



Centrum
Wolontariatu



Jak zdobyć i zatrzymać wolontariusza

Szkolenie z zakresu zarządzania pracą wolontariuszy

Niniejsza publikacja
powstała przy wsparciu finansowym



Ministerstwo Polityki Społecznej w ramach Rządowego Programu
– Fundusz Inicjatyw Obywatelskich



Opiekun wolontariatu w Polsce

Druk Wydania III sfinansowany w ramach projektu realizowanego przy wsparciu udzielonym przez Islandię, Lichtenstein i Norwegię ze środków Mechanizmu Finansowego Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego oraz budżetu Rzeczypospolitej Polskiej w ramach Funduszu dla Organizacji Pozarządowych



Redakcja: Zespół Centrum Wolontariatu w Warszawie

Copyright © Centrum Wolontariatu
Wydanie III, Warszawa 2008

Wydawca:
Stowarzyszenie CENTRUM WOLONTARIATU
00-151 Warszawa, ul. Nowolipki 9b
tel./fax: 022 635 46 02, tel. 022 635 27 73
www.wolontariat.org.pl
e-mail: warszawa@wolontariat.org.pl

Projekt graficzny, skład, łamanie:
WYDAWNICTWO LEPSZYCH DNI
GSM: +48 504 577 656

Druk i oprawa:
ROBAND

Spis treści

Wstęp	2
Działalność Sieci Centrów Wolontariatu w Polsce	3
I. ZESZYT ĆWICZEŃ	5
1. Rozważania terminologiczne	6
a. test	7
b. definicje	9
2. Różne formy wolontariatu	10
a. rodzaje wolontariatu	11
b. potencjalne możliwości pracy dla wolontariuszy - tabela	12
3. Motywacja wolontariuszy do pracy	13
a. potrzeby ludzkie - piramida potrzeb A.H. Maslowa	14
b. potrzeby ludzkie - teoria Fredericka Herzberga	15
c. wzajemna wymiana - tabela	16
d. przykłady motywacji wolontariuszy	17
e. poznanie własnych motywacji	18
4. Indywidualny program wolontarystyczny	19
a. dlaczego zatrudniamy wolontariuszy?	20
b. przyczyny ograniczające angażowanie wolontariuszy	21
c. przygotowanie organizacji do pracy z wolontariuszami	22
d. organizacja przyjazna wolontariuszom - tabela	23
e. organizacja przyjazna wolontariuszom - kryteria	24
f. indywidualny program wolontarystyczny - tabela	25
5. Rekrutacja wolontariuszy	27
a. zasady rekrutacji	28
b. metody rekrutacji wolontariuszy	29
c. internetowe pośrednictwo wolontariatu - Skrzynka Dobroci	31
d. rodzaje rekrutacji	33
6. Niepisany kontrakt oczekiwań	34
a. pierwsza rozmowa - koordynator	35
b. pierwsza rozmowa - wolontariusz	36
c. karta wolontariusza	38
7. Reguły wyrażania uznania dla wolontariuszy	39
a. 80 sposobów wspierania i nagradzania wolontariuszy	40
8. Informacja zwrotna	43
a. informacja zwrotna jako pomoc w interakcjach	44
b. informacja zwrotna - tabela	45
c. informacja zwrotna - koordynator	47
d. informacja zwrotna - wolontariusz	48
II. JAK PRACOWAĆ Z WOLONTARIUSZAMI - NOWE SPOJRZENIE NA PRACĘ SPOŁECZNĄ	49
a. wstęp	50
b. wolontariat wczoraj i dziś	51
c. koordynacja programu wolontarystycznego	55
d. rekrutacja wolontariuszy	56
e. przygotowanie wolontariusza do pracy	59
f. nagradzanie wolontariuszy	62
III. WOLONTARIAT W PRAWIE	66
a. ustawa o wolontariacie	67
b. ubezpieczenia	68
c. porozumienie o współpracy	69

Wstęp

Szanowni Państwo

Oddajemy w Państwa ręce zeszyt ćwiczeń wykorzystywany w trakcie szkolenia „Jak zdobyć i zatrzymać wolontariusza”. Szkolenie adresowane jest do koordynatorów pracy wolontariuszy, którzy będą lub zajmują się współpracą z wolontariuszami w placówkach, instytucjach i organizacjach pozarządowych. Proponowane zajęcia odbywają się przy zastosowaniu metod nauczania wykorzystujących wiedzę i doświadczenie uczestników, to znaczy w formie ćwiczeń, gier symulacyjnych, dyskusji i pracy w małych grupach; tradycyjnie rozumianych wykładów jest niewiele. Używane metody są najbardziej skuteczne w uczeniu osób dorosłych. Wieloetapowy proces edukacyjny rozpoczyna się z chwilą przedstawienia nowej idei i kończy wówczas, gdy zostaje ona przyjęta przez uczestników jako własna. Przybiera postać nowej umiejętności, sposobu działania, zachowania bądź myślenia.

Działalność edukacyjna Centrum Wolontariatu rozpoczęła się w momencie jego powstania w październiku 1993 roku. Była to pierwsza w Polsce próba stworzenia profesjonalnej działalności wolontarystycznej. Przed realizatorami stało poważne wyzwanie stworzenia uniwersalnych metod pracy z wolontariuszami, które zawierałyby doświadczenia amerykańskie i zachodnioeuropejskie z jednoczesnym uwzględnieniem polskich tradycji. Na podstawie zebranych doświadczeń opracowany został autorski program edukacyjny dla koordynatorów pracy wolontariuszy: przedstawicieli organizacji pozarządowych, instytucji publicznych, grup nieformalnych. Ujęty w niniejszej publikacji materiał pozwoli Państwu zdobyć nową wiedzę oraz będzie praktycznym poradnikiem, jak organizować pracę wolontariuszy.

W szczególności poznacie Państwo:

- * co oznacza bycie wolontariuszem,
- * jak zdobyć wolontariuszy (rekrutacja),
- * jak przygotować personel organizacji do współpracy z wolontariuszami,
- * jak umiejętnie nimi zarządzać,
- * jak zatrzymać ich w organizacji,
- * jakie korzyści dla organizacji wynikają ze współpracy z wolontariuszami,
- * jak zgodnie z prawem współpracować z wolontariuszami.

CZYM CHARAKTERYZUJE SIĘ TEN PROGRAM SZKOLENIOWY?

- * Zawiera wiele przykładów z codziennej pracy z wolontariuszami.
- * Umożliwia poznanie przedstawicieli różnych organizacji zainteresowanych współpracą z wolontariuszami.
- * Zajęcia odbywają się w atmosferze integrującej uczestników.
- * Nie jest nadmiernie przeładowany treściami – zawiera elementy niezbędne do zrozumienia głównego tematu.
- * Zachowuje równowagę między dostarczaniem wiedzy teoretycznej, wpływaniem na postawy a uczeniem konkretnych zachowań.
- * Nie jest monotony – wykorzystuje bardzo zróżnicowane metody dydaktyczne.
- * Daje uczestnikom możliwość aktywnego brania udziału w zajęciach.
- * Pozwala twórczo wykorzystać wiedzę i doświadczenie uczestników.
- * Daje szansę stopniowego gromadzenia nabywanych umiejętności; nowe wiadomości nadbudowywane są na wcześniejszych.

- * Kładzie silny nacisk na rozwiązywanie realnych, codziennych problemów uczestników (stąd bardziej warsztatowy niż akademicki charakter zajęć).
- * Pozwala zaplanować i wdrożyć konkretne działania po zakończeniu szkolenia.
- * Rozszerza zasób wiadomości trenerów na temat oczekiwań i wiedzy uczestników.

Dariusz Pietrowski, prezes Stowarzyszenia Centrum Wolontariatu

Działalność Sieci Centrów Wolontariatu w Polsce

Wychodząc naprzeciw potrzebom wspierania niezależnych inicjatyw społecznych, propagowania i rozwijania obywatelskiego uczestnictwa w życiu lokalnych środowisk powstało w 1993 roku Centrum Wolontariatu w Warszawie.

Działalność Centrum Wolontariatu polega na promowaniu bezinteresownej pomocy wolontarystycznej, edukacji wolontariuszy i współpracujących z nimi organizacji pozarządowych i instytucji. Sercem Centrum jest Biuro Pośrednictwa Pracy dla Wolontariuszy, pełniące funkcję „skrzynki kontaktowej” dla wolontariuszy i wszystkich osób zainteresowanych ich pomocą. Centrum ułatwia nawiązywanie kontaktu wolontariuszy z instytucjami i osobami oczekującymi ich pomocy, sprzyja tworzeniu nowych metod umożliwiających wkomponowanie wolontariatu w codzienne życie, jako zjawiska o niezmiernie ważnym znaczeniu społecznym.

Istotnym elementem w działalności Centrum jest promowanie i tworzenie systemowych rozwiązań włączających wolontariat w działalność organizacji pozarządowych i instytucji publicznych (m.in. poprzez realizację programów: „Wolontariat w szkole”, „Wolontariat w Ośrodku Pomocy Społecznej”, „Wolontariat pracowniczy”, „Wolontariat w szpitalu”).

Od 1995 roku podobne placówki rozpoczęły działalność w innych miastach Polski. Powstały centra, które zrzeszyły się w Sieć Centrów Wolontariatu - była to naturalna odpowiedź na rosnące zainteresowanie tą działalnością w różnych częściach kraju. Członkowie sieci propagują wiedzę nt. budowania i rozwoju wolontariatu, aspektów prawnych, współrealizują wspólne przedsięwzięcia.

Obecnie w nieformalnej Sieci Centrów Wolontariatu zrzeszonych jest 10 regionalnych Centrów Wolontariatu oraz 50 lokalnych. Członkowie Sieci działają w oparciu o zbiór standardów określających funkcjonowanie sieci, warunki współpracy pomiędzy partnerami wchodzącymi w jej skład. Sieć od kilku lat jest inicjatorem ogólnopolskiego konkursu dla wolontariuszy „Barwy wolontariatu” oraz obchodów Międzynarodowego Dnia Wolontariusza - 5 grudnia każdego roku.

Osiągnięcia Sieci w dziedzinie tworzenia i rozwoju Centrów Wolontariatu w Polsce spotkały się z zainteresowaniem organizacji w krajach Europy Środkowej i Wschodniej. Od 1999 roku członkowie sieci wspierają tworzenie Sieci Centrów Wolontariatu w krajach Europy Środkowej i Wschodniej.

ZAINTERESOWANYM, KTÓRZY CHCĄ KORZYSTAĆ Z POMOCY WOLONTARIUSZY OFERUJEMY:

- * skorzystanie z bazy danych wolontariuszy i organizacji w ramach Biura Pośrednictwa Pracy dla Wolontariuszy,
- * porady w zakresie: koordynowania pracą wolontariuszy, prawnych aspektów działalności wolontarystycznej,
- * wsparcie wolontariuszy w realizacji programów tematycznych (wolontariat w ośrodku

- pomocy społecznej, w szkole, w firmie, w szpitalu),
- * informacje o tym, gdzie i jak szukać wolontariuszy,
- * edukację w zakresie wolontariatu (szkolenia dot. : założenia CW, szkolenia dla wolontariuszy, koordynatorów pracy wolontariuszy),
- * wspólne organizowanie akcji z udziałem wolontariuszy.

WOLONTARIUSZOM ZAPEWNIAMY:

- * pomoc w znalezieniu ciekawego miejsca pracy w oparciu o funkcjonowanie Biura Pośrednictwa Pracy dla Wolontariuszy,
- * przygotowanie do podjęcia aktywności,
- * wsparcie w trudnych momentach.



I. zeszyt ćwiczeń

1. Rozważania terminologiczne
2. Różne formy wolontariatu
3. Motywacja wolontariuszy do pracy
4. Indywidualny program wolontarystyczny
5. Rekrutacja wolontariuszy
6. Niepisany kontrakt oczekiwań
7. Nagradzanie wolontariuszy
8. Informacja zwrotna

1. ROZWAŻANIA TERMINOLOGICZNE

Rozpoczynając współpracę z wolontariuszami należy zdać sobie sprawę z tego, o jakim rodzaju działalności mówimy. Kim jest wolontariusz, kiedy mówimy, że dana grupa osób działa na zasadzie wolontariatu?

Warto również zastanowić się, na ile jest to nowa tradycja w Polsce, czy dawny społecznik to też wolontariusz? W krajach zachodnich mających wieloletnią tradycję wolontarystyczną trudno znaleźć definicję tego pojęcia, a i w polskich słownikach i encyklopediach nie ma współczesnego określenia obejmującego cały zakres tego zjawiska. Stąd wydaje się uzasadnione prześledzenie budowy definicji, która odpowiadałaby założeniom naszego programu.

TEMATYKA ZAJĘĆ:

- * przedstawienie synonimów nazwy wolontariusz,
- * wyodrębnienie obszarów działania wolontariuszy,
- * wspólne zastanowienie się nad cechami personalnymi potencjalnego wolontariusza pracującego m.in. z osobami niepełnosprawnymi,
- * określenie wyróżników działalności wolontarystycznej.

UCZESTNICZY ZDOBEDĄ UMIEJĘTNOŚĆ:

- * definiowania pojęć: wolontariat i woluntaryzm,
- * określania cech wolontariusza,
- * identyfikowania obszarów działań wolontariuszy,
- * dyskusowania na temat cech wyróżniających działalność wolontarystyczną.

UCZESTNICZY BĘDĄ MIELI MOŻLIWOŚĆ:

- * poznać różne poglądy na temat wolontariatu,
- * zastanowić się nad polską tradycją pracy społecznej,
- * przekonać się na ile działalność wolontarystyczna jest bezinteresowna,
- * poznać przykłady wolontariatu zachodniego niemające polskich odpowiedników,
- * podjęcia dyskusji, czy małe dzieci i osoby starsze mogą być wolontariuszami,
- * odpowiedzi na pytanie: Czy wolontariusz może wykonywać pracę odpowiedzialną, wymagającą
- * profesjonalnego przygotowania do wolontariatu,
- * zaznajomienia się ze słownikowymi określeniami wolontariatu, woluntaryzmu i ich definicji.

Test

Rozpoczynając rozważania o wolontariacie, powinniśmy na wstępie zdefiniować co to pojęcie oznacza dla każdego z nas. Inne wyobrażenia mogą mieć osoby pracujące na rzecz dzieci autystycznych, inne pomagający bezdomnym psom, jeszcze inaczej postrzegać mogą ci, którzy nieodpłatnie udzielają porad prawnych.

Niezależnie jednak od charakteru i zakresu pracy – pracę wolontarystyczną wyróżniają zawsze te same cechy. Definiują one to zjawisko w sposób jednoznaczny.

Na początek proponujemy test dotyczący wiadomości na temat wolontariatu, który może stać się wstępem do rozważań o wolontariacie. Pozwala on spojrzeć na wiele aspektów ochotniczej działalności, jak również prowokuje do refleksji nad tym fenomenem aktywności społecznej.

Spróbuj odpowiedzieć na poniższe pytania. Odpowiedzi mogą zawierać więcej niż jedno prawidłowe rozwiązanie.

1. Co rozumiesz pod pojęciem wolontariatu?
 - a. Działalność: bezinteresowna , dobrowolna, świadoma.
 - b. Działalność: bezpłatna, dobrowolna, świadoma.
 - c. Pomoc potrzebującym za drobne pieniądze – kieszonkowe.
2. Czy wolontariat to to samo co praktyka – staż?
Tak, dlaczego?
Nie, dlaczego?
3. Wymień znanych Tobie wolontariuszy:
.....
.....
.....
4. Czy wiesz ilu wolontariuszy jest w Polsce?
 - a. Do 100 tys.
 - b. Do 1 mln.
 - c. Ponad 5 mln.
5. Czy osoba niepełnosprawna umysłowo może być wolontariuszem?
Tak
Nie
6. Czy wolontariuszem może być:
 - a. nieletni,
 - b. pełnoletni,
 - c. nieletni i pełnoletni.
7. Czy wolontariusz podejmując pracę powinien posiadać:
 - a. szczere chęci do pomocy,
 - b. potwierdzone kwalifikacje,
 - c. określone umiejętności,
 - d. dysponować odpowiednią ilością czasu.

