnego wolontariatu. Może się to wydawać zaskakujące w odniesieniu do pracy wolontariusza, ale warto umówić się, że dajemy sobie czas na poznanie się, oswojenie się wolontariusza z jego zadaniami i sprawdzenie, czy jest to właśnie to, co chciałby robić. **Okres próbny, na który zawsze zgodzić się powinny obie strony, daje możliwość wycofania się bez urazy lub ewentualną zmianę zakresu obowiązków.** Musimy zawsze liczyć się z tym, że wolontariusz po kilku tygodniach pracy, kiedy pozna od środka naszą organizację i panującą w niej atmosferę, nawet jeśli sprawdzi się w bezpośrednim działaniu, zrezygnuje. Okres próbny jest korzystny także dla nas: mamy czas, by bliżej przyrzeć się danej osobie, temu jak wywiązuje się ze swoich obowiązków, zebrać interesujące nas informacje od innych członków zespołu i na tej podstawie podjąć decyzję, czy chcemy kontynuować z nią współpracę. **Nie zapomnijmy przy tym, by po upływie okresu próbnego – nawet jeżeli wszystko jest w najlepszym porządku – zrobić krótkie podsumowanie i przekazać decyzję wolontariuszowi wraz z naszą opinią dotyczącą jego pracy i zaangażowania.**



**PORADA** Warto najpierw umówić się z wolontariuszem na okres próbny. To czas, który dajecie sobie na wzajemne poznanie się.

**Małopolski Instytut Kultury: Raz przypisane wolontariuszowi zadania mogą ulec zmianie. Są programy, w których wolontariusze mają do wyboru dużo różnorodnych zadań. Jeżeli w trakcie trwania programu wolontariusz z częścią z nich sobie nie radzi, osobę taką można przekierować na zupełnie inny front, co daje czasem rewelacyjne efekty. Dlaczego to ważne? Dzięki temu unikamy frustracji wolontariusza, jeśli przypisane zadania mu „nie leżą”. Zdarza się np., że wolontariusz, który ma pisać teksty, ale mu to nie idzie, rewelacyjnie sprawdza się po przekierowaniu do działań animacyjnych. Dlatego MIK dba o elastyczność i w dużych programach daje wolontariuszom możliwość „przekwalifikowania się”. „Cały czas jesteśmy w kontakcie z wolontariuszami. Gdy jest okazja, rozmawiam z koordynatorem, z wolontariuszem, dowiaduję się, czy wszystko jest OK i czy współpraca przebiega prawidłowo.”**

Karolina Fidyk, koordynatorka wolontariatu w Małopolskiego Instytutu Kultury

# 5. WSPÓŁPRACA I MOTYWOWANIE WOLONTARIUSZY

Współpraca i motywowanie to najważniejszy dla organizacji etap współpracy z wolontariuszem. To koordynator jest pierwszą osobą, która odpowiedzialna jest za sprawną organizację i nadzorowanie pracy wolontariusza, a także za udzielanie mu wsparcia w codziennych zmaganiach związanych z wykonywaniem obowiązków oraz dbanie, by czuł się w naszej organizacji dobrze.

Koordynator powinien być zawsze dla wolontariusza tą osobą w organizacji, która udzieli mu wsparcia. Jeśli chcemy, aby wolontariusze silnie identyfikowali się z działaniami organizacji i angażowali się w nie, musimy dbać o dobrą komunikację wewnętrzną. Sprawnie funkcjonująca komunikacja z wolontariuszami zabezpiecza organizację przed takimi kryzysowymi sytuacjami, jak nagłe odejście wolontariuszy lub konflikt wewnętrzny w zespole. Kluczowym elementem dobrej komunikacji jest umiejętne i skuteczne motywowanie wolontariusza. **Trzeba zdać sobie sprawę z tego, że z początku silna wewnętrzna motywacja wolontariusza, z którą przychodzi do naszej organizacji, może w zderzeniu z codziennością nieco osłabnąć. A przyczynić się do tego mogą takie niepożądane zjawiska, jak: nieumiejętne zarządzanie, zła atmosfera pracy w zespole, arogancja członków zespołu, niedocenywanie roli wolontariusza czy ignorowanie efektów jego pracy.** Trzeba przy tym pamiętać, że celem motywowania nie jest tylko zachęcenie wolontariuszy do lepszej i bardziej wydajnej pracy, ale przede wszystkim nagrodzenie ich za ogromny wkład, jaki wnoszą do naszej organizacji. Tego wkładu nie sposób wycenić i o tym powinniśmy pamiętać każdego dnia wspólnej pracy.

**?** **PORADA** Opracuj i stosuj wraz ze współpracownikami skuteczny system nagradzania oraz motywowania wolontariuszy. Zwróć uwagę na to, by system był odpowiednio dobrany do każdej osoby i jej oczekiwań.

## V.1 Wspieranie

### Zadania

Koordynator ma być dla wolontariusza oparciem. Powinien interesować się jego codzienną pracą – nie tylko po to, by sprawdzać poprawność wykonania zadań, ale też by wiedzieć, jak wolontariusz odnajduje się w swoich obowiązkach, jak radzi sobie ze stawianymi przed nim wyzwaniami, a przede wszystkim, by udzielić mu wsparcia, w sytuacji, która może go przerosnąć. To koordynator odpowiedzialny jest za dobry podział zadań. Umiejętne ich delegowanie dotyczy zarówno sytuacji, kiedy organizacja współpracuje z wieloma wolontariuszami, jak i z jednym. Wolontariusz zawsze musi wiedzieć co, jak, gdzie i na kiedy ma wykonać. Przy tak przedstawionych wymaganiach koordy-



natorowi łatwiej będzie nadzorować i egzekwować wykonanie poszczególnych zadań. Z czasem wolontariuszom, którzy się sprawdzają, możemy powierzać bardziej odpowiedzialne zadania, wymagające większej samodzielności i decyzyjności; których właściwe wykonanie zależy od pozyskanej przez wolontariusza wiedzy. Obdarzając wolontariuszy takim zaufaniem podniesiemy ich poczucie własnej wartości, a jednocześnie wzmocnimy ich zaangażowanie.