8. Czy wolontariusz może pracować:

- a. w wojsku jako tłumacz,
- b. w hospicjum jako osoba odwiedzająca chorych,
- c. w biznesie wykonując prace pomocnicze.

9. Jakie prace, zadania może wykonywać wolontariusz?

.....

10. Czy pracą wolontariuszy w organizacji powinna kierować:

- a. wytypowana do tego zajęcia osoba,
- b. dyrektor - lider,
- c. każdy, kto ma zajęcie dla wolontariusza.

Definicje

WOLONTARIUSZ – wojskowy, dawniej ochotnik; praktykant pracujący bez wynagrodzenia dla nauczania się zawodu.

Źródło: Słownik wyrazów obcych i zwrotów obcojęzycznych, Wł. Kopaliński, Wiedza Powszechna, Wyd. IX, W-wa 1975r.

WOLUNTARYZM – filozoficzne stanowisko według którego głównym (lub jedynym) czynnikiem poznania i istotą bytu (zasadą działania i rozwoju rzeczywistości) jest wola.

Źródło: Encyklopedia Powszechna, Wydawnictwo Naukowe PWN, wyd.23, Warszawa 1993 r.

WOLUNTARYZM – psychologiczny pogląd przypisujący aktom woli miejsce odrębnej naczelnej wśród wszelkich innych zjawisk psychologicznych. (W. Wundt, W. James)

Źródło: Słownik Wyrazów Obcych, Wydawnictwo Naukowe PWN, wyd.27, Warszawa 1993 r.

WOLONTARIAT – (łac. voluntarius = dobrowolny, chętny) bezpłatna forma stażu w szpitalu lekarza zdobywającego praktykę.

WOLONTARIUSZ – (łac. voluntarius = dobrowolny, ochotniczy)

1. Praktykant pracujący bez wynagrodzenia w celu zaznajomienia się z zawodem
2. Przystawca – ochotnik w wojsku

WOLONTARIAT – dobrowolna, bezpłatna, świadoma działalność na rzecz innych, wykraczająca poza związki rodzinno–koleżeńsko–przyjacielskie.

Źródło: Centrum Wolontariatu w Warszawie.

WOLONTARIUSZ – to osoba, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w ustawie.

Źródło: Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

2. RÓŻNE FORMY WOLONTARIATU

Bardzo ważną sprawą jest uświadomienie uczestnikom spotkania różnorodności form wolontariatu. Rola wolontariuszy nie ogranicza się do pomagania ludziom chorym, niezaradnym, a dotyczy szerokiego angażowania ich w inne działania. Celem tego ćwiczenia jest podanie przykładów działań wolontarystycznych, które w Polsce nie są znane lub są mało popularne, np.: praca w muzeum, zoo, bibliotece.

TEMATYKA ZAJĘĆ:

- * omówienie ról wolontariuszy w indywidualnych programach wolontarystycznych,
- * wspólne ustalenie odpowiedzi na pytanie: dlaczego placówki państwowe i organizacje pozarządowe zatrudniają wolontariuszy,
- * podanie przykładów różnych ról pełnionych przez wolontariuszy,
- * zastanowienie się nad „typowymi” zajęciami wolontarystycznymi.

UCZESTNICY ZDOBEDĄ UMIEJĘTNOŚCI:

- * określania ról wolontariuszy w organizacji,
- * tworzenia nowych „stanowisk pracy” dla wolontariuszy.

UCZESTNICY BĘDĄ MIELI OKAZJĘ:

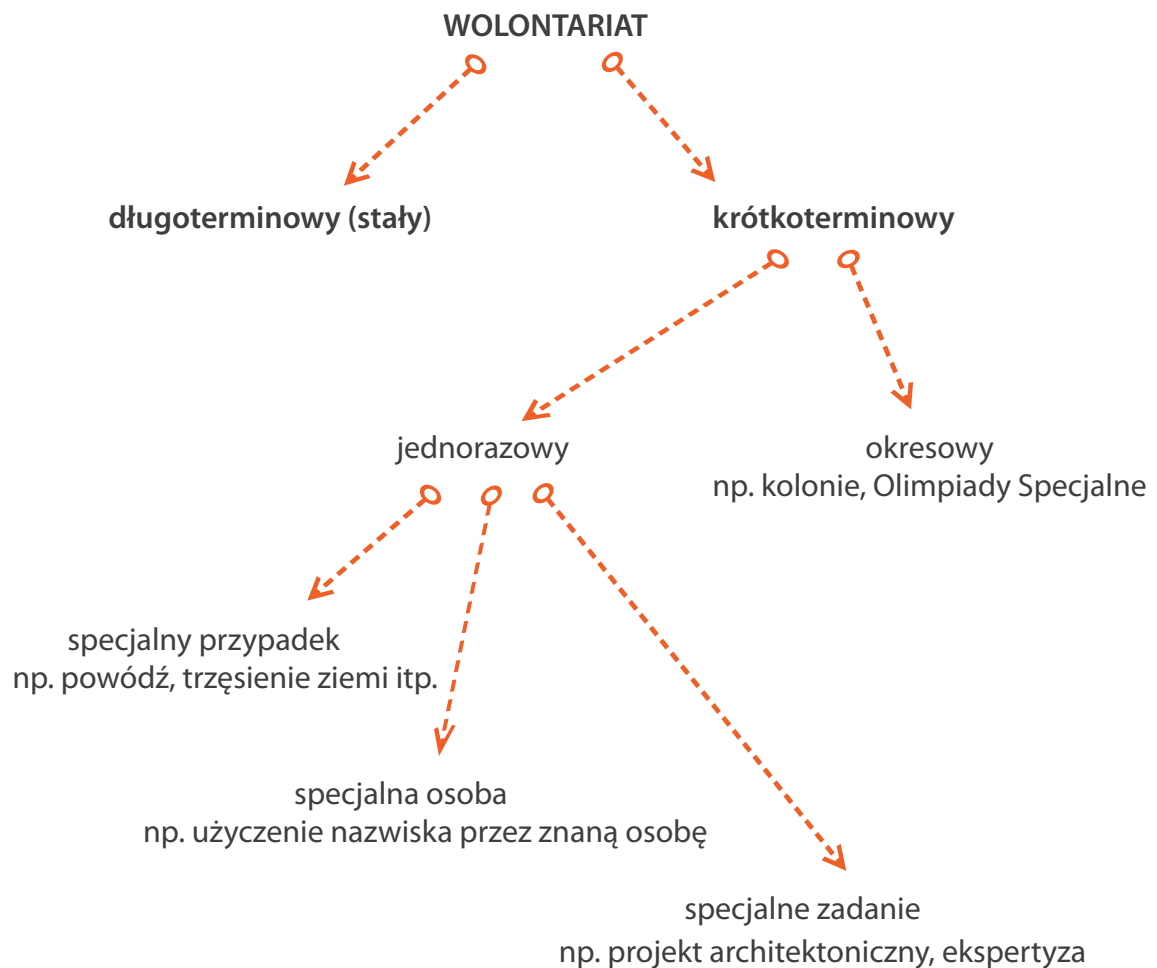
- * wspólnie zastanowić się, czy w każdej dziedzinie życia społecznego mogą pracować wolontariusze?
 - * zweryfikować swoje poglądy na temat wolontariatu w różnorodnych miejscach, np.: w więzieniu, wojsku, szpitalu, banku, policji itp.,
- zastanowić się nad własnym zakresem obowiązków w kontekście wolontariatu, to znaczy, czy można dzięki wolontariuszowi rozszerzyć lub uzupełnić prowadzone działania.

Rodzaje wolontariatu

1. Wolontariusze mogą pracować:

- * indywidualnie lub grupowo,
- * w kraju lub za granicą.

2. Praca wolontarystyczna, ze względu na zakres czasowy, może mieć charakter:



Potencjalne możliwości pracy dla wolontariuszy - tabela

Poniżej wymień organizacje lub instytucje, w których wolontariusze mogą lub nie mogą pracować. Jeśli uznasz, że w jakiejś organizacji/instytucji wolontariusze nie powinni pracować uzasadnij dlaczego.

Organizacje, w których wolontariusze mogą pracować	Organizacje, w których wolontariusze nie mogą pracować	Jeśli nie to dlaczego?
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

3. MOTYWACJA WOLONTARIUSZY DO PRACY

Koordynatorzy pracy wolontariuszy w organizacjach/instytucjach zastanawiają się często, czy znajdują się osoby chcące bezpłatnie pomagać innym, zadają sobie pytanie, dlaczego ludzie mieliby to robić, co nimi kieruje, by angażować się w pomoc na rzecz placówek wypełniających zadania pomocy społecznej?

Na te i podobne pytania należy odpowiedzieć zanim zaczniemy realizować program wolontarystyczny.

Praca społeczna podobna jest do innych działań, które podejmujemy w życiu codziennym. Ludzie pracują społecznie ze względu na wartości, jakie wyznają i na to w co wierzą, we własnym interesie, a więc potrzeby ludzkie można rozpatrywać w odniesieniu do pracy wolontarystycznej.

TEMATYKA ZAJĘĆ:

- * „ja” w organizacji,
- * „inni” w organizacji – subiektywna ocena,
- * co motywuje ludzi do pracy wolontarystycznej?
- * różnice w motywacji do pracy pracowników płatnych i wolontariuszy,
- * co możemy „dać” wolontariuszom za ich pracę.

UCZESTNICY ZDOBEDĄ UMIEJĘTNOŚCI:

- * analizowania zachowań ludzkich w kategoriach potrzeb,
- * rozpatrywania wolontariatu w kontekście motywacji,
- * nagradzania wolontariuszy według ich potrzeb.

UCZESTNICY BĘDĄ MIELI OKAZJĘ:

- * poznać poglądy innych uczestników na temat bezinteresowności,
- * zastanowić się nad własną motywacją do pracy,
- * ocenić motywację do pracy członków swojej grupy pracowniczej.

Potrzeby ludzkie - piramida potrzeb A. H. Masłowa

Praca społeczna podobna jest do innych działań, które ludzie podejmują w życiu. Ludzie pracują społecznie ze względu na wartości jakie wyznają i na to w co wierzą, we własnym interesie i dla zaspokojenia określonych potrzeb.

A. H. Maslow (Abraham Harold Maslow (1908–70), amerykański psycholog; jeden z twórców psychologii humanistycznej;) wyodrębnia pięć poziomów potrzeb. Potrzeby jednego poziomu muszą zostać zaspokojone, zanim następny poziom potrzeb stanie się dominujący.

POTRZEBA SAMOREALIZACJI – potrzeba realizacji własnych możliwości i rozwoju osobowości.

POTRZEBA POZYTYWNEJ SAMOOCENY – szacunek dla samego siebie, status, autorytet.

POTRZEBY SPOŁECZNE – przyjaźń, przynależność, akceptacja

POTRZEBA BEZPIECZEŃSTWA – ochrony przed zranieniem, zagrożeniem, deprivacją.

POTRZEBY FIZJOLOGICZNE – pożywienie, napój, dach nad głową.

SAMOREALIZACJA

POTRZEBA AKCEPTACJI

POTRZEBY SPOŁECZNE

POTRZEBA BEZPIECZEŃSTWA

P O T R Z E B Y B Y T O W E

Potrzeby ludzkie – teoria Fredericka Herzberga

Frederick Herzberg (1923-2000; amerykański psycholog) potrzeby ludzkie podzielił na dwa rodzaje:

1. Potrzeba utrzymania (czynnik higieny) – związana jest z poczuciem bezpieczeństwa, warunkami pracy, związkami międzyludzkimi, pieniędzmi.

Herzberg poczynił interesującą obserwację, że wszystkie te czynniki same w sobie nie wpływają na motywację ludzi. Jednakże ich brak na pewno wpływa demotywująco. Zatem zapewnienie podstawowych warunków samo w sobie nie będzie stymulowało do lepszej pracy – na przykład krzesło i stół do pracy dla wolontariusza nie wpłynie na to, czy będzie on chciał zostać w organizacji lub wykonywać lepiej swoją pracę, jednak brak tego wyposażenia może spowodować obniżenie motywacji.

2. Potrzeba motywacji związana jest z aktywnym poszukiwaniem i osiąganiem satysfakcji oraz spełnienia.

Czynniki motywacyjne dotyczą następujących potrzeb:

- * osiągnięć,
- * uznania,
- * nowych wyzwań,
- * zwiększenia odpowiedzialności,
- * wzrostu i rozwoju.

Potrzeby te mogą być zaspakajane przez samą pracę, tylko wtedy, gdy wykonywana praca jest odbierana jako ważna i traktowana jako ciągłe wyzwanie. Potrzeby motywacyjne jednostki mogą być wtedy zaspokajane. W przypadku, gdy warunki pracy są bardzo dobre, atmosfera sprzyjająca, a sama praca – nudna i bez znaczenia, dana osoba będzie apatyczna, nieaktywna i obojętna.

Wnioski wynikające z teorii Herzberga należy brać pod uwagę bez względu na to, czy myślimy o płatnym czy niepłatnym personelu. Specjalnie zostało tu użyte określenie „niepłatny personel”

w odniesieniu do wolontariuszy, ponieważ często traktowani są oni jako ktoś pomocniczy i zastępczy, a nie jako pełnowartościowi i odpowiedzialni członkowie zespołu.

Dlatego nie ma zasadniczych różnic w pytaniach kierowanych do płatnego personelu oraz wolontariuszy:

- * czy praca, którą oferujemy, daje możliwości satysfakcji?
- * czy ma ona znaczenie dla twojego rozwoju zawodowego?
- * czy daje możliwości wzmacniania organizacji i rozwijania twoich zainteresowań?



Biorę	Daję

Przykłady motywacji wolontariuszy

Rekrutując wolontariuszy należy zdać sobie sprawę z pobudek kierujących nimi i do tych motywacji odwoływać się. Stanowią one istotne znaczenie w czasie całego okresu zaangażowania, ale przede wszystkim w sytuacji, kiedy wolontariusz traci motywację, nie widzi efektów swojej pracy, czy wręcz stracił sens społecznego zaangażowania. Dlatego też, na każdym etapie pracy wolontariusza należy pomóc mu odkrywać i pogłębiać motywację.

Poniżej prezentujemy odpowiedzi wolontariuszy na pytania dotyczące motywacji.

Zaangażowanie w wolontariat wiąże się najczęściej z chęcią:

- * sprawdzenia się,
- * podzielenia doświadczeniami,
- * zdobycia nowych umiejętności,
- * poznania innych ludzi,
- * niesienia pomocy,
- * ucieczki przed samotnością,
- * wypełnienia wolnego czasu,
- * rozszerzenia swojego doświadczenia zawodowego,
- * zbadania nowych możliwości zawodowych,
- * satysfakcji z wykonywanej pracy,
- * spłaty długu wdzięczności wobec innych,
- * uaktywnienia polityczno-społecznego,
- * uaktywnienia zawodowego.

Dlaczego zostałeś wolontariuszem:

- * uważam, że ważne jest pomaganie innym,
- * współczuję ludziom, którzy są w potrzebie,
- * mogę zrobić coś dla sprawy, którą uważam za ważną,
- * dla przyjemności,
- * dla uczucia przydatności,
- * wolontariat jest ceniony przez osoby, na których mi zależy,
- * ze względów religijnych,
- * ze względu na korzyści dla dziecka, członka rodziny czy przyjaciela,
- * wolontariat umożliwia nowe spojrzenie na sprawy,
- * jeśli pomogę innym, to inni pomogą mnie.