## Rozwój

Pamiętajmy, by wolontariuszom poświęcającym swój wolny czas na rzecz naszej organizacji stworzyć także możliwości rozwoju i podnoszenia kwalifikacji. Pod tym względem wolontariuszy traktujemy tak samo jak etatowych pracowników. Inwestycja w wiedzę i umiejętności wolontariusza bezpośrednio przekładać się będzie na działalność naszej organizacji, a wolontariusze na pewno to docenią. Zwłaszcza że zazwyczaj nie spodziewają się i nie oczekują, że organizacja do działań rozwojowych i szkoleniowych będzie chciała ich włączyć.

## Komunikacja

Koordinator powinien zadbać o szczerą komunikację z wolontariuszami, opartą na zaufaniu i otwartości. Pomogą w tym regularne rozmowy indywidualne oraz spotkania w grupach. **Wskazane jest organizowanie cyklicznych (minimum raz w miesiącu) grupowych zebrań z udziałem wszystkich wolontariuszy pracujących na rzecz organizacji.** Podstawowym celem takich spotkań powinna być wymiana doświadczeń oraz opinii pomiędzy wolontariuszami. **To może być także dobra okazja do tego, by podzielić się problemami, przedstawić swoje pomysły i przekazać ważne informacje dotyczące samej organizacji.** Duże spotkania oraz indywidualne rozmowy pomagają łagodzić napięcia i konflikty w grupie, przyczyniają się do zacieśnienia więzi w zespole i wreszcie pozwalają każdemu z wolontariuszy skorzystać z grupowej wiedzy i wsparcia. Nawet jeżeli monitorujemy pracę wolontariusza zdalnie, postarajmy się raz na jakiś czas spotkać z nim osobiście, a jeśli nie jest to możliwe, zadzwońmy do niego i zapytajmy, czy wszystko w porządku, czy czegoś nie potrzebuje. Pamiętajmy o motywowaniu i wspieraniu ludzi, którzy bezinteresownie działają dla tego samego celu co my.

**Muzeum Powstania Warszawskiego dba o dobrą komunikację z wolontariuszami. W profilu Muzeum na Facebooku jest oddzielna grupa dla wolontariuszy, co ma ułatwić im komunikację. Ważna jest także komunikacja bezpośrednia: wolontariusz może na bieżąco konsultować się z pracownikami swojego działu, starszymi wolontariuszami i dostępnymi przez cały czas pracownikami Centrum Wolontariatu. Dlaczego to ważne? Dobra komunikacja sprawia, że wolontariusze (zwłaszcza początkujący) nie czują się pozostawieni sami sobie.**



**PORADA** Przyglądaj się pracy wolontariusza, abyś w odpowiednim czasie mógł go wesprzeć lub doradzić mu. To przełoży się na jakość wykonywanej przez wolontariusza pracy.



**PAMIĘTAJ, ŻE** motywacja wolontariusza zależy tak od koordynatora, jak i całej organizacji.

## Znaczenie zaangażowania

Podczas cyklicznych spotkań i rozmów przypomnijmy wolontariuszom, jak wielką wartością są dla naszej organizacji i jakie znaczenie mają zadania, które realizują. Podkreślmy, że bez pomocy i wkładu wolontariuszy realizowane projekty, a nawet działalność samej organizacji byłyby niepełne. Warto przypomnieć głębszy sens prostych, wydawać by się mogło, zadań. Zwykle przygotowywanie kopert do wysyłki (z informacją o możliwości wpłaty darowizny albo przeznaczeniu na rzecz naszej organizacji 1% podatku) przyczynia się do zwiększenia funduszy na realizację programów, np. na rzecz dzieci z biednych rodzin. Takie przedstawienie tych działań sprawia, że codzienna praca wolontariusza nabiera innego wymiaru i znaczenia. Wolontariusz nie będzie wątpił w sens swojej pracy, jeśli dokładnie wyjaśnimy, czemu ma ona służyć.

## Włączanie wolontariusza w życie organizacji

Włączajmy wolontariuszy we wszystkie aspekty życia naszej organizacji. Pozwólmy im w miarę możliwości uczestniczyć w spotkaniach organizacyjnych, wewnętrznych naradach z pracownikami czy spotkaniach koncepcyjnych. Wolontariusze są częścią naszego zespołu - tak jak pracownicy etatowi. Niech zabierają głos w dyskusjach i przedstawiają swoje pomysły. Ich **świeże spojrzenie pomoże niejednokrotnie znaleźć innowacyjne rozwiązania. W ten sposób docenimy także ich zaangażowanie, zdobędziemy ich zaufanie oraz wzmocnimy relację z pozostałymi pracownikami.** Jak wynika z przeprowadzonych przez nas badań, identyfikację z organizacją oraz zaangażowanie wolontariusza znacznie zwiększyć mogą tak niewielkie rzeczy, jak choćby przyznanie osobistego adresu mailowego w domenie organizacji.

Dzięki takim gestom wolontariusze czują się pełnoprawnymi członkami zespołu, co napawa ich dumą i pomaga w codziennej pracy. Nie jest to oczywiście wymogiem i nie w każdego rodzaju wolontariacie będzie to możliwe, bo przecież nie mamy adresów mailowych setkom wolontariuszy organizujących np. koncerty albo sadzących drzewa. Jest to jednak przykład drobnego (i – co ważne dla organizacji – bezkosztowego) wynagrodzenia wolontariusza za jego wkład w działalność organizacji. Życzliwość organizatorów może przybierać różne formy – można obdarować wolontariuszy gadżetami promocyjnymi (T-shirty, kubki, długopisy), można przyznać im adres mailowy albo stałe miejsce do pracy.



**PORADA** Inwestuj w swoich wolontariuszy, dbaj o rozwijanie ich wiedzy i umiejętności, zatroszcz się o dobrą komunikację. Zrozumienie wzmocni i zmotywuje wolontariusza, a inwestując w niego, inwestujesz w swoją organizację.



**PAMIĘTAJ, ŻEBY** traktować wolontariusza jak pełnoprawnego członka zespołu. Pozwól mu uczestniczyć w życiu całej organizacji

## V.2 Motywowanie

### Motywacja wewnętrzna

Zdarza się, że zarządzamy zespołem, zapominając o najważniejszej kwestii, jaką jest nagradzanie i motywowanie pracowników. Zapominamy o tym także w przypadku wolontariuszy. Ustaliliśmy już, że wolontariusz jest członkiem zespołu, ale musimy pamiętać, że mechanizm jego motywowania i nagradzania jest nieco bardziej złożony niż w przypadku etatowego pracownika. **Wolontariusz pracuje za darmo. Działa więc przede wszystkim w oparciu o motywację wewnętrzną, która stanowi o sile jego zaangażowania. Naszą rolą jest, aby podczas współpracy odkryć tę motywację, a następnie umiejętnie ją zwiększać.** Z całą pewnością nie jest to zadanie proste. Wymaga dobrego poznania każdego z wolontariuszy, ich motywacje wewnętrzne mogą być bowiem różne. **Wśród najczęstszych powodów zaangażowania się w pomoc na rzecz innych wolontariusze podają: „Chcę wykonywać ten rodzaj pracy”; „Praca sprawia mi przyjemność”; „Kieruję się przekonaniami moralnymi/religijnymi, które opierają się na założeniu, że powinno się pomagać innym”.** Ten altruistyczny typ motywacji przeważa nad pragmatycznymi przesłankami do podjęcia pracy za darmo. Dlatego właśnie sposoby motywowania wolontariuszy są zupełnie inne niż stosowane w przypadku etatowych pracowników.

### Cel nagradzania

Pamiętajmy o roli, jaką spełnia nagradzanie wolontariuszy. Nagradzając, po pierwsze – wzmacniamy zaangażowanie wolontariuszy w pracę. Po drugie, motywujemy ich do dalszej aktywności – wolontariusze są bardziej skupieni na pracy, traktują ją jeszcze bardziej odpowiedzialnie. Po trzecie, nagradzany wolontariusz czuje się doceniony – zwiększamy jego poczucie własnej wartości, zadowolenie z wykonanej pracy i samego siebie. Utwierdzamy go w przekonaniu, że to, co robi, ma sens i jest ważne. W ten sposób stwarzamy inspirującą i przyjazną atmosferę pracy, która na koniec staje się jednym z ważniejszych czynników motywujących wolontariuszy do dalszej współpracy.

### Forma nagradzania

Podczas opracowywania systemu motywacji wolontariuszy, nie zapomnijmy o formie i stylu. Nagradzać powinniśmy wtedy, gdy jesteśmy do tego przekonani. Nie może to być działanie sztuczne i schematyczne, gdyż traci wówczas sens. Nagroda powinna być sprawiedliwa. Pamiętajmy również, że zbyt silne i częste motywowanie jednego tylko wolontariusza wzbudza zazdrość u innych,

**Wolontariusze Małopolskiego Instytutu Kultury zapraszani są na spotkania całego zespołu, które odbywają się w każdy poniedziałek. Podczas spotkań każdy opowiada o projekcie – podsumowuje, co się zdarzyło w poprzednim tygodniu i co się wydarzy w najbliższym czasie. Jeżeli przychodzi nowy wolontariusz, na takim spotkaniu jest przedstawiany zespołowi. Dlaczego to ważne? Te spotkania są bardzo kształtujące dla wolontariuszy – dowiadują się, jak wyglądają działania w innych projektach, jak toczą się prace itd. Poza tym lepiej rozpoznają pracowników, a pracownicy ich – dzięki temu nie dochodzi do sytuacji, gdy mijają się na korytarzu, nie wiedząc, kto jest kim. Wolontariusze nie czują się anonimowi.**

a w nagradzonym w ten sposób rodzi niepokój, co może spowodować skutek odwrotny do zamierzonego. **Zadbajmy więc o to, aby wyraz uznania był zawsze proporcjonalny do osiągnięć.** Unikajmy motywacji negatywnej, opartej na lęku (pobudzanie do działania poprzez stwarzanie poczucia zagrożenia, np. groźbą zakończenia współpracy). Wiele organizacji stosuje ten typ motywacji w odniesieniu do pracowników. Jest to metoda nieskuteczna i niewłaściwa, a w przypadku wolontariuszy ma wręcz destrukcyjne skutki. Osobom, które współpracują za darmo, trudno jest się pogodzić z tym, że grozi się im utratą czegoś, do czego mają pełne prawo lub na co wcześniej uczciwie zapracowały. Tego typu motywację możemy zastosować wyłącznie w ostateczności, np. w pracy z trudnym wolontariuszem, któremu dajemy do zrozumienia, że zakończymy współpracę z nim, jeśli nie zmieni swego postępowania.

### **Zróżnicowane potrzeby**

System gratyfikacji i motywacji musi być dobrze przemyślany i odpowiednio dobrany do osoby. Wspomnieliśmy wcześniej, że jest to bardzo trudne, ponieważ nie możemy nagradzać wszystkich wolontariuszy jednakowo. **Musimy pamiętać o ich indywidualnych oczekiwaniach, pragnieniach, życzeniach, a także ograniczeniach i wrażliwości.** Dlatego poświęćmy czas, aby wszystkich poznać i zrozumieć motywy ich działania. Nietrafiona nagroda nie przyniesie ani wolontariuszowi, ani nam żadnej korzyści. Nie każdy wolontariusz lubi lub chce być chwalony publicznie, otrzymywać dyplomy, występować przed kamerą albo dostawać jakiegokolwiek nagrody rzeczowe.

### **Dobór nagród**

Dobór nagród i form motywowania wolontariuszy ściśle związany jest z charakterem organizacji oraz jej możliwościami. Inaczej będzie to wyglądało w Ośrodku Pomocy Społecznej (MOPS) w małym mieście czy schronisku dla zwierząt, które działają w oparciu o gminne środki; inaczej w stołecznej organizacji, która wspiera odpowiedzialny biznes, a jeszcze inaczej w fundacji, która zajmuje się organizacją masowych imprez kulturalnych. Jako że możliwości finansowe, warunki pracy i zasięg prowadzonych projektów są różne, różne są też sposoby motywowania pracowników i wolontariuszy w tych organizacjach. Inaczej motywowani będą wolontariusze, którzy przychodzą do świetlicy miejskiej, by pomagać dzieciom w odrabianiu szkolnych lekcji, a zupełnie inaczej ci, którzy angażują się *pro bono* w organizację festiwali filmowych. Ich podejście do pracy jest znacznie bardziej pragmatyczne, stąd też sposób gratyfikacji powinien precyzyjnie odpowiadać motywom, jakimi kierowali się podejmując pracę wolontariacką.