Więcej informacji na temat motywacji wolontariuszy znajdziesz w corocznych publikacjach: „Wolontariat, filantropia i 1% - raporty z badań”, dostępnych na stronie internetowej Centrum Wolontariatu.

Poznanie własnych motywacji

Przystępując do pracy z wolontariuszami powinniśmy poznać ich motywacje. Jest to ważne dla osiągnięcia najlepszych efektów ich pracy. Istotne jest, by właściwie dobierać zajęcia do indywidualnych potrzeb ochotników. Aby jednak mówić o motywacjach wolontariuszy warto najpierw poznać własną motywację do pracy w macierzystej placówce.

Powinniśmy poznać i ocenić własną motywację do pracy, a także warunki do jej realizacji, które stwarza nam placówka, w której pracujemy, działamy.

Poniżej przedstawiamy 10 czynników motywacyjnych.

Każdemu z nich przypisz wartość od 1 do 10 punktów (1- niski stopień występowania czynnika, 10 - wysoki stopień występowania czynnika). Przypisana wartość zależy od Twojego poczucia, w jakim stopniu każdy z czynników występuje w Twojej organizacji. Dodaj na końcu ilość punktów i oblicz średnią.

1. Wspólna wizja przedsięwzięcia.
2. Uczestnictwo w procesie decyzyjnym.
3. Odpowiedzialność za działalność grupy.
4. Możliwość wykorzystania posiadanej wiedzy, umiejętności i odczuć.
5. Możliwość zdobywania nowej wiedzy, umiejętności i rozwoju uczuć.
6. Możliwość otrzymania nagrody, wyrazów uznania.
7. Wsparcie od innych członków zespołu, stworzenie sprzyjającej atmosfery.
8. Jasno określone role.
9. Jasność i precyzja stawianych zadań.
10. Poczucie, że jednostka jest niezastąpiona na pewnym odcinku działania grupy.

SUMA

ŚREDNIA

4. INDYWIDUALNY PROGRAM WOLONTARYSTYCZNY

Opracowanie indywidualnego programu pracy wolontariusza w organizacji jest praktycznym wykorzystaniem wiedzy dotychczas uzyskanej na temat wolontariatu. Staramy się wykazać uczestnikom, że przed przystąpieniem do współpracy z wolontariuszami należy ułożyć plan ich pracy. Takie opracowanie daje określone korzyści: pozwala efektywnie wykorzystać możliwości wolontariusza, określa również potrzebę, którą chcemy zaspokoić poprzez zatrudnienie wolontariusza, zawiera informacje kto mógłby tę pracę wykonywać; jej czas, miejsce, formy realizacji, sposoby motywowania i nagradzania, wzmacniania wolontariusza. Celem tego ćwiczenia jest dostarczenie wiedzy i umiejętności praktycznych na temat pisania planu pracy wolontariusza. Ta umiejętność pozwoli nam mieć korzyści z pracy wolontariusza w organizacji, a jemu samemu da satysfakcję.

TEMATYKA ZAJĘĆ:

- * indywidualne opracowanie planu pracy dla wolontariusza na podstawie umiejętności i wiedzy zdobytej podczas szkolenia,
- * omawianie w małych grupach poszczególnych programów,
- * wybór i dopracowanie w małej grupie jednego programu,
- * omawianie poszczególnych programów przez wszystkich uczestników szkolenia,
- * ocena programów uwzględniająca ich szczegółowość, realność i zrozumiałość,
- * ogólna dyskusja na temat realizacji programów.

UCZESTNICY ZDOBEDĄ UMIEJĘTNOŚCI:

- * jak zaplanować pracę wolontariuszy,
- * jaki program jest realny,
- * pozyskiwania wolontariuszy,
- * określania potrzeb placówki, które mogą być zaspokojone przez pracę wolontariuszy.

UCZESTNICY BĘDĄ MIELI MOŻLIWOŚĆ:

- * poznać specyfikę pracy w różnych organizacjach,
 - * nauczyć się pisać programy wolontarystyczne,
- dyskutować na temat pracy wolontariuszy.

Dlaczego zatrudniamy wolontariuszy?

Wolontariuszy warto zatrudnić, ponieważ:

- * mogą wykonywać pracę, która nie jest objęta polityką etatową,
- * nie za każdą pracę można zapłacić,
- * wprowadzają nowy wymiar do naszej organizacji,
- * mają nowe pomysły, nie są ograniczeni strukturą organizacji,
- * tworzą dodatkową grupę ludzi zaangażowanych w misję naszej organizacji,
- * dodają wiarygodności naszym działaniom,
- * osobiście szerzą misję naszej organizacji wśród ludzi,
- * pozyskują fundusze,
- * ich działanie jest formą ukierunkowania aktywności obywatelskiej,
- * są czynnikiem kontroli społecznej, uwiarygodniającym naszą działalność wśród członków społeczności lokalnej.

Przyczyny ograniczające angażowanie wolontariuszy

Najczęściej wymieniane opinie/ problemy związane z pracą z wolontariuszami	Najczęstsze przyczyny leżące u podstaw danych opinii
Wolontariusz jest niezależny i nie będzie podporządkowywał się zasadom w organizacji.	Jeśli uprawiasz autorytarne rządzenie w organizacji, to wolontariusze na pewno do Ciebie nie przyjdą. Oni rzeczywiście są niezależni.
Wolontariusz jest nieodpowiedzialny – nie wywiązuje się ze swoich obowiązków.	Posiadasz małe zaufanie do ludzi i brakuje ci wiary, że to do czego się zobowiązali wykonają dobrze. Ten problem również pojawia się przy braku doprecyzowania obowiązków dla wolontariusza.
Wolontariusz może coś zepsuć, ukraść i co mu wtedy zrobimy (bo w stosunku do pracownika płatnego możemy wyciągnąć konsekwencje).	Zupełnie to samo dotyczy pracownika płatnego . Mityczne konsekwencje to tylko możliwość zwolnienia pracownika płatnego. Wszelkie inne przewinienia jednego i drugiego podlegają oni kodeks cywilny.
Wolontariusza nie możemy ani upomnieć, ani ukarać, bo przecież mu nie płacimy .	Kontrakt jest obustronny. Wolontariusz może mieć wymagania, jak również organizacja może wymagać. Bo przecież obie strony mają korzyści .
Wolontariusz to nieprofesjonalista - amator, który będzie nam tylko przeszkadzał.	Często nie widzi się w wolontariuszach ludzi, którzy przecież są lekarzami, nauczycielami , zdolnymi uczniami. Wypełniają jakieś ważne społecznie role. Istotny jest również fakt, że nie wszędzie profesjonaliści są nam potrzebni.

Przygotowanie organizacji do pracy z wolontariuszami

Zanim zatrudnisz nawet jednego wolontariusza powinieneś się upewnić, czy jesteś odpowiednio przygotowany do realizacji programu wolontarystycznego. Czy przygotowane są zasady zarządzania programem np.: Czy przygotowano dla wolontariusza miejsce pracy? Czy określono kompetencje, które powinien posiadać wolontariusz? Czy jest możliwość pokrycia kosztów, które ponosi wolontariusz w związku z wykonywaniem swojej pracy?

1. Czy program wolontarystyczny jest integralną częścią twojej organizacji?
2. Czy jest koordynator zajmujący się wolontariuszami?
3. Czy jest pisemne opracowanie obowiązków wolontariuszy (regulamin, karta etyczna, karta praw i obowiązków)?
4. Czy przewiduje się przygotowanie wolontariuszy do pracy (szkolenia, rozmowa itp.)?
5. Czy jest przewidziana wstępna prezentacja organizacji i jej pracowników dla wolontariuszy?
6. Czy personel etatowy jest przygotowany do przyjęcia wolontariuszy?
7. Czy przewiduje się szkolenie pracowników etatowych do współpracy z wolontariuszami?
8. Czy istnieje właściwa atmosfera do przyjęcia wolontariuszy?
9. Jakie są Wasze oczekiwania w stosunku do wolontariuszy?
10. Czy ustalono jakieś normy zachowania się wolontariuszy, np. takie jak: punktualność, obecność, dyskrekcja, sposób ubierania się?
11. Czy opracowano system dokumentacji pracy wolontariusza (godziny, wydatki, dni, informacje o osobie)?
12. Czy ustalony jest system wyrażania uznania dla wolontariusza (podziękowania, spotkania, pamięć o imieninach, wzmianki w informatorze wewnętrznym)?
13. Czy przewiduje się okres próbny zaangażowania wolontariusza?
14. Czy przewiduje się podpisanie porozumienia o wykonywanie świadczeń wolontarystycznych i zaangażowanie wolontariusza w oparciu o przepisy zawarte w Ustawie o działalności pożytku publicznego i wolontariacie?

Organizacja przyjazna wolontariuszom - tabela

Zastanów się najpierw indywidualnie, a następnie w zespole nad tym co wskazuje, że placówka jest przygotowana do pracy z wolontariuszami.

Indywidualnie	Zespołowo
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	

Organizacja przyjazna wolontariuszom - kryteria

Od roku 2003 obowiązuje Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. Określone są w niej zasady współpracy z ochotnikami. Od tego czasu Centra Wolontariatu zainicjowały akcję promującą te organizacje, które właściwie wypełniają zapisy ustawy i dbają o wysoką jakość zarządzania pracą wolontariuszy.

Co dla nas oznacza pojęcie „Organizacja Przyjazna Wolontariuszom”? Kluczem do stałej współpracy z wolontariuszem jest związanie go z misją naszej organizacji i jej celami. To właśnie waga problemów, które organizacja próbuje rozwiązać, wartości, które uznaje i wyznaczone cele mobilizują jej członków do pracy.

Program współpracy z wolontariuszem powinien być zatem integralną częścią działalności organizacji, wynikającą z realizacji codziennych zadań i wypełniania celów statutowych. W każdej organizacji powinien być koordynator, który opiekuje się wolontariuszami. To on wprowadza wolontariuszy do organizacji, zapewniając im podstawowe lub specjalistyczne szkolenie - jeśli wymaga tego charakter zajęcia.

Każdy wolontariusz winien mieć jasny i klarowny zakres obowiązków, wiedzieć dokładnie, co ma robić. Natomiast, żeby wolontariusze chcieli na długo zagościć w danej instytucji musimy stworzyć sprzyjającą atmosferę. Atmosferę, którą cechuje zaufanie, partnerstwo i życzliwość. Te elementy oprócz wagi problemu, którym organizacja się zajmuje, decydują, czy będziemy potrafili zatrzymać wolontariusza na dłużej.

Właśnie tak pracujące organizacje i instytucje, w których wolontariusze chcą działać i czują się w nich dobrze, zasługują na wyróżnienie ich certyfikatem: ORGANIZACJI PRZYJAZNEJ WOLONTARIUSZOM (OPW).

Organizacja ubiegająca się o tytuł OPW musi spełniać wszystkie prezentowane kryteria:

Kryteria Organizacji Przyjaznej Wolontariuszom

1. Wolontariusze znają misję, cele i działania organizacji.
2. W organizacji funkcjonuje koordynator przygotowany do pracy z wolontariuszami.
3. Opracowany jest regulamin pracy wolontariuszy, zawierający zasady funkcjonowania wolontariuszy w placówce oraz ich prawa i obowiązki.
4. Każdy wolontariusz podejmujący współpracę z organizacją ma opisany indywidualny program pracy uwzględniający m.in. zakres prac, czas, sposoby i formy ich realizacji.
5. Wolontariusze są przygotowywani do swoich zadań.
6. Personel etatowy jest poinformowany o zasadach korzystania z pomocy wolontariuszy i przygotowany do współpracy z nimi.
7. Istnieje atmosfera partnerstwa i życzliwości w pracy z wolontariuszami.
8. Wolontariusze mają możliwość rozwoju i samorealizacji, uczestniczenia w szkoleniach, akcjach i uroczystościach organizowanych przez placówkę.
9. Organizacja, na co dzień dba o wolontariuszy, nagradza ich, dziękuje im za pomoc, wspiera w trudnych chwilach.

Indywidualny program wolontarystyczny - tabela

Proszę określić jedną potrzebę (zadanie) w swojej organizacji oraz sposób jej zaspokojenia poprzez pracę jednego wolontariusza. W związku z tym proszę opisać:

1. Jedną potrzebę wymagającą zaspokojenia:
2. Rodzaj prac, które mógłby wykonywać jeden wolontariusz (szczegółowe określenie czasu, miejsca, form realizacji):
3. Jakie cechy powinien posiadać wolontariusz (wiek, płeć, wykształcenie, predyspozycje):
4. Czy przewidziane jest przygotowanie wolontariusza do pracy, jeśli tak, to w jakiej formie?

5. Jaki rodzaj wsparcia przewidujemy dla wolontariusza ze strony organizacji?

6. Jakie pobudki mogą kierować wolontariuszem, który mógłby tę pracę wykonywać?

7. Jakie sposoby wynagrodzenia i wyrażania uznania dla wolontariusza są przewidziane przez organizację?

8. Gdzie i w jaki sposób będziemy szukać wolontariuszy?

5. REKRUTACJA WOLONTARIUSZY

Ważną sprawą w realizacji planu wolontarystycznego jest umiejętne przeprowadzenie rekrutacji wolontariuszy.

W tej części szkolenia omówione zostaną formy rekrutowania wolontariuszy oraz techniki zwracania się o pomoc. Celem tego ćwiczenia jest uświadomienie uczestnikom zależności między programem wolontarystycznym, rolą jaką ma pełnić wolontariusz a sposobem jego rekrutowania.

TEMATYKA ZAJĘĆ:

- * techniki pisania listu intencyjnego,
- * sposoby prezentowania organizacji w formie ulotki,
- * techniki szukania wolontariuszy.

UCZESTNICY ZDOBEDĄ UMIEJĘTNOŚCI:

- zachęcania wolontariuszy do podjęcia współpracy z daną placówką,
- odpowiedniego dobrania formy promocji programu,
- szukania wolontariuszy w odpowiednim miejscu w zależności od potrzeb.

UCZESTNICY BĘDĄ MIELI MOŻLIWOŚĆ:

- * poznania listów intencyjnych różnych organizacji,
- * przeczytania artykułów, które ukazały się na temat wolontariatu,
- * zastanowienia się nad tym, czy w najbliższym otoczeniu można szukać wolontariuszy, zastosowania w praktyce techniki pisania listu intencyjnego.

Zasady rekrutacji

Najbardziej wiarygodni wolontariusze to osoby, które poproszone są przez przyjaciół, nie jednak po to, by być wolontariuszami, ale po to, aby **p o m ó c**.

Poniżej prezentujemy kilka zasad pomocnych przy rekrutacji wolontariuszy.

PYTAJ - nikt nie może pomóc, jeśli nie wie, że pomoc jest potrzebna.

ROZMAWIAJ z każdym, z kim możesz, wykorzystaj każdą szansę, pamiętaj, że:

- * ważni są przyjaciele, znajomi oraz przyjaciele przyjaciół,
- * możesz zorganizować odczyty dla grup wspólnotowych,
- * zainteresuj ludzi opowiadaniem o wolontariacie w gazetach lokalnych,
- * bierz udział w lokalnych programach radiowych i telewizyjnych,
- * przemawiaj do zgromadzeń religijnych.

PRZEKONUJ - pokaż, w jaki sposób wolontariat daje możliwość zaangażowania się w istotne sprawy.

Potencjalne „źródła” wolontariuszy:

- * rodzina, znajomi i przyjaciele, sąsiedzi,
- * szkoły i uczelnie, akademiki i bursy,
- * lokalne: kluby osiedlowe, seniora, kościoły, organizacje pozarządowe (młodzieżowe, kulturalne, ekologiczne) i inne,
- * urzędy i instytucje, zakłady pracy.