Dobór nagród może również zależeć od tego, ilu wolontariuszy zatrudniamy i do jakich działań. Organizacje prowadzące projekty o charakterze akcyjnym i o dużym zasięgu niejednokrotnie angażują kilkuset wolontariuszy rocznie. Większość z nich współpracuje z organizacją tylko przez kilka tygodni. To nie znaczy jednak, że tacy wolontariusze nie powinni być motywowani i nagradzani. Nawet zwykłe słowo „dziękuję” może motywować takie osoby do zaangażowania się w kolejne projekty w kolejnych latach. Opracowując swój system motywacyjny dla wolontariuszy, nie zapominajmy też o tych, którzy pracują dla nas zdalnie, np. wykonują swoją pracę przez internet.

Stworzenie skutecznego systemu motywacyjnego wolontariuszy nie jest łatwe. Powinno być ściśle dostosowane do charakteru i możliwości organizacji. Warto zacząć od najprostszych i najbardziej uniwersalnych form motywowania i nagradzania, takich jak:

- rozmowa, oferowanie wsparcia i pomocy,
- zauważanie wolontariusza przez kierownictwo organizacji/institucji,
- korzystanie z wiedzy i doświadczenia wolontariusza,
- okazywanie zainteresowania pracą wolontariusza,
- włączenie w proces decyzyjny (o ile to możliwe),
- słowo „dziękuję”,
- obchodzenie Dnia Wolontariusza,
- wręczanie gadżetów z logo organizacji,
- dbanie o rozwój i pomoc w zdobywaniu nowych umiejętności,
- zapraszanie na formalne i nieformalne spotkania zespołu,
- umieszczenie nazwiska wolontariusza w raporcie rocznym organizacji i/lub publikacji, przy której pomagał,
- pochwały i wyróżnienia,
- wysyłanie kartek okolicznościowych,
- delegowanie odpowiedzialnych zadań,
- dbanie o miłą atmosferę w pracy i życzliwość pracowników,
- udział w szkoleniach, również tych organizowanych w ramach projektów,
- przyznawanie okolicznościowych upominków i nagród,
- udostępnianie narzędzi i zasobów organizacji.



**PORADA** Zwróć uwagę, by sposoby motywowania i nagradzania wolontariuszy były adekwatne do wykonanej pracy i włożonego wysiłku. To wmacnia ich zaangażowanie i dodaje chęci do podejmowania nowych zadań.



**UWAGA** Niezależnie od tego, czy współpracujesz z jednym czy z setką wolontariuszy; czy tworzysz organizację lokalną czy ogólnopolską, zawsze stać Cię na dobre słowo i przychylność, która dodaje wolontariuszowi skrzydeł do dalszej pracy.

**Fundacja „Dobrze Że Jesteś” jest otwarta na kreatywność wolontariuszy i ich inicjatywy. Jeżeli wolontariusze wpadną na pomysł zorganizowania jakiegoś dodatkowego wydarzenia dla pacjentów na oddziale, mogą ten pomysł zgłosić koordynatorowi i wspólnie z nim załatwić zgodę szpitala. Mogą to być np. warsztaty artystyczne, obchody jakiegoś święta (np. oddziałowe mikołajki). Każdy wolontariusz ma też możliwość indywidualnego działania, które wykracza poza standardowe obowiązki, a leży w granicach jego kompetencji (czyli z jednej strony nie jest związane z czynnościami medycznymi, ale z drugiej nie łamie regulaminu szpitala). Dlaczego to ważne? Kreatywność wolontariuszy może mieć ogromny pozytywny wpływ na poprawę jakości życia pacjentów na oddziale i na zbudowanie indywidualnych relacji pacjent - wolontariusz.**

## V.3 Ewaluacja

Koordynator, nadzorując wolontariuszy, powinien mieć przemyślany sposób monitorowania ich pracy. To pozwala bowiem w umiejętny sposób przekazać im informację zwrotną. Musimy umieć precyzyjnie wskazać, co wolontariusze robią dobrze, a nad czym powinni jeszcze popracować. Nasz przekaz nie może być jednostronny. **Nie powinien także być nastawiony tylko na krytykę czy recenzowanie pracy wolontariusza. Informując wolontariusza o tym, co robi dobrze, trzeba też wskazać obszary, w których może jeszcze coś polepszyć i zmienić. Wolontariusz zyskuje wtedy wsparcie i cenną wiedzę o jakości pracy, którą wykonuje. Taka rozmowa o charakterze ewaluacyjnym powinna być przeprowadzona w przyjaznej atmosferze.** Na pierwszym etapie – od momentu przyjęcia wolontariusza do zapoznania go z zakresem obowiązków – koordynator wolontariuszy lub projektu powinien przyjąć rolę mentora, który przygląda się, wprowadza i uczy wolontariusza. W zależności od rodzaju wolontariatu, wykonywanych zadań czy czasu trwania wolontariatu warto zaplanować regularne spotkania, na których koordynator powinien wymienić się z wolontariuszami uwagami i spostrzeżeniami dotyczącymi ich pracy. **Trzeba pamiętać o zachowaniu dobrych proporcji negatywnej i pozytywnej informacji zwrotnej i o tym, by pozostawać otwartym na sugestie wolontariusza.** Koordynator prowadzący takie spotkanie powinien być dobrym słuchaczem, który aktywnie słucha opinii wolontariusza, i dobrym obserwatorem, który potrafi dostrzec jego indywidualne potrzeby i kompetencje.



**PORADA** Staraj się jak najczęściej przekazywać wolontariuszowi pozytywne informacje zwrotne. Docenienie dobrze wykonanej pracy jest najskuteczniejszym sposobem motywacji do dalszego wysiłku.



**PAMIĘTAJ, ŻE** wolontariusze potrzebują informacji zwrotnej na temat ich pracy, to wzmacnia, ale również weryfikuje wzajemne oczekiwania organizacji i wolontariusza dotyczące wykonywanych świadczeń.