Metody rekrutacji wolontariuszy

Forma rekrutacji wolontariuszy i wybór sposobów przekazania informacji zależą od tego, do kogo adresujemy propozycje (czyli jakie są grupy celowe).

1. Komunikacja dwukierunkowa:

- * rozmowa indywidualna („twarzą w twarz”),
- * spotkania w małych grupach – dyskusje, udział w lekcjach wychowawczych,
- * wystąpienie przed większą publicznością – konferencja, prezentacja,
- * rozmowa telefoniczna ze znanymi osobami lub losowo wybranymi z książki telefonicznej (czasem budzą nieufność),
- * program radiowy z udziałem słuchaczy, internet (listy dyskusyjne),
- * konferencja prasowa (tylko dla nowych wydarzeń).

2. Komunikacja jednokierunkowa:

- * listy drukowane – mogą być stosowane do poinformowania o nowym programie i jego zakresie, są raczej drogie (znaczki pocztowe), chyba że połączymy je z inną korespondencją,
- * broszury wysłane pocztą,
- * artykuły w prasie specjalistycznej, gazetki zakładowe, osiedlowe, biuletyny organizacji pozarządowych, kościelnych – z reguły ukazują się stosunkowo rzadko,
- * informacje w prasie codziennej – 30% mieszkańców czyta prasę,
- * radio – informacje mogą być wielokrotnie powtarzane, choć nie wszyscy słuchają radia,
- * telewizja: regionalna, kablowa: zapowiedzi wydarzeń, informacje o ogłoszonych konkursach, relacje z wydarzeń, wywiady, reportaże, talk-shows,
- * plakaty, ulotki – mogą być zamieszczone w urzędach pocztowych, na dworcach, w czytelnich, bibliotekach, ośrodkach zdrowia, szkołach, supermarketach, innych publicznych miejscach (zawsze należy spytać o zgodę właściciela miejsca),
- * strona www (należy pamiętać o aktualizacji).

Każdy z wymienionych sposobów ma swoje zalety i wady. Rozpowszechnianie informacji o poszukiwaniu wolontariuszy kanałami nieformalnymi, wśród znajomych, sąsiadów i przyjaciół jest jednym z najskuteczniejszych sposobów osiągnięcia celu.

Formy bezpośrednie, oparte na dwukierunkowym komunikowaniu są bardziej efektywne niż formy masowe, jednokierunkowe. Zatem, gdy tylko jest to możliwe, należy korzystać z możliwości oddziaływania osobistego, zazwyczaj powoduje to nawiązanie pozytywnych kontaktów z potencjalnymi wolontariuszami. Dobry rezultat daje połączenie kilku różnych form rekrutacji.

Wyróżnia się trzy podstawowe strategie pozyskiwania wolontariuszy:

1. pasywna – wolontariusze zgłosili się do naszej organizacji sami (dowiedzieli się o potrzebie działań od znajomych, przeczytali o nas na tablicy ogłoszeń itp.),

2. selektywna – poszukiwani są wolontariusze do specjalistycznych zadań. Dobrze przygotowany opis zadań i cech wolontariusza w „Indywidualnym programie wolontarystycznym” pozwoli przydzielić odpowiednie osoby do wykonania specjalistycznych zadań ,
3. ogólna – środki masowego przekazu: ogłoszenia w radiu, artykuły w prasie, informacje w biuletynach.

Internetowe pośrednictwo wolontariatu - Skrzynka Dobroci

Wiele osób kierujących różnego typu placówkami publicznymi i organizacjami pozarządowymi, zainteresowanych jest podjęciem współpracy z wolontariuszami. Często zadają sobie pytanie: gdzie szukać ochotników gotowych do pomocy, jakie prace można im zaoferować, jakie kroki podjąć, aby zgodnie z prawem współpracować z wolontariuszami? Na tego typu pytania znajdziecie odpowiedzi w serwisie Centrów Wolontariatu www.wolontariat.org.pl

Bardzo ważnym elementem tego serwisu jest unikalne, nowoczesne narzędzie - interaktywna baza wolontariuszy i placówek zainteresowanych współpracą z nimi. Jest to pierwsze w Polsce Internetowe Pośrednictwo Wolontariatu - Skrzynka Dobroci. Postęp technologiczny sprawia, że coraz częściej w kontaktach z innymi wykorzystujemy nowe sposoby komunikacji, chętnie korzystamy z rozwiązań, które ją ułatwiają i przyspieszają. Ten postęp zauważalny jest również w działalności społecznej.

Wychodząc naprzeciw tym trendom i wyzwaniom nowej technologii stworzyliśmy naszą internetową Skrzynkę Dobroci. Zbudowaliśmy ją z myślą o wszystkich placówkach zainteresowanych podjęciem współpracy z wolontariuszami, zarówno tych, które mają utrudniony kontakt z Centrami Wolontariatu, funkcjonując w małych miejscowościach i nie wiedzą, gdzie znaleźć wolontariuszy, jak również z myślą o placówkach realizujących swoje działania w dużych miastach. Aby w pełni skorzystać z zasobów bazy danych - Skrzynki Dobroci - należy zarejestrować w niej placówkę, wypełniając odpowiedni (krótki!) formularz i zaprezentować w nim ofertę pracy dla wolontariusza. Placówka zostanie zarejestrowana w systemie, a oferta pracy przedstawiona wszystkim wolontariuszom, którzy szukają dla siebie zajęcia wolontarystycznego.

Oto co powinieneś zrobić, by zalogować się w bazie danych:

Krok 1

Znajdź dostęp do Internetu i zarezerwuj sobie 5 minut.

Krok 2

Otwórz serwis Centrów Wolontariatu: www.wolontariat.org.pl przejdź do zakładki „Znajdź wolontariusza”, a następnie wejdź do Skrzynki Dobroci.

Krok 3

Wybierz pole „Zgłoszenie placówki”, wypełnij informacje o organizacji, a następnie kartę „Oferta pracy”.

Krok 4

Sprawdź w „Edycji danych”, czy nie popełniłeś błędu przy wypełnianiu formularza.

Krok 5

Wyślij wypełniony formularz. W ciągu kilkunastu sekund na Twój adres e-mail, który wpisałeś w formularzu, zostanie wysłana wiadomość z prośbą o potwierdzenie zgłoszenia - zrób to, a zostanie ono zarejestrowane w bazie danych.

Od tego momentu możesz w pełni korzystać z zasobów bazy, uzyskasz dostęp do danych wolontariuszy, będziesz mógł przeglądać ich oferty pomocy i kontaktować się z nimi celem rozpoczęcia współpracy. Jesteśmy pewni, że ten sposób rekrutacji wolontariuszy będzie dobrym uzupełnieniem tradycyjnych metod nawiązywania współpracy z ochotnikami.

Rodzaje rekrutacji

Rekrutacja szeroka – kierowanie ofert pracy do szerokiego grona odbiorców; taka forma wskazana jest przy poszukiwaniu kandydatów na mało wymagające stanowiska pracy.

Rekrutacja segmentowa – kierowana jest do określonej grupy potencjalnych kandydatów, posiadających określone cechy, umiejętności, predyspozycje, kwalifikacje. Organizacja poszukuje specjalisty w danej dziedzinie i w związku z tym formułuje ofertę tak, by właśnie ta grupa odebrała ją jako atrakcyjną.

Organizacja może zatrudnić na dane stanowisko wolontariusza, który już w niej funkcjonuje, bądź jest kimś z zewnątrz. Stąd generalnie źródła rekrutacji dzieli się na wewnętrzne i zewnętrzne.

Rekrutacja wewnętrzna

Zalety:

- * obustronna znajomość (organizacja i kandydat dysponują rzeczywistą wiedzą o sobie),
- * aspekt motywacyjny,
- * wykorzystanie i rozwój kapitału ludzkiego organizacji,
- * perspektywa rozwoju ścieżki kariery,
- * niższe koszty,
- * krótszy okres adaptacji,
- * zaufanie,
- * antidotum na wypalenie zawodowe.

Wady:

- * konflikty personalne (możliwość pojawienia się niezdrowej rywalizacji),
- * ryzyko niesprawdzenia się na nowym stanowisku,
- * możliwość wystąpienia kaskadowych potrzeb zespołu (przesunięcia),
- * poszukiwanie następcy,
- * stereotypowe myślenie, utarte standardy,
- * wąska lista kandydatów,
- * zgoda na niższe kompetencje.

Rekrutacja zewnętrzna

Zalety:

- * większy wybór kandydatów,
- * „świeża krew”,
- * duże możliwości obsadzania innych stanowisk,
- * nowa jakość (osoby z nowymi doświadczeniami, pomysłami, zapałem do pracy),
- * rozwój organizacji,
- * reklama zewnętrzna organizacji.

Wady:

- * wyższe koszty doboru i wdrożenia do pracy wolontariusza na określone stanowisko,
- * większe ryzyko nietrafnego wyboru,
- * czasochłonność,
- * trudniejsza adaptacja wolontariusza,
- * aspekt motywacyjny (demotywacja dla osób zatrudnionych na stanowiskach usytuowanych niżej w większej strukturze).

6. NIEPISANY KONTRAKT OCZEKIWAŃ

W kontaktach międzyludzkich formalnym, pisemnym umowom towarzyszą sytuacje, w których oferujemy „coś” z naszej strony w zamian za to „coś” co jest nam dawane. Jest to pewien rodzaj równowagi społecznej, jaki chcemy zachować między energią i zaangażowaniem, które dajemy i swoimi oczekiwaniami.

Powstaje pewien rodzaj nieformalnego, nie do końca uświadomionego porozumienia, które moglibyśmy nazwać umową psychologiczną bądź niepisanym kontraktem oczekiwań. Celem tego ćwiczenia jest uświadomienie uczestnikom wartości nieformalnej umowy zawieranej między koordynatorem pracy wolontariuszy a wolontariuszem.

TEMATYKA ZAJĘĆ:

- * co to jest nieformalny kontrakt,
- * znaczenie podpisywania porozumień z wolontariuszami,
- * przeprowadzanie rozmowy wstępnej z wolontariuszem,
- * zawieranie umowy niepisanej z wolontariuszem,
- * pytania, których nie zadajemy podczas rozmowy kwalifikacyjnej,
- * lista problemów, które należy poruszyć w czasie rozmowy wstępnej,
- * dostosowanie charakteru rozmowy do przyszłej roli wolontariusza.

UCZESTNICY ZDOBĘDĄ UMIEJĘTNOŚCI:

- * przeprowadzania rozmowy wstępnej,
- * zwracania uwagi na pozawerbalne informacje uzyskane od kandydata,
- * radzenia sobie z kandydatami nieodpowiednimi dla naszego programu,
- * minimalizowania sytuacji, które mogą być przyczyną nieporozumień,
- * zawierania porozumienia z wolontariuszem.

UCZESTNICY BĘDĄ MIELI OKAZJĘ:

- * zastosować w praktyce techniki przeprowadzania rozmowy wstępnej,
- * stworzyć listę problemów, które należy poruszyć w czasie zawierania umowy,
- * sprawdzić się w roli koordynatora bądź wolontariusza w trakcie rozmowy kwalifikacyjnej.

Typy zależności w życiu społecznym

W życiu społecznym pojawiają się różne typy zależności:

- * przymus - jesteś tam gdzie jesteś, bo musisz tam być (więzienia, szpitale, wojsko),
- * kalkulacja - jesteś tam, ponieważ opłaci ci się to, że tam jesteś. W takim wypadku robisz tylko to, co do ciebie należy i nic więcej,
- * kooperacja - jesteś tam, ponieważ zgadzasz się z celami organizacji i ludźmi, którzy tam pracują.

W tym przypadku nic nie może być ci nakazane, możesz być tylko poproszony. Jeśli się nie zgadzasz masz prawo odmówić.

Organizacje pozarządowe oraz grupy samopomocowe mają swoją specyfikę. Ludzie, którzy tam przychodzą, utożsamiają się z wartościami, którym organizacja lub grupa służy.

Z natury rzeczy zależności między nimi podlegają częściej pod definicję psychologicznego kontraktu współpracy. Należy też pamiętać, że ten kontrakt daje ludziom prawo powiedzieć „nie”. Dlatego osoby sprawując władzę w organizacjach często dochodzą do wniosków, że łatwiej pracować z personelem płatnym na zasadzie kontaktu kalkulatywnego, który ogranicza możliwości sprzeciwu. Natomiast nawet płatni pracownicy organizacji chcą wierzyć, że pracują na zasadach partnerskich.

Każdy z nas robiąc „coś” z własnej woli chce mieć poczucie, że jego działanie jest dobre i że inni oceniają je pozytywnie. W innym przypadku występuje dysonans pomiędzy działaniem, a faktami.

Dlatego ważne jest, aby zdawać sobie sprawę z tego, dlaczego ludzie chcą pracować w danej organizacji, co pomaga, a co burzy balans współpracy.

Trzeba zwrócić uwagę na trzy aspekty:

- * lubimy robić coś co przynosi określone rezultaty,
- * lubimy czuć się dobrze w tym co robimy,
- * jesteśmy różni, mamy różne potrzeby i oczekiwania.

Pierwsza rozmowa

KOORDYNATOR

Pytania, jakie może zadać koordynator przed przyjęciem wolontariusza do organizacji:

1. Czy znasz specyfikę organizacji, czy orientujesz się czym się zajmujemy, komu służymy?
2. Dlaczego jesteś zainteresowany tym rodzajem pracy?
3. Jakie są twoje oczekiwania związane z pracą w naszej organizacji?
4. Czy pracowałeś wcześniej jako wolontariusz?
5. Ile czasu możesz poświęcić na pracę w naszej organizacji?
6. Czy chciałbyś wziąć udział w szkoleniu przygotowującym do pracy?
7. Jakie masz ograniczenia, np.: zdrowotne, geograficzne, czasowe?
8. Czy masz jakieś szczególne zainteresowania, hobby?
9. Czy masz doświadczenia pomocne do wykonywania tej pracy?
10.

WOLONTARIUSZ

Pytania, jakie może zadać wolontariusz przed podjęciem pracy w organizacji:

1. Czym będę się zajmował?
2. Ile czasu będę musiał poświęcić tej pracy?
3. Co mam robić jeśli coś mi się nie uda?
4. Czy są przewidziane szkolenia?
5. Czy w trakcie mojej pracy będziecie mi pomagać w podejmowaniu nowych inicjatyw, rozwiązań?
6. Jak będziecie wzmacniać moje poczucie wartości – pewność, że to co robię, robię dobrze?
7. Czy pomożecie mi ocenić moje kompetencje i umiejętności?
8. Czy jest ktoś kto wspiera wolontariuszy?
9. Czy pomożecie mi poznać moje ograniczenia i wskażecie momenty, w których mogę prosić o pomoc?

10. Czy myślicie szerzej o mojej odpowiedzialności za pracę, czy przewidujecie zwiększenie tej odpowiedzialności? Czy dacie mi nowe wyzwanie, nowe zadanie?
11. Czy wesprzecie mnie w momencie, kiedy zwiększony zostanie zakres moich obowiązków, a tym samym zwiększy się moja odpowiedzialność?
12. Kiedy będę zmęczony, znużony daną pracą, czy pozwolicie mi spokojnie odejść?

Karta wolontariusza

Wolontariat jest szansą dla każdego niezależnie od płci, rasy, narodowości, wyznania, przekonań politycznych, wieku czy stanu zdrowia, każdy ma prawo być wolontariuszem.

Wolontariat daje szansę wykorzystania własnych umiejętności i doświadczeń, rozwinięcia zainteresowań, zdobycia doświadczenia w nowych dziedzinach, wywarcia wpływu na zmiany społeczne.

Prawem wolontariusza jest:

1. Jasno określony zakres kompetencji i odpowiedzialności.
2. Systematyczny kontakt z koordynatorem pracy wolontariuszy w organizacji.
3. Udział w formowaniu programu, w którym uczestniczy.
4. Uzyskanie wsparcia w trudnych sytuacjach wynikających z wykonywania powierzonych mu zadań.
5. Wykonywanie pracy, która uzupełnia obowiązki pracownika etatowego, a nie zastępuje go w tych obowiązkach.
6. Możliwość zdobywania wiedzy i podnoszenia swoich kwalifikacji w zakresie wykonywanych prac.
7. Ochrona przed wywieraniem na niego presji moralnej skłaniającej do wykonywania zadań pozostających w konflikcie z jego przekonaniami.

Wolontariusz w zakresie wykonywanych prac powinien przestrzegać zasad etycznych i prawnych obowiązujących w miejscu pracy oraz dbać o dobry wizerunek wolontariatu.

Korzystający ze świadczeń wolontariuszy zobowiązany jest do postępowania zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i respektowania w stosunku do wolontariusza postanowień zawartych w porozumieniu o wykonywanie świadczeń wolontarystycznych. W szczególności dotyczących ubezpieczenia, zwrotu poniesionych kosztów, pokrycia wydatków związanych z wyjazdami służbowymi i dietami oraz wydaniem zaświadczenia o wykonywaniu pracy wolontarystycznej.

7. REGUŁY WYRAŻANIA UZNANIA DLA WOLONTARIUSZY

Niezbędnym elementem dobrze realizowanego programu wolontarystycznego jest nagradzanie wolontariuszy. Aby to działanie odniosło zamierzony efekt nagradzanie należy przeprowadzać w określony sposób i w odpowiedniej formie. W czasie tego ćwiczenia przypominamy, co motywuje wolontariuszy do pracy i jaką rolę pełnią różne formy wyrażania uznania.

TEMATYKA ZAJĘĆ:

- * stworzenie listy reguł wyrażania uznania dla wolontariuszy,
- * omówienie przykładów z innych organizacji,
- * uniwersalność form nagradzania,
- * praca społeczna dawniej i jej nagradzanie.

UCZESTNICZY ZDOBEDĄ UMIEJĘTNOŚCI:

- * nagradzania wolontariuszy,
- * tworzenia form uznania w zależności od możliwości organizacji,
- * dostosowywania form nagrody do oczekiwań wolontariusza.

UCZESTNICZY BĘDĄ MIELI OKAZJĘ:

- * poznać poglądy innych uczestników spotkania,
- * poznać mechanizmy rządzące nagradzaniem,
- * zapoznać się z formami nagradzania za granicą,
- * zastanowić się, które rodzaje wyrażania uznania można zastosować w Polsce we własnej organizacji.

Rolą przywódcy jest podjęcie takich działań, aby wszyscy pracownicy i wolontariusze czuli się potrzebni i docenieni za to, kim są (jakie posiadają cechy) i co robią. Zapewnia to trwałość i kontynuację ich działań, przekonuje o słuszności obranej drogi, warunkuje osiągnięcie coraz większej satysfakcji.

Satysfakcjonowanie pracowników i wolontariuszy powinno być spójnym systemem o określonych regułach, a nie okazjonalnym wydarzeniem. Ma ono bezpośrednie powiązanie z motywacjami wolontariusza.

Oto niektóre z reguł wyrażania uznania:

1. Należy wyrażać uznanie często.
2. Stosować różnorodność form uznania.
3. Być szczerym.
4. Należy wyrażać uznanie dla pracownika i wolontariusza, a nie dla wykonanej przez niego pracy.
5. Wyraz uznania powinien być proporcjonalny do osiągnięć.
6. Podobne osiągnięcia powinny być nagrodzone w podobny lub w ten sam sposób.
7. Uznanie powinno być wyrażone indywidualnie.
8. We właściwym czasie.
9. Szczególną uwagę należy zwrócić na osiągnięcia, na których nam zależy i których oczekujemy w przyszłości.
10. Jeśli uznanie nie zostanie wyrażone, to

80 sposobów wspierania i nagradzania wolontariuszy

Nagradzanie wolontariuszy jest tematem ciągłych rozważań koordynatorów pracy wolontarystycznej.

Przedstawione poniżej pomysły gratyfikacji wolontariuszy zebrane zostały z różnych źródeł. Zapewne wiele z nich jest już stosowanych przez waszą organizację, jednak punkt 81 tej listy jest początkiem listy kolejnych pomysłów na wyrażanie podziękowania wolontariuszom za ich pracę i zaangażowanie. Ważne jest, aby pamiętać, że podziękowanie dla wolontariuszy nie powinno polegać na okazjonalnym wyrażaniu naszego uznania, ale powinno uzewnętrzniać się w codziennych kontaktach z nimi.

1. Uśmiechnij się na powitanie.
2. Nie zapominaj o zwrocie „dzień dobry“.
3. Powitaj wolontariusza imieniem.
4. Zaproponuj coś do picia.
5. Zapewnij przeszkolenie przed rozpoczęciem pracy.
6. Pomóż nabrać pewności siebie.
7. Dokładnie wyjaśnij szczegóły związane z realizacją zadania.
8. Przygotuj skrzynkę kontaktową dla wolontariuszy na ich opinie i sugestie.
9. Zwróć koszty związane z realizacją zadania.
10. Zainteresuj się raportem, sprawozdaniem z realizacji zadania.
11. Postaraj się o ulgi i rabaty dla wolontariuszy.
12. Pomyśl o odznakach i symbolicznych dystynkcjach.
13. Zapewnij kawę i coś słodkiego w wolnych chwilach.
14. Zaplanuj coroczną imprezę okolicznościową.
15. Zaproś go na spotkanie personelu.
16. Miej na uwadze indywidualne potrzeby i problemy wolontariusza.
17. Bądź uprzejmy.
18. Powierz mu odpowiedzialność za konkretne zadania.
19. Jeśli jest taka potrzeba, zapewnij opiekę nad dziećmi wolontariusza.
20. Wyeksponuj w ważnym miejscu listę honorowych wolontariuszy.
21. Szanuj preferencje i pragnienia wolontariuszy.
22. Zaproponuj nieformalne spotkania przy kawie.
23. Nieustannie zapewnij wolontariuszom wyzwania i nowe zadania do realizacji.
24. Wyślij wolontariuszowi kartę z życzeniami na święta, urodziny albo bez okazji.
25. Zaproponuj opiekę i pomoc w trudnych sytuacjach.
26. Wręcz w nagrodę odznakę organizacji.
27. Bądź komunikatywny.
28. Nakłoń najważniejsze osoby w organizacji do poznania się z wolontariuszem.
29. Pamiętaj o omówieniu wrażeń i doświadczeń nabytych w czasie realizacji zadań.
30. Pozwól wolontariuszowi na uczestnictwo w planowaniu harmonogramu jego pracy.
31. Szanuj ograniczenia wolontariusza.
32. Umożliwaj wolontariuszowi rozwój w zakresie działań, które wykonuje.
33. Stymuluj jego rozwój w działaniach wykraczających poza jego obowiązki.
34. Informuj media o nowych pracach wolontariuszy.

35. Mów wolontariuszom o pozytywnych opiniach odbiorców usług wolontariuszy.
36. Mów „Do widzenia” na pożegnanie.
37. Kształtuj miłą atmosferę wokół wolontariusza i jego działań.
38. Zapraszaj na przerwy spędzane wspólnie z personelem.
39. Nie zapominaj o szkoleniach dla nowych wolontariuszy.
40. Organizuj przyjęcia towarzyskie zapraszając na nie wolontariuszy.
41. Miej czas na rozmowę z wolontariuszem.
42. Zachęcaj odbiorców usług wolontariusza do nagradzania go za wykonywaną pracę.
43. Organizuj okazjonalne imprezy dla wolontariuszy.
44. Broń wolontariusza przed osobami mu nieżyczliwymi.
45. Informuj kierownictwo o osiągnięciach wolontariusza.
46. Zaplanuj rzetelnie i dokładnie wszystkie prace dla wolontariusza.
47. Przekonaj personel do traktowania wolontariusza jako pełnoprawnego członka zespołu.
48. Polecaj osobę wolontariusza przyszłemu potencjalnemu pracodawcy.
49. Zaoferuj wolontariuszowi rolę osoby wspierającej i wspomagającej innych w działaniu.
50. Pisz do wolontariuszy listy pochwalne i podziękowania.
51. Zaproś do uczestnictwa w spotkaniu poświęconym formułowaniu polityki organizacji.
52. Zaskakuj miłymi drobnymi, niespodziankami, np. ciastko, kawa.
53. Nagłaśniaj wybitne projekty i osiągnięcia wolontariuszy.
54. Dąż do partnerskich stosunków wolontariusza z personelem płatnym.
55. Pomyśl o kieszonkowym na czas trwania konferencji i seminariów.
56. Wykorzystuj wolontariuszy jako konsultantów w określonych dziedzinach.
57. Typuj do nagród przewidzianych dla wolontariuszy.
58. Nie zapomnij o obchodach „Dnia wolontariusza”.
59. Starannie dobieraj pracę dla wolontariuszy.
60. Chwal wolontariusza przed jego przyjaciółmi.
61. W czasie szkoleń zadбай o przekazanie wszystkich niezbędnych informacji dotyczących specyfiki danej pracy.
62. Umożliwiaj korzystanie z urządzeń i narzędzi, które są w nienagannym stanie technicznym.
63. Bądź realistą.
64. Zapewnij możliwość rozmów na temat pracy i oceny wolontariuszy.
65. Dysponuj pełnymi danymi na temat wolontariusza.
66. Wykorzystuj prasę do informowania o pracy wolontariuszy.
67. Zorganizuj i propaguj akcję „Wolontariusz miesiąca”.
68. Wyślij list pochwalny do pracodawcy informujący o działalności wolontariusza.
69. Poświęć miejsce w biuletynie organizacji na przybliżenie osoby i pracy wolontariusza.
70. W czasie choroby lub podczas nieobecności wolontariusza kontaktuj się z nim i mów mu „jak bardzo wam go brakuje”.
71. Chwal wolontariuszy przed sponsorami lub np. na forum Klubu Wolontariusza.
72. Zapewnij bezpieczne warunki pracy dla wolontariuszy.
73. Bądź elastyczny, postępuj stosownie do okoliczności.
74. Przyznawaj okolicznościowe nagrody za szczególne osiągnięcia w pracy.
75. Przedstaw pełną informację o organizacji, dla której będzie pracował wolontariusz.
76. Bądź zaznajomiony ze szczegółami zadań, które ma wykonywać wolontariusz.
77. Pomyśl o rozrywkach dla wolontariusza, np. teatr, kino.

- 78. Organizuj pikniki, wycieczki.
- 79. Nie zapomnij o zwrocie „Dziękuję”.
- 80. Jeśli nie podziękujesz wolontariuszowi, to...

81.

Opracowano na podstawie „101 ways to give recognition to volunteers”, by Vern Lake, Volunteer services Consultant Minnesota Department of Public Welfare.

8. INFORMACJA ZWROTNA

Poznanie technik przekazywania informacji nie zawsze pozytywnych dla odbiorcy jest bardzo ważne dla osób, które na co dzień mają kontakty z wieloma osobami.

Część z bardzo ważnych informacji, które otrzymujemy od innych (albo dajemy innym) pochodzi z informacji zwrotnej o naszym zachowaniu. Taka informacja może umożliwić każdemu z nas użycie nowych reakcji jako lustra do obserwowania konsekwencji naszych zachowań. Taka osobista informacja zwrotna pomaga nam być bardziej świadomymi tego, co i jak robimy. Celem tego ćwiczenia jest nauczenie uczestników umiejętnego przekazywania informacji.

TEMATYKA ZAJĘĆ:

- * zasady przekazywania informacji zwrotnej,
- * przykłady źle przekazywanej informacji zwrotnej,
- * czy można rozwiązać umowę z wolontariuszem?

UCZESTNICY ZDOBEDĄ UMIEJĘTNOŚCI:

- * jak praktycznie zastosować zasady przekazywania informacji zwrotnej,
- * jak „czytać” niewerbalne zachowania rozmówców,
- * jak umiejętnie zadawać pytania,
- * jak ustrzec się przed niewłaściwym ocenianiem zachowań innych,
- * jak radzić sobie z tremą.

UCZESTNICY BĘDĄ MIELI OKAZJĘ:

- * przekonać się, jak w praktyce zachowania innych wpływają na nasze zachowania,
- * skonfrontować własne zdanie z poglądami innych,
- * dowiedzieć się, jak te same zachowania mogą być różnie interpretowane.

Informacja zwrotna jako pomoc w interakcjach

Informacja o tym, jak reagujemy na zachowanie innego człowieka, nazywana jest informacją zwrotną. Jej celem jest pomóc drugiej osobie w uzyskaniu wiedzy o tym, jak ją spostrzegamy i odczuwamy jej zachowanie. Dlatego informacje zwrotne należy przekazywać w bezpieczny sposób, który nie spowoduje reakcji obronnych. Im, ktoś jest bardziej w pozycji obronnej, tym trudniej mu poprawnie odbierać i rozumieć informacje zwrotne. Umiejętność przekazywania informacji zwrotnej to istotny element sztuki komunikacji.

Wchodząc do jakiegokolwiek grupy demonstrujemy dostępne nam dotychczas zachowanie, dzięki samoobserwacji i sprzężeniu zwrotnemu zaczynamy zdawać sobie sprawę z natury własnych zahamowań oraz ich wpływu na uczucia innych ludzi do nas, opinii innych o nas samych.

Po uświadomieniu sobie tych elementów zaczynamy zdawać sobie sprawę, że jesteśmy autorami własnego świata społecznego i tylko my możemy go zmienić.

Informacja zwrotna umożliwia polepszenie naszych zdolności do modyfikowania i zmiany naszego zachowania, aby stało się bardziej efektywne w naszych kontaktach z innymi.

Pomaga kontrolować obrany kierunek działań, aby osiągnąć określone cele.

Kilka zasad stosowania informacji zwrotnej:

- * **powinna być opisowa, a nie oceniająca;** opisanie naszej reakcji umożliwia odbiorcy tej informacji swobodę udzielenia takiej odpowiedzi, którą uważa za właściwą. Poprzez unikanie oceniającego języka zmniejsza się potrzeba jednostki do reakcji obronnych.
- * **powinna być szczegółowa, a nie ogólna;** wskazanie komuś, że jest autorytarny będzie prawdopodobnie dużo mniej skuteczne niż powiedzenie: „Właśnie wtedy, kiedy rozwiązywaliśmy dany problem ty nie słuchałeś co inni mają do powiedzenia i czułem się zmuszony do zaakceptowania twoich argumentów albo przygotowania się na twój atak”.
- * **powinna być wyznaczana zarówno przez potrzeby nadawcy, jak i odbiorcy;** informacja zwrotna może być destruktywna, jeśli służy zaspokajaniu naszych własnych potrzeb i nie uwzględnia potrzeb osoby, która informację otrzymuje.
- * **powinna dotyczyć zachowań, na które odbiorca może mieć wpływ;** frustracja powstaje wtedy, kiedy wypomina się ludziom rzeczy, nad którymi nie mają kontroli.
- * **powinna zawierać sformułowania zapraszające do rozmowy;** dają one szansę odbioru sygnału do dialogu. Mówienie o tym, jak się czuje w danej sytuacji nadawca i odbiorca ułatwia nawiązanie dialogu.
- * **powinna być przekazana w odpowiednim czasie;** informacja zwrotna jest skuteczna jeżeli jest dostarczona możliwie szybko po zachowaniu, którego dotyczy (zależy to oczywiście od przygotowania osoby do jej przyjęcia, możliwości wsparcia od innych itp.)
- * **powinna być często przekazywana przy innych osobach, jeśli jest pozytywna;** Raczej indywidualnie, jeśli negatywna.
Daje to szansę skonfrontowania z innymi wiarygodności informacji, pomaga ocenić, czy jest to wrażenie jednej osoby czy jest podzielane przez innych.