## V.4 Wyzwania

W każdej organizacji korzystającej z pomocy wolontariuszy może się zdarzyć, że będziemy mieli do czynienia z tzw. trudnym wolontariuszem – osobą konfliktową, w rażący sposób łamiącą regulamin czy zasady organizacji albo niewywiązującą się ze swoich obowiązków. Warto więc, by koordynator wolontariuszy miał z góry opracowany sposób postępowania w takiej sytuacji. Choć czasem **trudno jednoznacznie osądzić czyjeś intencje, nigdy nie można tolerować zaniedbań w wykonywaniu obowiązków ani zachowań, które zaburzają pracę całej organizacji. Rozwiązywanie trudnych sytuacji z wolontariuszem powinniśmy zacząć od rozmowy, by móc poznać powody jego postępowania.** Być może znajdzie się dla niego jakieś usprawiedliwienie – problemy osobiste, niezrozumienie zadań, zła atmosfera pracy. Podczas takiej rozmowy powinniśmy wspólnie

wypracować plan naprawczy, a potem monitorować jego realizację podczas regularnych spotkań. Zdarza się, że jedno takie spotkanie wystarczy i problem zostaje rozwiązany. Czasem jednak nie przebiega to tak łatwo i wolontariusz łamie podjęte ustalenia. Wtedy powinniśmy opowiedzieć o konsekwencjach, jakie może ponieść, nie stosując się do wspólnie uzgodnionego planu działań, wymieniając wśród nich zakończenie współpracy. Dopiero przy powtarzających się problemach koordynator powinien zastanowić się na podjęciem decyzji o zerwaniu współpracy z takim wolontariuszem.

**!** **UWAGA** Jeżeli wolontariusz nie wywiązuje się ze swoich obowiązków lub w rażący sposób narusza zasady panujące w naszej organizacji, musimy odpowiednio wcześniej zareagować i wyjaśnić powody takiego postępowania. W ostateczności, w przypadku braku poprawy powinniśmy zastanowić się nad rozwiązaniem z nim umowy.

**?** **PORADA** Zawczasu opracuj konstruktywny i przejrzysty dla obu stron sposób postępowania z trudnym wolontariuszem. To pomoże szybko i pozytywnie rozwiązać sytuację konfliktową, gdyby do niej doszło.

**Slot Art Festival: Każdy wolontariusz musi być świadomy konsekwencji swoich niepożądanych działań. Najbardziej dotkliwą jest usunięcie z festiwalu. O konsekwencjach mówi regulamin. Jeśli ktoś nie może pracować – może po prostu opuścić festiwal, uprzedzając o tym szefa ekipy, aby ten mógł odpowiednio zorganizować zastępstwo. W przypadku problemów dochodzi do szczerzej rozmowy między wolontariuszem a szefem ekipy. Czasami jest to indywidualna rozmowa wolontariusza z szefem ekipy, czasami spory rozwiązuje grupa wolontariuszy, którzy pracują z tym, kto sprawia kłopoty. Podczas festiwalu preferowane jest odpowiedzialne podejście do pracy i zadań, które powinny być wykonane – toteż konsekwencje wyciągane wobec takiego wolontariusza poprzedzone są szeregiem rozmów, dzięki którym zarówno wolontariusz, jak i szef ekipy mają okazję dokładnie poznać i zrozumieć racje drugiej strony. Mogą także wspólnie wypracować rozwiązanie problemu.**

# 6. ZAKOŃCZENIE WSPÓŁPRACY

Zakończenie współpracy z wolontariuszem jest równie istotne jak każdy poprzedni etap cyklu współpracy. W każdej organizacji taki moment wcześniej czy później nadchodzi. **Bez względu na okoliczności i powody rozstania pamiętajmy, że wszystkie czynności powinny być przeprowadzane serdecznie i we wzajemnym poszanowaniu. Pamiętajmy, że jeśli współpraca zaczęła się od podpisania porozumienia, to jej zakończenie również powinno się odbyć w formie pisemnej.** To ważne zwłaszcza w sytuacji zrywania współpracy z trudnym wolontariuszem. Nawet takie – nacechowane często negatywnymi emocjami – pożegnania muszą odbywać się w kulturalnej atmosferze i powinny być przeprowadzone profesjonalnie. Kończąc współpracę z wolontariuszem, **nie zapominajmy o podziękowaniu i podsumowaniu całego jego dorobku. Ważne, by wolontariusz także miał szansę przedstawić swoje podsumowanie współpracy z organizacją.** Bardzo często współpraca z wolontariuszem może przerodzić się w wartościową przyjaźń i sympatię do organizacji i jej zespołu, a czasem we współpracę zawodową.

## VI.1 Podsumowanie pracy wolontariusza

Podsumowanie pracy wolontariusza to jeden z najważniejszych etapów cyklu. Bez względu na to, jak długo trwała współpraca oraz z jakiego powodu się rozstajemy, powinniśmy zebrać wszystkie spostrzeżenia oraz informacje dotyczące osiągnięć (i ewentualnych porażek) wolontariusza, a następnie przeprowadzić z nim indywidualną rozmowę. Przed spotkaniem poprośmy wolontariusza (niezależnie od tego, czy był to wolontariat długofalowy, czy akcyjny) o wyrażenie opinii o współpracy z naszą organizacją poprzez wypełnienie odpowiedniego kwestionariusza. Informacje, jakie uzyskamy, pomogą nam nie tylko lepiej przygotować się do rozmowy podsumowującej, ale będą też przydatne w procesie ewaluacji współpracy z innymi wolontariuszami w naszej organizacji. Do rozmowy ewaluacyjnej dobrze się przygotujmy, by móc wolontariuszowi powiedzieć, jakie według nas zrobił postępy w pracy, jak wiele nam pomógł, jakie korzyści odniosła organizacja, a jakie bezpośredni jej beneficjenci. Charakter rozmowy określa forma wolontariatu. W przypadku wolontariusza, którego motywacją było nabycie nowych kompetencji i umiejętności, warto je nazwać i wymienić, podsumować, jaką zdobył wiedzę i umiejętności, opowiedzieć o tym, jakimi zdolnościami się wykazał oraz jaka była jego postawa podczas wykonywanych zadań. Określenie zdobytych przez wolontariusza kompetencji pozwala uświadomić mu, jak wiele nie tylko społecznych gratyfikacji, ale także konkretnych predyspozycji zawodowych pozyskał, współpracując z organizacją. Rozmowa jest również doskonałym momentem, aby wręczyć wolontariuszowi odpowiednie zaświadczenia, rekomendacje lub opinie oraz zapewnić go o naszej przyjaźni i chęci pozostania z nim w kontakcie.





**PORADA** Kończąc współpracę z wolontariuszem, koniecznie odbądź z nim indywidualne spotkanie podsumowujące jego pracę w organizacji i omawiające jego osiągnięcia.

## VI.2 Zakończenie projektu

### Podziękowania

Kończenie współpracy z wolontariuszem bardzo często zbiega się z zamknięciem projektu, przy którym pracował. W takich sytuacjach, dziękując wolontariuszowi za współpracę, nie zapominajmy o odpowiedniej formie. Nie twórzmy bezosobowego rytuału, który polegać będzie na wręczeniu dyplomu w zaciśnięciu pokoju koordynatora. **Wykorzystajmy do tego oficjalną uroczystość lub konferencję wieńczącą projekt.** Obok podziękowań dla koordynatora projektu czy zespołu pracowników umieścmy też podziękowania dla wolontariuszy i – jeśli to możliwe – wymieńmy ich wszystkich z imienia i nazwiska. Możemy też zorganizować oficjalne spotkanie w gronie wszystkich pracowników organizacji, podczas którego podziękujemy każdemu wolontariuszowi z osobna, wręczając w miarę możliwości drobne upominki lub dyplomy. Dobrą praktyką, stosowaną przez wiele organizacji, jest także umówienie się na nieformalne spotkanie pracowników z wolontariuszami poza biurem, w jakimś ulubionym miejscu. Będzie to dobra okazja do powspominania i podsumowania współpracy. Wolontariuszom podziękować też możemy podczas dorocznych spotkań, np. gwiazdkowych. Możemy ich wreszcie po prostu wszystkich zaprosić do jakiegoś spokojnego miejsca w biurze i zwyczajnie podziękować za pomoc, której nam udzielają.



**PORADA** Zaplanuj czas na podziękowanie wolontariuszom - podczas gali, uroczystego spotkania w organizacji, na specjalnym spotkaniu. To ważne, by mieć razem świętować zakończenie wspólnej pracy.

### Wartościowy wolontariusz

Starajmy się zatrzymać doświadczonych i wartościowych wolontariuszy w naszej organizacji, dając najlepszą możliwość zaangażowania się w innym miejscu, przy realizacji innego projektu. Wolontariusze, którzy dobrze poznali już naszą organizację mogą w przyszłości – jako etatowi pracownicy – stanowić o jej sile. Nie jest to wymóg ani też oczekiwanie wolontariusza, ale powinniśmy o tym pamiętać planując zatrudnienie. W końcu były wolontariusz to sprawdzony i zaufany współpracownik. Takie rozwiązania są z jednej strony ceną nagrodą dla wolontariusza, który ma szansę zmierzyć się z nowym wyzwaniem, z drugiej zaś pozwalają organizacji zaoszczędzić czas przeznaczony na rekrutację.

**Małopolski Instytut Kultury: Ewaluacja z udziałem wolontariusza następuje tylko po zakończeniu wolontariatu wydarzeniowego. Podczas rozmowy, która odbywa się nie później niż 2-3 dni po zakończeniu wydarzenia, jest czas na przekazanie przez wolontariusza uwag dotyczących współpracy z instytucją, koordynatorem itd. Zbieranie tych uwag jest zadaniem koordynatora wolontariatu, który przekazuje je w zwięzłej formie koordynatorowi danego programu i dba o to, aby w przyszłości nie powtórzyły się niedociągnięcia wskazane przez wolontariuszy.**

**Zakończenie wolontariatu: Na koniec roku w „Akademii Przyszłości” jest organizowany duży event dla dzieci i ich wolontariuszy w każdym z 14 miast: „Gala Sukcesu”. Dzieci dostają tam swoje dyplomy sukcesu.**

**W ramach „Paczki” organizowany jest duży, ogólnopolski finał. Lokalnie lider spotyka się ze swoimi wolontariuszami i zespołem. Stowarzyszenie „Wiosna”**



**PORADA** Rekrutując nowego pracownika do organizacji, poszukaj go w pierwszej kolejności w szeregach swoich wolontariuszy.

## VI.3 Rezygnacja wolontariusza

Współpracując z wolontariuszami, powinniśmy zawsze liczyć się z tym, że to wolontariusz wcześniej zrezygnuje ze współpracy z organizacją. Choć powody takich decyzji bywają różne, zawsze powinniśmy podchodzić do nich z pełnym zrozumieniem. Często powodem rezygnacji są inne wyobrażenia wolontariuszy o pracy, np. inaczej widzieli formę współpracy, liczyli na inne zadania lub po prostu przeszacowali swoje możliwości. Jeżeli taki problem zidentyfikujemy na czas i wolontariusz nadal jest zainteresowany pracą w naszej organizacji, możemy spróbować zaradzić sytuacji, przydzielając mu inne obowiązki. Inaczej jednak będzie w przypadku nagłej zmiany planów życiowych wolontariusza, co skutkować może tym, że nagle przestaje się pokazywać w biurze i nie wykonuje powierzonych mu zadań. Koniecznie musimy się z nim wtedy skontaktować i porozmawiać, spróbować ustalić wspólnie nowy harmonogram lub zakończyć współpracę i zacząć szukać kogoś na jego miejsce. Szczególnie poważnie powinniśmy podejść do rezygnacji wolontariusza, której powodem były np. problemy komunikacyjne z pracownikami lub brak akceptacji. Dowiedzmy się, jakie były przyczyny takiej sytuacji, dlaczego zespół wykluczył tę osobę i spróbujmy rozwiązać problem. Trzeba koniecznie odbyć poważną rozmowę ze wszystkimi pracownikami organizacji, bo tego typu praktyki są bardzo szkodliwe dla organizacji.



**PORADA** Zbadaj przyczyny rezygnacji wolontariusza. Jeśli miała na nią wpływ współpraca z organizacją, postaraj się wprowadzić zmiany, aby zapobiec takim sytuacjom w przyszłości.

## VI.4 Przyjaciół i ambasador

### Ambasador

Od momentu zakończenia współpracy wolontariusz staje się „ambasadorem” naszej organizacji. Zależnie od tego, jak układała się współpraca oraz czego się u nas nauczył, będzie mówił o nas dobrze lub źle, będzie promował nasze działania lub krytykował je, będzie kierował do nas ciekawych ludzi albo odradzał kontakt z nami. **Dobra i ciekawa współpraca wolontariusza z naszą organizacją będzie procentowała przez wiele lat.** Może po latach nasz wolontariusz okaże się partnerem z ramienia innej organizacji lub nawet sponsorem naszych działań, a my wówczas liczyć będziemy mogli na jego sympatię i życzliwość.



**PAMIĘTAJ, ŻE** po zakończeniu współpracy z organizacją każdy wolontariusz staje się jej ambasadorem. Zależnie od tego, jakie miał doświadczenia, będzie wyrażał się o niej dobrze lub źle. Zadowoleni wolontariusze są najlepszymi ambasadorami organizacji.