Informacja zwrotna - tabela

Niektóre wskazania dotyczące umiejętnego przekazywania informacji zwrotnej.

Forma ułatwiająca	Forma utrudniająca	Komentarz
Opisowa	Oceniająca	Opisz swoją reakcję i pozostaw swobodę odpowiedzi. Komentarze oceniające prowadzą do postaw defensywnych.
Szczegółowa	Ogólna	Generalizacja nie jest pomocna, nie pobudza jednostki do zmian.
Konstruktywna	Destruktywna	Opisz rzeczy, na których zmianę odbiorca ma wpływ. Nie zaogniaj sporu.
Użyteczna	Bezużyteczna	Informacja zwrotna powinna dotyczyć zarówno odbiorcy, jak i nadawcy.
Zapraszająca	Kategoryczna	Twoja informacja zwrotna powinna być zachęcająca do rozmowy. Powiedz, jakie uczucia dana sytuacja w tobie wzbudza.
Obiektywna	Subiektywna	Zwykle jest to trudne do osiągnięcia. Przytaczaj fakty, a nie opinie.
Odpowiednia	Spóźniona	Informacja zwrotna powinna wystąpić w czasie możliwie szybko po zachowaniu, którego dotyczy.
Właściwa	Przesadzona	Nie przesadzaj. Daj szansę odbiorcy dopytania, jeśli tego potrzebuje.
Sprawdzona	Niesprawdzona	Sprawdź czy została zrozumiana.

Wspierająca	Odrzucająca	Jeśli to możliwe potwierdzić, czy twoje zdanie jest podzielane przez wszystkich.
Dyskusyjna	Dogmatyczna	Pomóż odbiorcy, by mógł zobaczyć dokąd zmierza, a nie wydawać sądów. Stawiaj możliwie otwarte pytania?

Informacja zwrotna - koordynator

KOORDYNATOR W SZPITALU

Jesteś koordynatorem pracy wolontariuszy w szpitalu dziecięcym. Musisz porozmawiać z wolontariuszem, którego 3 miesiące temu „zatrudniłeś” do organizowania dzieciom zabaw. Z racji tego, że pracował on wcześniej z dziećmi zna mnóstwo ciekawych gier i zabaw, w których mali pacjenci bardzo lubią uczestniczyć.

Z opowiadań dzieci wiesz, że przepadają one za swoim opiekunem, jednak rozmawiając z rodzicami dowiedziałeś się, że kilka razy wolontariusz zabrał do domu owoce i drobiazgi, które przynoszą oni dla swych pociech.

Wspomniało ci też o tym dwoje dzieci. Kilkakrotnie w żartach zwróciłeś wolontariuszowi uwagę, jednak nie zmienił on swego postępowania. Wiesz również, że wie o tym kilku pracowników szpitala. Mimo tego, że rodzice doceniają pracę wolontariusza ostatnio kategorycznie zażądali, abyś odsunął go od pracy z ich dziećmi.

Przygotuj się do rozmowy z wolontariuszem.

KOORDYNATOR W ORGANIZACJI POZARZĄDOWEJ

Jesteś koordynatorem i musisz porozmawiać z wolontariuszem, który pracuje w organizacji pozarządowej świadczącej pomoc pedagogiczno - psychologiczną. Dwa razy w tygodniu pełni on dwugodzinny dyżur w biurze. Praca jego polega na rejestracji klientów przychodzących z problemami. Wolontariusz bardzo profesjonalnie wykonuje swą pracę, klienci zadowoleni są z kontaktów z nim, ty sam uważasz, iż jest kompetentny i przyjazny ludziom. Wolontariusz często zostaje w pracy dłużej niż 2 godziny, ale często spóźnia się na swój dyżur.

Inni w tym czasie muszą go zastąpić odrywając się od swojej pracy. Kilkakrotnie żartem zwróciłeś mu na to uwagę, ale wolontariusz nie zmienił swojego postępowania.

Przygotuj się do rozmowy z wolontariuszem.

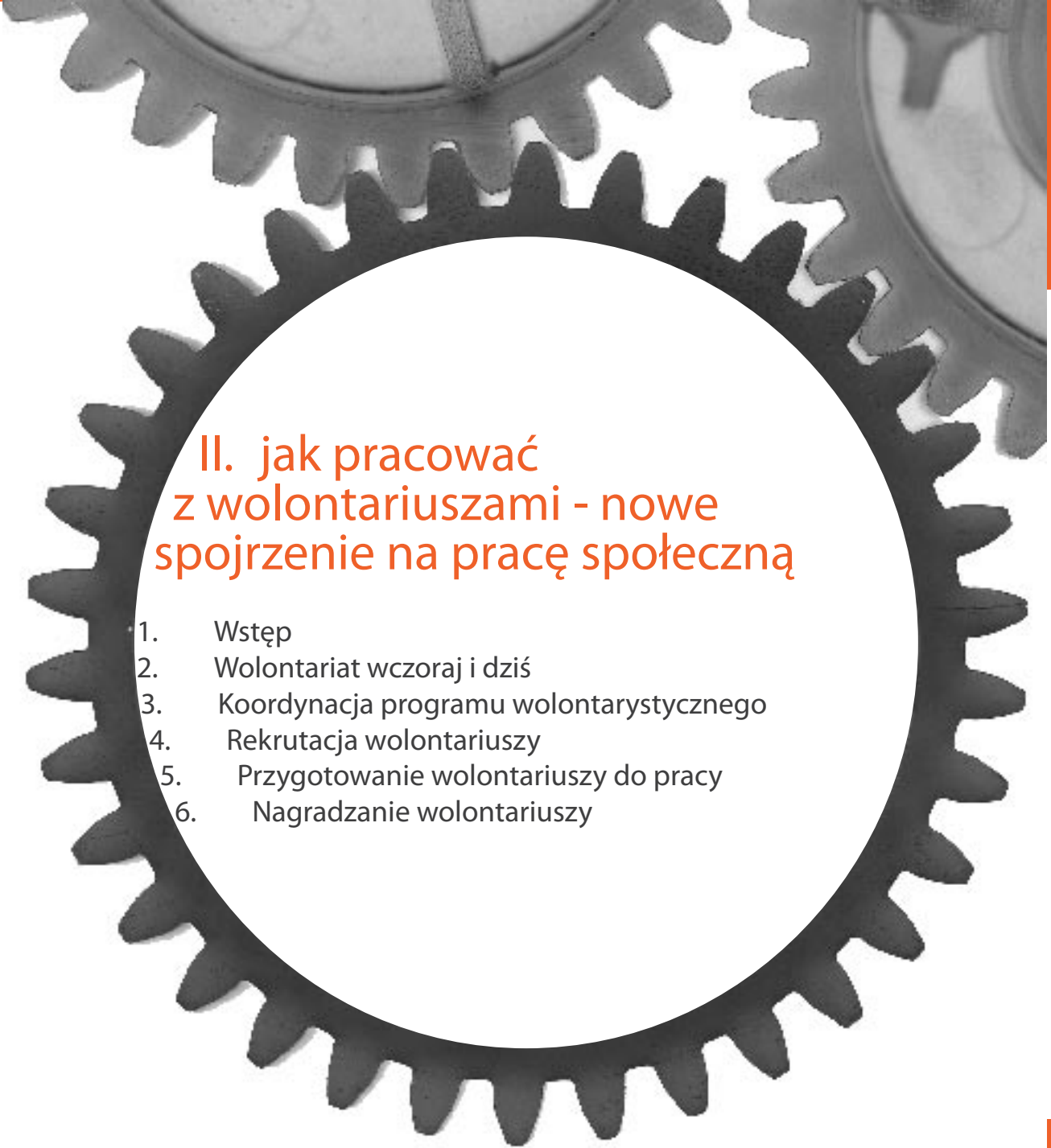
Informacja zwrotna - wolontariusz

WOŁONTARIUSZ W SZPITALU

Jesteś wolontariuszem, pracujesz w szpitalu dziecięcym. Zajęcia z maluchami sprawiają ci ogromną przyjemność zwłaszcza, że zdajesz sobie sprawę, iż dzieci uwielbiają organizowane przez ciebie zabawy. Czasami bierzesz do domu jedzenie i jakieś drobiazgi, które przynoszą dla swych pociech rodzice, ale nie widzisz w tym nic złego, gdyż ze swej pracy nie masz żadnych korzyści materialnych. Kilkakrotnie koordynator żartobliwie wspomniał ci o tej sprawie, jednak nie uważasz aby było to coś więcej niż żart.

WOŁONTARIUSZ W ORGANIZACJI POZARZĄDOWEJ

Od 4 miesięcy pracujesz jako wolontariusz w Poradni Pedagogiczno – Psychologicznej. Dwa razy w tygodniu pełnisz dwugodzinny dyżur w biurze. Twoja praca polega na obsłudze klientów przychodzących z problemami i ich rejestracji. Często zostajesz w pracy dłużej niż 2 godziny. Jesteś zadowolony ze swej pracy, czujesz się doceniany, możesz wykorzystywać swoje umiejętności, a praca z ludźmi sprawia ci satysfakcję. Chociaż czasami się spóźniasz, to pomagasz kolegom w pracach administracyjnych. Jako wolontariuszowi podoba ci się to, że nie robi się problemu z twojego spóźniania, jedynie czasami mówi się o tym żartem, co według ciebie nie psuje atmosfery w pracy.



II. jak pracować z wolontariuszami - nowe spojrzenie na pracę społeczną

1. Wstęp
2. Wolontariat wczoraj i dziś
3. Koordynacja programu wolontarystycznego
4. Rekrutacja wolontariuszy
5. Przygotowanie wolontariuszy do pracy
6. Nagradzanie wolontariuszy

Wstęp

Dlaczego wolontariat? Pytanie to zadają często osoby po raz pierwszy stykające się z tą problematyką.

Kiedy w roku 1993 rozpoczęliśmy realizację programu nazwanego Centrum Wolontariatu, nasza wiedza na ten temat była bardzo ogólna. Doświadczenie zawodowe, praca z innymi w różnego rodzaju organizacjach podpowiadały nam, że może właśnie wolontariat jest sposobem na włączenie ludzi – obywateli w nurt życia codziennego, aktywnego współtworzenia rzeczywistości. Ludzie potencjalnie zainteresowani wolontariatem to renciści czy emeryci, mający bardzo rzadko możliwości wykorzystania swojej wiedzy i doświadczenia, ludzie chcący coś zrobić dla dobra społeczeństwa lub też osoby młode, które właśnie zaczynają swoją zawodową karierę. Prawie każdy może zostać wolontariuszem. Pracę wolontarystyczną mogą wykonywać również osoby niepełnosprawne intelektualnie - one też mogą wnieść swoje zaangażowanie. Z pewnością Polska przełomu XX i XXI jest czasem kształtowania się nowej demokracji, swobody politycznej pozwalającej na założenie nowej partii, stowarzyszenia, rosnącej wartości własnego głosu wyborczego, otwierania osobistych kont bankowych, posiadania książeczek czekowych, kart kredytowych, podłączania się do międzynarodowej sieci komputerowej Internet. Przekształcamy się w społeczeństwo ogarnięte magią mass mediów, w społeczeństwo w dużej mierze konsumpcyjne – ze wszystkimi dobrymi i złymi tego konsekwencjami.

Z pewnością korzystnym efektem tych przemian jest powstawanie organizacji pozarządowych tworzących tzw. trzeci sektor. Wiele z nich korzysta z pracy wolontariuszy.

W naszym krótkim opracowaniu poświęconym wolontariatowi przedstawiamy wybrane elementy wiedzy teoretycznej oraz metody i techniki pomocne w rekrutacji wolontariuszy i zachęcaniu ich, by byli oddani organizacji. Są to istotne elementy dla tych, którzy chcieliby tworzyć ośrodki wolontarystyczne w kraju, gdzie nie ma jeszcze wykształconej tego rodzaju tradycji. Podczas naszej pracy korzystaliśmy ze wzorów amerykańskich i angielskich, dołączając do nich przemyślenia i refleksje zawierające polską specyfikę.

Nasze wieloletnie doświadczenie z wolontariuszami pozwala stwierdzić, że praca ta daje dużą satysfakcję. Mamy poczucie, że dla wielu organizacji i programów wolontariusze są ogromną szansą, zaś dla samych wolontariuszy praca ta jest lekarstwem na wiele problemów.

Małgorzata Ochman i Paweł Jordan

Wolontariat wczoraj i dziś

W Polsce istnieje długoletnia tradycja pracy społecznej, tradycja pomagania sobie wzajemnie, angażowania się w problemy innych. Osoby, które działały na tym polu, określano mianem społeczników, altruistów itp. Nazwa wolontariusz nie była w użyciu. Pojęcie WOLONTARIUSZ (łac. voluntarius = dobrowolny, ochotniczy) znane było w języku polskim, ale dotyczyło praktykanta pracującego bez wynagrodzenia dla zaznajomienia się z zawodem czy też ochotnika w wojsku.

Nas interesuje szerszy kontekst społeczny, obejmujący pojęcie znane w krajach o wieloletniej tradycji wolontariatu.

Jeśli chcemy wprowadzić pojęcie *wolontariusz* w nowym tego słowa znaczeniu, pojawia się konieczność bliższego określenia, co to znaczy być wolontariuszem i czym charakteryzuje się tego typu działalność.

DEFINICJA WOLONTARIATU

W czasie naszych szkoleń zastanawiamy się wspólnie z uczestnikami, jakie są obszary działania wolontariuszy w życiu społecznym. Najczęstsze odpowiedzi to: że wolontariusze działają wszędzie tam, gdzie jest to potrzebne i to nie tylko w obszarze pomocy społecznej, lecz w każdej dziedzinie życia społecznego i środowiska naturalnego. Utworzona przez nas definicja brzmi: bycie wolontariuszem to bezpłatne, świadome, dobrowolne działanie na rzecz innych. Wolontariuszem może być każdy, w każdej dziedzinie życia społecznego, wszędzie tam, gdzie taka pomoc jest potrzebna, ale pamiętajmy, że nie każdy wolontariusz jest odpowiedni dla każdego rodzaju pracy. W tym ujęciu każdy odruch, zachowanie wynikające z wychowania, tradycji byłoby wolontariatem – np. męża robiącego zakupy do domu nazwalibyśmy wolontariuszem. Byłoby to upraszczanie tego rodzaju zachowań i chcąc temu zapobiec, dodajemy jeszcze jedno ograniczenie: jest to działalność wykraczająca poza związki rodzinno – koleżeńsko – przyjacielskie. Opiekujemy się członkami własnej rodziny, pomagamy koledze, bo jest naszym kolegą, a nie dlatego, że jesteśmy wolontariuszami.

KTO MOŻE BYĆ WOLONTARIUSZEM

Najczęściej padają następujące odpowiedzi: wolontariuszem może być osoba pełnoletnia, mądra, obowiązkowa, każdy – w zależności od predyspozycji, zdrowy psychicznie, dyspozycyjny, kompetentny.

Wydaje nam się, że wolontariuszem może być KAŻDY, kto działa świadomie na rzecz innych. Przy czym świadomość rozumiana jest jako dobry stan psychiczny umożliwiający pozytywne działanie na rzecz własnego środowiska; wykluczamy bardzo małe dzieci. Należy dodać, że nie każdy oczywiście może działać w każdej organizacji, zależy to bowiem od potrzeb danego programu i możliwości wolontariusza.