## Stały kontakt

Każdą osobę, która wspierała nas w działaniach, powinniśmy traktować jak przyjaciela organizacji. A o kontakty z przyjaciółmi należy dbać. Stwórzmy więc bazę adresową z danymi wolontariuszy (imię, nazwisko, adres mailowy, adres prywatny, telefon itp.), które będą pomocne, gdy będziemy poszukiwać wsparcia w przyszłości. Taka lista kontaktowa nie wymaga żadnego specjalnego programu ani obsługi, a jest nieodzowna w utrzymywaniu regularnego kontaktu z najważniejszymi dla naszej organizacji ludźmi oraz może posłużyć do wyszukania kogoś do pomocy w kolejnych projektach lub nowego pracownika etatowego. Zadbajmy o utrzymywanie stałego kontaktu, m.in. poprzez wysyłanie życzeń świątecznych, biuletynów lub newsletterów naszej organizacji, zaproszeń na różne nasze uroczystości itd. **Pamiętajmy, że o sile organizacji stanowią jej przyjaciele.**

**?** **PORADA** Pielęgnuj wszystkie kontakty pozyskane przez organizację, gdyż niejednokrotnie stanowią one o jej możliwościach i sile.

## VI.5 Podsumowanie współpracy

Na sam koniec przeanalizujmy cały cykl współpracy z wolontariuszem z perspektywy potrzeb i możliwości organizacji i jeśli trzeba przeprowadźmy odpowiednie zmiany. W organizacji nie powinno zabraknąć czasu na wewnętrzną ewaluację, bo to ona stanowi o lepszej jakości codziennej pracy. Ważne, aby wyciągnąć wnioski ze współpracy z wolontariuszami, koordynatorami projektów i pracownikami, a także ocenić efekty realizacji zadań. Ewaluacja pomoże nam wskazać nie tylko to, co było dobre, a co złe, ale także, co i w jaki sposób powinniśmy zrobić, by współpraca następnym razem była lepsza.

**?** **PORADA** Na końcu przeanalizuj całą współpracę z wolontariuszem i wyciągnij odpowiednie wnioski, które powinny się przyczynić do poprawy jakości pracy w organizacji i zarządzania wolontariuszami w przyszłości.

**W Muzeum Powstania Warszawskiego po odbyciu rocznego wolontariatu, wolontariusz otrzymuje referencje na piśmie. Czasami dyrektor przygotowuje specjalne prezenty dla szczególnie zasłużonych osób. Osoby, które się sprawdziły, mogą przedłużyć umowę na kolejny rok. W ten sposób buduje się więź wolontariuszy z instytucją. Muzeum zyskuje dzięki temu doświadczonych wolontariuszy, którzy mogą zająć się nie tylko normalnymi zadaniami, ale także pomóc we wdrażaniu początkujących i opiece nad nimi.**

# ZASOBNIK – WYBRANE FORMULARZE I POMOCE

## Szablon do przygotowania oferty dla wolontariuszy

---

### Oferty dla wolontariuszy

Nazwa organizacji:	
Krótki opis naszej organizacji:	
Kogo potrzebujemy:	
<b>Zakres obowiązków/opis wolontariatu</b> (jeśli zadania są częścią projektu, to warto krótko go przybliżyć)	
<b>Profil wolontariusza</b> (dokładnie wskazujemy, kogo szukamy, z jakimi kwalifikacjami i umiejętnościami)	
Ramy czasowe: (na jaki okres, w jakim wymiarze godzin)	
Miejsce wykonywanej pracy:	
<b>Oferujemy</b> Opisujemy, co oferujemy i dlaczego warto współpracować z naszą organizacją, np.: możliwości rozwoju i zdobywania doświadczenia, miłą atmosferę pracy, udział w ciekawych projektach, pomoc potrzebującym, pracę w grupie, ciekawe znajomości.	
<b>Nabór</b> Opisujemy proces rekrutacji wolontariuszy np. powiadomienie drogą elektroniczną czy telefoniczną oraz co kandydat ma przesłać np. CV wraz ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych, referencje lub wypełnić zgłoszenie on-line.	

## Zgłoszenie wolontariusza

### Dane osobowe kandydata

Imię	Nazwisko
E-mail	Telefon

### Profil kandydata

Wykształcenie Uczelnia/szkoła:	Co obecnie robisz?
-----------------------------------	--------------------

Co byś chciał/a robić jako wolontariusza w naszej organizacji ?

Opisz w kilku zdaniach swoje doświadczenie, co lubisz robić, czym się interesujesz?

### Preferencje kandydata

Czy pracowałeś/aś już kiedyś jako wolontariusz?  
Nie/Tak

Jeśli tak, to opisz miejsce i działania,  
które podejmowałeś /aś jako wolontariusz.

#### Preferencje czasowe na rzecz wolontariatu

Forma zaangażowania się :  
akcyjna / do 14 dni / do 30 dni /  
powyżej 30 dni / długofalowa  
Dzień tygodnia

#### Preferencje godzinowe

Przedział godzinowy

Poniedziałek  
Wtorek  
Środa  
Czwartek  
Piątek  
Sobota  
Niedziela

Uwagi, zapytania

Miejscowość i data

Podpis kandydata

Wyrażam zgodę na przechowywanie i przetwarzanie moich danych osobowych do potrzeb niezbędnych do rekrutacji  
- zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29.08. 97 r. Dz. U. Nr 133, poz. 883.

Dziękujemy za wypełnienie zgłoszenie i prosimy o przesłanie formularza na e-mailemxxx@xxx.pl)  
Nazwa organizacji/instytucji lub koordynator wolontariatu

## Porozumienie o współpracy z wolontariuszem (WZÓR)

W dniu dd-mm-rrrr w Warszawie pomiędzy nazwa organizacji / instytucji z siedzibą w XX-XXX miejscowość, adres, NIP, reprezentowaną przez osoba/y reprezentujące, zwaną w dalszej części Korzystającym,

a

Imię Nazwisko, dowód osobisty nr XXXXXXX, adres zamieszkania adres, XX-XXX miejscowość, zwanym w dalszej części Wolontariuszem, zostało zawarte porozumienie następującej treści:

- §1. Wolontariusz zobowiązuje się dobrowolnie świadczenie wykonać na rzecz Korzystającego:  
Nazwa zadania, w jakim projekcie.; w tym:
  - XXXXX
  - XXXXX
  - XXXXX
- §2. Wolontariusz wykonywać będzie świadczenie w okresie od dd-mm-rrrr do dd-mm-rrrr.
- §3. Strony zgodnie ustalają, że umowa niniejsza, zgodnie z ideą wolontariatu, obejmuje świadczenie, za które wolontariusz nie otrzymuje wynagrodzenia.
- §4. Korzystający zobowiązuje się do:
  - Zwrotu wydatków wolontariuszowi, które ten poczynił w celu należytego wykonania świadczenia.
  - Zwrotu wydatków o którym mowa w punkcie 1 nastąpi najpóźniej w terminie 14 dni od otrzymania przez Organizację/Instytucję
  - Zapewnienia wolontariuszowi ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków
  - Zapewnienia wolontariuszowi bezpiecznych i higienicznych warunków wykonywania świadczeń.
  - Wydania, na prośbę wolontariusza, zaświadczenia o zakresie i czasie wykonywanych świadczeń.
- §5. Wolontariusz zobowiązuje się:
  - Do wykonywania świadczeń osobiście
  - Do zachowania w tajemnicy informacji, które uzyskał w związku z wykonywaniem świadczeń na rzecz Korzystającego
  - Do niereprezentowania Korzystającego, w relacjach z partnerami Korzystającego, bez jego uprzedniej zgody.
  - Do niezaciągania zobowiązań finansowych w imieniu Korzystającego.
- §6. W sprawach nie uregulowanych umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
- §7. Wszelkie zmiany umowy będą dokonywane za zgodą obu stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności w postaci aneksów do umowy.
- §8. Ewentualne spory mogące wynikać z umowy będzie rozstrzygane przez właściwy sąd dla siedziby Korzystającego.
- §9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....  
WOLONTARIUSZ

.....  
ORGANIZACJA/KORZYSTAJĄCY

## Karta pracy wolontariusza

Imię i nazwisko wolontariusza:	
Opiekun wolontariusza:	
Nazwa projektu/programu, przy którym wolontariusz będzie pracował:	
Czas realizacji świadczeń wolontariackich: Od _____ Do _____	Miejsce wykonywanych świadczeń:

Lp.	Zadania do wykonania	Termin/priorytet	Wykonane: tak/nie
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

Rezultaty

---

Uwagi końcowe

.....  
Podpis wolontariusza

.....  
Podpis opiekuna projektu

## Arkusz informacji zwrotnej

Zastanów się nad poniższymi kwestiami problemowymi przed spotkaniem z wolontariuszem.

---

### Przygotuj się do udzielenia informacji zwrotnej wolontariuszowi

---

- Nazwij problem lub określ zachowanie, które wymaga skorygowania lub docenienia.

---

- Jak ten problem / ta postawa pozytywna wpływa na zespół, współpracowników, realizację projektu?

---

- Co dokładnie wiesz o całym zdarzeniu? (kto?, co?, kiedy?)

---

- Jaki konkretnie jest cel udzielenia przez Ciebie informacji zwrotnej?

---

- Co chcesz osiągnąć (krótkofalowo, długofalowo)?

---

### Zasady pozytywnego udzielania informacji zwrotnej

- Wypowiadaj się o zachowaniu wolontariusza, a nie o wolontariuszu.
- Dziel się swoimi obserwacjami, a nie o wnioskami dotyczącymi danego zachowania.
- Opisz zdarzenia, które miały miejsce, a nie oceniaj.
- Koncentruj się na konkretnych zachowaniach wolontariusza, a nie uogólniaj.
- Dziel się swoimi spostrzeżeniami, a nie udzielaj rad i pouczeń.
- Słuchaj aktywnie wolontariusza, co on ma na dany temat do powiedzenia.
- Pamiętaj, że udzielanie informacji zwrotnej wymaga umiejętności, szacunku i zrozumienia dla drugiej osoby.
- Zwracaj uwagę na warunki przekazywania informacji. Czas, miejsce i sytuacja są ważne.



## Przykładowa karta ewaluacyjna dla wolontariusza do zastosowania w trakcie współpracy.

---

Jak czujesz się w naszej organizacji ?

---

Które zadania z Twojej pracy interesują Cię najbardziej?

---

Które zadania z Twojej pracy interesują Cię najmniej?

---

Z jakich wyników swojej pracy jesteś zadawalany/a, a z których nie?

---

Czy jest takie zadanie, z którym sobie nie radzisz? Jeśli tak, to czego potrzebujesz, aby poradzić sobie z tym problemem?, np:

- dodatkowych narzędzi
- dodatkowych informacji
- pomocy zespołu
- pomocy koordynatora
- szkolenia
- zmiany zakresu obowiązków

---

W jaki sposób organizacja mogłaby pełniej wykorzystywać Twoje umiejętności i doświadczenie?

---

Jakie są Twoje oczekiwania na dalszą współpracę?

---

Czy jest jeszcze coś co chciałbyś/ chciałybyś poruszyć ?

---

Możesz użyć poniższego szablonu np. po 3 miesięcznej współpracy z wolontariuszem aby móc podsumować wspólnie dotychczasową pracę i ewentualnie dopasować ją do potrzeb wolontariusza.

## **Pracownia Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”**

powstała, aby rzetelnie i krytycznie opisywać wyzwania dotyczące życia społecznego w Polsce. W „Stoczni” chcemy opracowywać i upowszechniać innowacyjne rozwiązania, które mogą pomóc sprostać tym wyzwaniom. Szukając takich rozwiązań, podejmujemy działania, koncentrując się na trzech kluczowych zagadnieniach: rozwoju wspólnot lokalnych, innowacjach społecznych oraz partycypacji obywatelskiej.

Szczególnie ważne w działaniach „Stoczni” jest łączenie perspektyw badaczy akademików i aktywistów społecznych. Łączenie tych dwóch punktów widzenia przenosi się na nasze działania i czyni je dopasowanymi do potrzeb społeczeństwa.

Stocznia to nie tylko organizacja realizująca projekty, to środowisko, a także miejsce spotkań, dyskusji, warsztatów, pokazów filmowych i prezentacji projektów.

Więcej informacji na stronie: [www.stocznia.org.pl](http://www.stocznia.org.pl).



pracownia badań  
i innowacji  
społecznych



stocznia