Jakie wobec tego są cechy charakterystyczne dla wolontariusza? Odpowiedzi na to pytanie budzą najwięcej kontrowersji i często w czasie naszych szkoleń prowadzą do burzliwej dyskusji. Najczęściej mowa jest o takich cechach jak: otwartość, wrażliwość, bezpłatność, umiejętność współpracy, dobrowolność, profesjonalizm, bezinteresowność, tolerancja, silna motywacja itd. Lista zazwyczaj jest bardzo długa. Okazuje się, że oczekiwania wobec wolontariusza są ogromne, jawi się on jako osoba wyjątkowa, wręcz idealna. Takie myślenie byłoby w praktyce utopią i nie pozwoliłoby na skuteczną pracę z wolontariuszami. Choć oczywiście część z tych cech może u potencjalnego wolontariusza występować. Spośród wszystkich cech jako najważniejsze wybieramy przede wszystkim: dobrowolność i bezpłatność.

CO WOLONTARIUSZE MOGĄ ROBIĆ?

W zadaniach powierzanych wolontariuszom wykorzystać można szczególne umiejętności ludzkie. Niezależnie od tego, jak duże doświadczenie zawodowe mają pracownicy etatowi, zasób ich wiedzy jest ograniczony. Zazwyczaj mają też oni podobne wykształcenie i zaliczają się do zbliżonych grup wiekowych. Wolontariusze natomiast wprowadzają do pracy korzystny niekiedy element zróżnicowania. Warto więc zadbać o to, aby zadania wykonywali wolontariusze w różnym wieku, z różnymi doświadczeniami życiowymi, o różnych zawodach i umiejętnościach, wnoszący nowe perspektywy do wykonywanej pracy.

Praca wykonywana przez wolontariusza powinna być zorganizowana i wykonywana w sposób profesjonalny.

Z początku podejście to razi wiele osób nieuważających tego typu zajęcia za pracę (jako że nie przynosi ono pieniędzy), a wolontariusza za profesjonalistę. A właśnie to jest nowością – każdy rodzaj pracy może być wykonywany na zasadzie wolontariatu – nie tylko prace bardzo proste, niewymagające fachowego, zawodowego przygotowania. Wolontariusz więc to nie tylko dobrodziej, pomocnik, opiekun, społecznik, ale także nauczyciel, informatyk, polityk, inżynier, grafik, który korzysta ze swej wiedzy, pomagając innym.

Kiedy pytamy dlaczego organizacja powinna korzystać z wolontariuszy mówimy, że:

- * mogą wykonywać pracę, która nie jest objęta polityką etatową,
- * wprowadzają nowy wymiar do naszej organizacji,
- * mają nowe pomysły, nie są ograniczeni strukturą organizacji,
- * tworzą dodatkową grupę ludzi zaangażowanych w misję naszej organizacji,
- * przydają więcej wiarygodności naszym działaniom,
- * osobiście szerzą misję naszej organizacji wśród ludzi,
- * pozyskują fundusze,
- * ich działanie jest formą ukierunkowania aktywności obywatelskiej,
- * tworzą oni pewien rodzaj kontroli społecznej uwiarygodniający naszą działalność wśród członków społeczności lokalnej.

Jeśli organizacja chce mieć u siebie grupę efektywnie pracujących i usatysfakcjonowanych wolontariuszy musisz jednej strony zidentyfikować potrzeby organizacji, a z drugiej wolontariuszy.

POTRZEBY WOLONTARIUSZA

Użytecznym sposobem opisu potrzeb ludzkich jest układ hierarchiczny z kilku różnymi poziomami.

Psycholog Abraham Maslow utworzył piramidę składającą się z pięciu kondygnacji.

W myśl tej koncepcji potrzeby jednego poziomu muszą być zaspokojone, zanim następny poziom potrzeb stanie się dominujący.

Potrzeby, które zidentyfikował to: fizjologiczne (pragnienie, głód i ciepło), bezpieczeństwa (ochrona przed szkodą, zagrożeniem), społeczne (przyjaźń, przynależność, akceptacja), pozytywnej samooceny (szacunek dla samego siebie, status, autorytet), samorealizacji (rozwój osobowości i jednostkowych możliwości).

Bardzo często spotykaną motywacją do pracy wolontarystycznej jest potrzeba kontaktów z innymi i przełamanie poczucia osamotnienia lub niespełnienia. Ważna jest również potrzeba znalezienia swojego miejsca w jakiejś grupie. Grupa daje swoim członkom uczucie jedności i wspólnoty, poczucie oparcia i bezpieczeństwa.

Praca wolontarystyczna daje również naturalną szansę bycia w gronie osób, z których

wartościami i celami możemy się w pełni identyfikować. W świetle teorii Masłowa wolontariat zaspakaja nasze potrzeby wyższego rzędu.

Przeprowadzając rozmowę wstępną ze zgłaszającymi się do naszego Biura Pośrednictwa Pracy wolontariuszami, stawiamy im pytanie: Dlaczego chce Pan/Pani zostać wolontariuszem?

Na 170 przeprowadzonych wywiadów uzyskaliśmy następujące odpowiedzi:

- * chcę pomagać ludziom potrzebującym 61%,
- * mam nadzieję zdobyć nowe umiejętności 46%,
- * chcę mieć zajęcie 41%,
- * dla własnej satysfakcji 31%,
- * chcę poznać nowych ludzi 29%,
- * pragnę spłacić dług wobec innych 11%,
- * walczę o specjalną sprawę 7%,
- * mam wolny czas 4%.

Często zdarza się, że pracując zawodowo, nie realizujemy wszystkich swoich potrzeb. Dlatego praca wolontarystyczna może stanowić dla nas odskocznnię od rutyny i nudy codziennych zajęć. Najczęściej chcemy działać zgodnie z tym, co uznajemy za ważne i wartościowe, we własnym interesie i dla zaspokojenia pewnych swoich potrzeb. Praca społeczna również zaspakaja nasze potrzeby, m.in. potrzebę kontaktów z innymi, afiliacji czy samorealizacji. Wolontariat może dać szansę szukania dla siebie miejsca, bez względu na, ile nam za to zapłacą oraz wykonywać zadania, których nigdy w pracy płatnej byśmy nie robili. W związku z tym wolontariat daje szansę poszukania organizacji zgodnie z indywidualnymi oczekiwaniami i zainteresowaniami każdego z nas.

Wolontariusz, poświęcając organizacji swój czas i zaangażowanie, chce czuć się jej częścią – nie jakimś trybikiem w maszynie, ale pełnowartościowym członkiem grupy, który również ma coś do powiedzenia oraz ma wpływ na podejmowane decyzje. Fakt, że jest pytany o zdanie i – co ważniejsze – bierze się je pod uwagę, daje poczucie poważnego traktowania. Nawet jeśli nie są oni u nas codziennie, nie można izolować ich z życia grupy. Jeśli podają nam jakieś propozycje i można w ich pracy coś ulepszyć, postarajmy się ich uważnie wysłuchać. Dobrym sposobem do dawania swoich sugestii może być „skrzynka propozycji”, którą mogą wykorzystywać zarówno wolontariusze, jak i personel płatny.

Możliwość wpływu – nawet na wąskim odcinku organizacji – na to, co się robi, ma szczególny walor motywujący. Daje poczucie, że jesteśmy częścią organizacji i mamy realny wpływ na to, jak ona funkcjonuje.

POTRZEBY ORGANIZACJI

Niezwykle ważny jest fakt, że to potrzeby organizacji decydują o tym, jakiego wolontariusza chce ona przyjąć.

Nie tworzymy szerokich opisów całej organizacji, w której można zatrudnić dziesiątki wolontariuszy, określmy, jaką potrzebę będzie realizował jeden, dosłownie: jeden wolontariusz (bądź kilku wykonujących identyczną funkcję). Bardzo często popełnianym błędem jest nieuświadamianie sobie własnych potrzeb, nie przelewanie ich na papier i ufność w nieomylność naszego instynktu, który przy rekrutacji konkretnego kandydata podpowie, gdzie najlepiej możemy go wykorzystać. Taki nieprzemyślany z naszej strony krok najczęściej kończy się na wyznaczeniu pracy „na odczepne” – mało atrakcyjnej i takiej, którą każdy może wykonywać. Skazujemy się wtedy na przypadkowość doboru i mamy dużą szansę na jego nietrafność. Dlatego ważne jest, by analizę taką robić ze współpracownikami, których praca będzie w przyszłości ściśle związana z obowiązkami naszego wolontariusza. Jeśli

pominiemy element wspólnej analizy potrzeb i nie wciągniemy ludzi w proces decydowania, gdzie wolontariusz jest nam potrzebny i do czego, poniesiemy w przyszłości tego konsekwencje. Po pierwsze – zwiększamy ryzyko nietrafności naszej analizy, oznacza to, że coś, co sami uznaliśmy za potrzebę, nie jest przez innych za taką uznawane. Po drugie – efektem braku konsultacji będzie odrzucenie wolontariusza jako pełnoprawnego członka zespołu i brak z nim współpracy.

Zatem im precyzyjniej określimy, co potencjalny kandydat mógłby wykonywać, tym lepiej doprecyzujemy umiejętności i zdolności, jakich byśmy od niego oczekiwali.

Kiedy już jako organizacja znamy naszą potrzebę należy tu sprecyzować, co nasz wolontariusz będzie wykonywać oraz zakres jego odpowiedzialności.

Nie chcemy i nie możemy przyjąć wszystkich, którzy się do nas zgłaszają. Dobrowolny związek między organizacją a wolontariuszem nie może być udany, jeśli obie strony nie są usatysfakcjonowane. Bardzo wiele organizacji społecznych uznaje, iż wystarczającym warunkiem przyjęcia zgłaszającego się potencjalnego wolontariusza jest jego chęć przynależenia do danej grupy. Nie zwraca się uwagi na to, czy nadaje się on do pracy w naszej organizacji i czy jego wartości są zgodne właśnie z tym, co my sami uznajemy. Podstawowym problemem jest umiejscowienie odpowiedniego człowieka we właściwej organizacji. Często jednak jest tak, że potencjalny wolontariusz sam do końca nie wie, co chciałby robić. Dlatego kluczem do odpowiedniego dopasowania jest dobrze opisany zakres obowiązków dla wolontariusza. Rekrutując nawet najbardziej wartościowego człowieka do niewłaściwej roli i realizowania zadań, do których kompletnie się nie nadaje, musimy liczyć się z pełnym fiaskiem, powodującym, co gorsza, stresy obu stron.

Koordinacja programu wolontarystycznego

Szczególnie istotną, a często niedocenianą, jest rola koordynatora pracy wolontariuszy. Jego funkcja musi się jednak wiązać ze spełnieniem kilku podstawowych założeń.

Taka osoba:

- * chce pełnić funkcję koordynatora pracy wolontariuszy;
- * lubi i chce pracować z ludźmi;
- * ma predyspozycje do kierowania ludźmi;
- * ma czas na wykonywanie funkcji koordynatora.

Wszystkie wymienione wyżej czynniki wydają się być z pozoru banalne. Jednak nasze doświadczenia

z organizacjami i koordynatorami pozwalają na wysunięcie kilku spostrzeżeń. Znaczna większość koordynatorów została przez organizację wyznaczona bez pytania o zgodę. Wiemy, jak wykonuje się pracę narzuconą.

Duża część osób w ogóle nie czuje się dobrze, kierując innymi ludźmi. Nie należą również do rzadkości przypadki, że wyznaczony do współpracy z nami koordynator bywa w tej organizacji raz w miesiącu, co uniemożliwia mu faktyczne sprawowanie tej funkcji. Na szczęście mamy już wielu koordynatorów, którzy spełniają te cztery podstawowe założenia.

Rekrutacja wolontariuszy

Często korzystniej jest, gdy rekrutacji dokonuje wolontariusz, nie zaś pracownik etatowy. Rekrutowani mogą podejrzewać pracownika o chęć wyręczenia się i zlecenia im pracy, którą sam powinien wykonać.

Wolontariusz pozostaje poza tego rodzaju podejrzeniami. Motywy rekrutującego i potencjalnego wolontariusza mogą być podobne, co ułatwia komunikację.

Zanim organizacja rozpocznie poszukiwanie wolontariusza powinna pomyśleć, co może precyzyjnie zaoferować. Może to być np. miła atmosfera, prestiż lub doświadczenie zawodowe. Kiedy organizacja ma pełne rozumienie swoich potrzeb, rodzaju osoby, której szuka, jakie przewiduje szkolenie, przygotowanie i nagradzanie danej osoby może zacząć myśleć o tym jak zacząć szukać odpowiedniego wolontariusza.

Do poszukiwania wolontariuszy możemy użyć różnych metod:

- * rozmawiamy z przyjaciółmi,
- * znajomymi oraz przyjaciółmi przyjaciół,
- * apelujemy – udzielając wywiadów,
- * wywieszamy plakaty,
- * bierzmy udział w spotkaniach wyselekcjonowanych grup.
- * korzystamy z narzędzi Internetowych

Skuteczne poszukiwanie odpowiedniego wolontariusza może zająć organizacji sporo czasu. Ale nie jest to czas stracony. Pamiętajmy, że każdy, z kim rozmawiamy, jest potencjalnym wolontariuszem. Należy przekonywać, że wolontariat może być szansą na zaangażowanie się w istotne sprawy.

Podstawowym elementem efektywnego apelu jest jasne określenie potrzeby pracy wolontariusza.

Ten element nie może być pominięty. Określamy pracę, jaką ma wykonać wolontariusz, podkreślając jej znaczenie dla całościowego rezultatu. Nie należy np. poszukiwać chętnych do gotowania posiłków dla biednych czy starszych osób, lecz chętnych chcących pomóc rozwiązać problem niedożywienia osób starszych czy problem ich osamotnienia lub umożliwić pacjentom nieuleczalnie chorym godną egzystencję albo też – dzieląc się własnymi doświadczeniami – pomóc nowym pacjentom będącym w podobnej sytuacji.

Ważne jest, by wzbudzać u odbiorcy oburzenie z powodu istniejącego problemu i wyzwolić w nim chęć aktywnego jego rozwiązania.

Należy pamiętać również i o tym, że sposób szukania wolontariusza zależy od typu poszukiwanej przez nas osoby; np. potrzebny nam jest wolontariusz do zadania specjalnego (przeprowadzenie badania przez lekarz-wolontariusza), okresowego (udział w Olimpiadach Specjalnych lub specjalnych akcjach przed Bożym Narodzeniem) lub do zadania długoterminowego (praca z osobami terminalnie chorymi, praca z dziećmi ze środowisk patologicznych lub samodzielna praca w naszej organizacji – koordynator pracy innych wolontariuszy). Szukając osoby o określonych kwalifikacjach, cechach osobowościowych, informacje o niej zdobywamy wśród byłych jej współpracowników czy znajomych.

SPOTKANIE OGÓLNO-INFORMACYJNE

Tych, którzy odpowiedzieli na nasz apel, zapraszamy na spotkanie ogólnoinformacyjne, przedstawiamy nasz program, rodzaje prac, jakie mogą wykonywać wolontariusze. Potem rozdajemy zainteresowanym ankiety, w których pytamy o motywację zainteresowania pracą wolontarystyczną, rodzaj prac, jakie chcieliby wykonywać.

Oczekiwania związane z pracą w naszej organizacji, ewentualne wcześniejsze doświadczenia w pracy wolontarystycznej, czas, jaki może poświęcić pracy u nas, gotowość do udziału w szkoleniu przygotowującym do pracy, ograniczenia (np. zdrowotne, geograficzne, transportowe), doświadczenie pomocne do wykonywania tej pracy itd. Prosimy również o podanie wieku, płci, wykształcenia, aktywności zawodowej, numeru telefonu i miejsca zamieszkania. Podajemy termin odpowiedzi na ofertę.

Jeżeli natomiast rekrutujemy grupę wolontariuszy do zadania krótkoterminowego, nie wymagającego specjalnego przygotowania (np. do pakowania paczek, przyklejania znaczków, rozdawania plaketek w czasie zawodów), nie musimy przeprowadzać długiej rozmowy kwalifikacyjnej z każdym z nich. W tej sytuacji – w zależności od potrzeb – najlepiej jest zorganizować spotkanie z grupą harcerzy, uczniów w szkole, w klubie emerytów, gdzie przedstawiamy naszą organizację oraz pracę, która jest do wykonania. Prosimy chętnych o wpisanie się na listę. Korzystamy również z plakatów, artykułów w prasie, komunikatów radiowych, ogłoszeń, broszur, odczytów, zaproszeń, rozmów indywidualnych. Wówczas nastawiamy się na kontakt z przedstawicielem grupy wolontariuszy, którzy chcą nam pomóc.

PRZEPROWADZENIE ROZMOWY KWALIFIKACYJNEJ

Kiedy koordynator znalazł potencjalnych wolontariuszy do bardziej skomplikowanych zadań powinien z każdym z nich umówić się na indywidualną rozmowę rekrutacyjną. W jej czasie powinny zostać przedyskutowane wzajemne oczekiwania i zadania do wykonania.

Na rozmowę należy wybrać miejsce, w którym nikt nie będzie przeszkadzał. Koordynator powinien stworzyć przyjacielską i ciepłą atmosferę. Na wstępie przedstawić organizację z dumą i w świetle wysokich standardów, prezentując pakiet informacyjny o jej działalności. Im precyzyjniej ustalimy obopólne oczekiwania, tym bardziej zmniejszamy szansę wzajemnych późniejszych rozczarowań.

W związku z tym oprócz omówienia charakteru pracy oraz czasu, który trzeba poświęcić na jej wykonanie, niezwykle istotną kwestią jest wprowadzenie wolontariusza w świat obowiązujących w naszej organizacji norm oraz wysłuchanie oczekiwań, jakie taka osoba ma. Często popełnianym w czasie rozmowy rekrutacyjnej błędem jest unikanie drażliwych tematów, sądząc że jest to nie na miejscu. W relacji organizacja – wolontariusz najważniejszym elementem w czasie rozmowy kwalifikacyjnej jest element wzajemnych zobowiązań, na jakie obie strony się decydują.

Ze strony organizacji, gdyż przyjmuje nowego pełnoprawnego członka swojego zespołu z wszelkimi obowiązkami i uprawnieniami. Ze strony kandydata, bo będzie przestrzegał norm i zasad obowiązujących w danej organizacji. Dlatego w czasie rozmowy rekrutacyjnej dobrze jest uwzględnić szereg pytań stawianych przez obie strony:

Ze strony koordynatora:

- * Czy znasz specyfikę danej organizacji, jej cele i wartości?
- * Dlaczego jesteś zainteresowany tym rodzajem pracy?
- * Jakie są Twoje oczekiwania związane z pracą w naszej organizacji?
- * Czy pracowałeś wcześniej jako wolontariusz?
- * Ile czasu możesz poświęcić na pracę w naszej organizacji?

- * Czy chciałbyś wziąć udział w szkoleniu przygotowującym do pracy?
- * Czy masz jakieś ograniczenia (np. zdrowotne, geograficzne, transportowe)?
- * Czy masz jakieś szczególne zainteresowania, hobby?
- * Czy masz doświadczenie pomocne do wykonywania tej pracy?
- * Czy wolisz pracować z grupą czy samodzielnie?

Ze strony wolontariusza:

- * Czym będę się zajmował?
- * Jaki jest przewidywany czas pracy? Czy jest on stały czy może być zmienny?
- * Czy będzie ktoś, z kim będę miał stały kontakt?
- * Czy ktoś przygotowuje mnie do wykonywania zadania?
- * Czy przewidziane są dla mnie szkolenia?
- * Czy istnieje grupa wsparcia dla wolontariuszy?
- * Czy będę miał szansę na zwiększenie odpowiedzialności?
- * Co się stanie, jeśli coś mi się nie uda? Czy mogę zwrócić się do kogoś o wsparcie?
- * Czy jeśli będę zmęczony daną pracą, pozwolicie mi spokojnie odejść?

Zdarza się również, że istnieją zadania, których nie można realizować krócej niż np. 6 miesięcy, bo tyle właśnie trwa terapia dziecka i byłoby niewskazane, gdyby w tym okresie trzeba było zmieniać opiekuna. Taka sytuacja powinna być więc wyjaśniona i przedyskutowana na początku. Ale nie tylko w tak specyficznych okolicznościach dobrze jest ustalić czas wypowiedzenia (np. 1 miesiąc), jaki potrzebujemy na wypełnienie luki powstającej po odejściu danego wolontariusza. Często odejście wolontariusza z dnia na dzień przynosi organizacji wiele kłopotów.

W czasie naszej rozmowy kwalifikacyjnej staramy się udzielać konkretnych i wyczerpujących informacji, jak również uzyskać treściwe odpowiedzi. Bez względu na wynik rozmowy kwalifikacyjnej powinna ona pozostawić miłe doświadczenie dla każdego. Jeżeli kandydat na wolontariusza nie odpowiada naszej potrzebie, otwarcie mówimy mu, że – być może – znajdzie miejsce w innej organizacji lub, że kiedy indziej skorzystamy z jego kwalifikacji i chęci.

OPIS STANOWISKA

W momencie, kiedy wolontariusz jest przyjęty należy sprecyzować, co będzie wykonywać oraz jak będzie to robił. Musimy też ustalić dokładne ramy czasowe, w których jego praca jest u nas potrzebna i możliwa. Nic tak nie dezorganizuje pracy w zespole jak nieświadomość, kto za co odpowiada i jaki jest zakres jednostkowych uprawnień. Musi on dokładnie wiedzieć, jaki jest zakres jego kompetencji i mieć świadomość kompetencji innych. Brak jasności, kto za co odpowiada, wprowadza chaos i często prowadzi do konfliktów i nieporozumień.

Przygotowanie wolontariusza do pracy

MISJA ORGANIZACJI

Kluczem do stałej współpracy z wolontariuszem jest związanie go z misją naszej organizacji i jej celami.

To waga problemów, które organizacja próbuje rozwiązać, wartości, które uznaje i wyznaczone cele mobilizują jej członków do pracy. Trudno sobie wyobrazić, by ludzie pracujący w jakiejś instytucji wolontarystycznie, wiązali się z nią na dłużej, jeśli nie będą widzieć głębokiego sensu w tym, co robią. Ten sens nadaje misja, której organizacja służy.

W jaki sposób dostrzec istnienie takiej misji na co dzień? Posłużmy się przykładem:

Naczelną wartością organizacji X jest niesienie pomocy ciężko chorym w domach. Organizacja zatrudnia 30 pielęgniarek środowiskowych oraz współpracuje z 20 wolontariuszami.

Kierownictwo organizacji, starając się zdobyć nowych klientów, propaguje hasło: „Nasz ciężko chory jest dla nas najwyższą wartością, której służymy”. Jednak w trakcie rozwoju firmy, aby wprowadzić oszczędności, pielęgniarki coraz krócej przebywają u poszczególnych pacjentów i tym samym coraz gorzej świadczą swoje usługi. Wolontariusze, którzy spełniają funkcje pomocnicze, tzn. dotrzymują towarzystwa, podtrzymują na duchu, widzą ten stan rzeczy i informują o tym kierownictwo organizacji. Jednak nie zmienia ono swojej polityki. Wolontariusze widzą rozdźwięk pomiędzy tym, co organizacja deklaruje, a tym co realnie robi. Prawdziwą misją tej organizacji nie jest już dobro chorego, lecz liczba płacących pacjentów. W tej sytuacji olbrzymia liczba pracujących tam dobrowolnie ludzi odchodzi. Firma powoli zaczyna upadać, ponieważ brakuje wolontariuszy, którzy byli do tej pory prawdziwą chlubą i podporą dla odwiedzanych chorych ludzi.

Ten przykład dowodzi, że trudno sobie wyobrazić sytuację, w której zatrzymamy przy sobie wolontariuszy, jeśli w wartości organizacji nie będzie wierzył każdy jej pracownik. Jeśli idee, które organizacja głosi, starając się zachęcić wolontariuszy do pracy, są inne od tych, którymi kieruje się w rzeczywistości, trudno jest zatrzymać wolontariuszy. Zwłaszcza oni chcą czuć, że uczestniczą w czymś społecznie ważnym, że wspólnie z płatnym personelem stanowią jedność w dążeniu do wspólnych celów. Nic tak nie demotywuje, jak oglądany z bliska negatywny przykład. Jest to również przyczyna, dla której wiele organizacji nie chce mieć u siebie wolontariuszy. Stanowią oni rodzaj kontroli społecznej i pewien czujnik, czy rzeczywiście organizacja służy celom i wartościom, które deklaruje. Możemy się spodziewać, że jeśli wszyscy pracownicy firmy będą zaangażowani w realizację jej misji, to również wolontariusze takie zaangażowanie będą przejawiać.

WPROWADZENIE I SZKOLENIE

Wiadomo, że każdy z nas, przychodząc do nowego miejsca, nie czuje się pewnie. Dlatego niezwykle ważne jest, abyśmy jako organizacja zadbali o właściwe wprowadzenie wolontariusza w szczegóły pracy, którą ma u nas wykonywać. Ważne jest również, aby zadbać o klimat i kolejność przybliżania nowych zadań.

W naszym wprowadzeniu powinniśmy przechodzić od ogółu - czyli informacji, czemu służy cała organizacja - do szczegółu - roli poszczególnych działów czy programów - tak, by umiejscowić wolontariusza jako nowego współpracownika. Należy więc zacząć od oprowadzania wolontariusza po całej organizacji, przybliżając konkretne cele i działania, które realizujemy. Musimy również przedstawić wszystkich bezpośrednio pracujących z wolontariuszem pracowników i zapoznać ich z nowym członkiem zespołu. Ten czasem symboliczny akt wprowadzenia ma wiele ważnych funkcji. Mówi on wolontariuszowi: Zobacz, traktujemy Cię poważnie jako pełnoprawnego członka naszej organizacji, od teraz

jesteś jednym z nas. Zadbanie o przyjazny klimat wprowadzenia otwiera furtkę do przyszłej współpracy. Nie zrobimy błędu polegającego na tym, że poinformujemy wolontariusza jedynie o charakterze i zakresie jego pracy. W takiej sytuacji może się poczuć jak niepełnowartościowy członek naszej grupy i jako ktoś, kto nie zasługuje na przyjazne przyjęcie.

Po zapoznaniu się z organizacją jako całością należy przystąpić do precyzyjnego objaśnienia charakteru pracy oraz zaplanowania doszkalania czy douczania nowej osoby. Sam charakter okresu przygotowawczego jest zdeterminowany przez typ zadań dla niego przeznaczonych. Jeśli są one proste i nieskomplikowane, to można oczywiście poświęcić mniej pracy na przyuczenie. Ale są również funkcje, które wymagają długiego okresu przygotowania. Szczególnie na początku – kiedy wolontariusz nie czuje się pewnie w tym, co robi – potrzebne jest wsparcie i pomoc ze strony koordynatora. To on powinien się troszczyć o przygotowanie dla wolontariusza miejsca pracy, pokazanie mu wszelkich potrzebnych sprzętów i utrzymywanie z nim stałego kontaktu. Wystarczą tu zwykłe uwagi „Czy wszystko w porządku?“, „Czy masz wszystko, czego ci potrzeba?“, „Jak idzie praca?“.

OKRES PRÓBNY

Takim istotnym do ustalenia elementem powinien być okres przygotowawczy, a zarazem próbny dla obu stron, po upływie którego każda z nich bez urazy może się wycofać. Daje to szansę wzajemnego poznania się i nie wytwarza poczucia skrępowania, jeśli ktoś chce zrezygnować. Skutki braku takiego okresu przygotowawczego dobrze zobrazuje następujący przykład:

Do koordynatora pracy wolontariuszy z terminalnie chorymi zgłosiła się dziewczyna, ofiarowując swoją pomoc. Praca na takim oddziale jest ciężka i wymaga dość długiego przygotowania oraz prawdziwej determinacji. Koordynatorka, znając trud codziennej opieki, bez ogródek powiedziała, jak ciężkie jest to zajęcie. Dziewczyna nie rezygnowała ze swojego postanowienia i została przyjęta. Jednak nie ustaliły one czasu przygotowawczo – próbnego. Po kilku wizytach wolontariuszka bez zapowiedzi przestała przychodzić. Koordynatorka była niezwykle rozgoryczona, że odeszła nagle, nie mówiąc ani „dziękuję“, ani „do widzenia“. Jednak żadna z nich nie zastrzegła sobie prawa do okresu próbnego – szczególnie ważnego w tak trudnym zajęciu. Sama twarda rozmowa w tym wypadku nie wystarczyła. Dopiero w czasie wykonywania zadań okazało się, że przerastają one dziewczynę.

A ponieważ wcześniej z wielkim entuzjazmem upierała się, że chce pracować, niezręcznie było jej powiedzieć: „Przepraszam, nie daję sobie rady, w związku z tym odchodzę“. Istnienie okresu próbnego, zapoznawczo – szkoleniowego być może zapobiegłoby tak radykalnemu odejściu i nie przyczyniłoby się do stresu koordynatorki, która – tak szybko, jak zyskała – równie szybko straciła wolontariuszkę.

Charakter pracy i zakres odpowiedzialności powinien wyznaczyć koordynatorowi, jak powinien przygotować daną osobę do pracy. Istnieje olbrzymia różnica pomiędzy kimś, kto będzie adresował koperty, a kimś udzielającym profesjonalnych konsultacji (w Wielkiej Brytanii w Biurach Porad Obywatelskich przeciętny okres przygotowawczy dla wolontariusza trwa 4 miesiące). Dlatego gorąco zachęcamy, aby nie zaniedbywać w organizacji tak ważnego dla dalszej pracy elementu, jakim jest przygotowanie wolontariusza do wykonywania zadań.

WSPIERANIE I NADZOROWANIE PRACY WOLONTARIUSZY

Podstawowe zadawane przez wolontariusza pytanie brzmi: Kto będzie mógł mi pomóc, jeśli będę tego potrzebował? Czy mogę zwrócić się do kogoś o wsparcie w trudnych dla mnie momentach, szczególnie, gdy coś mi się nie uda? Tę niezwykle ważną funkcję powinien pełnić koordynator. Inny rodzaj wsparcia stanowią wszelkie ułatwienia techniczne, tzn. własne miejsce pracy i cała infrastruktura techniczna, z której korzystają zatrudnieni członkowie

organizacji, np. możliwość korzystania z ksero, komputera itp.

Niezwykle istotna w pracy koordynatora jest funkcja wspierająca. Powinien on być dobrym duchem dla wolontariuszy. Każdorazowo, kiedy zajdzie taka potrzeba, powinien być dla nich oparciem – szczególnie, gdy coś im się nie uda. Dlatego tak ważny jest stały kontakt – mogą to być spotkania indywidualne, zaś przynajmniej raz w tygodniu lub raz na dwa tygodnie powinno odbyć się spotkanie całej grupy wolontariuszy. Jeśli potrafimy stworzyć atmosferę zaufania i otwartości, wolontariusze będą czuli się dobrze i bezpiecznie w naszej organizacji. Stała łączność i otwarty charakter kontaktów zapobiegają sytuacji, w której nagle, z niewiadomego powodu wolontariusze od nas odchodzą. Inną, niezwykle ważną funkcją takich spotkań jest wzajemne wsparcie.

W niektórych programach, np. indywidualnej pracy z dziećmi autystycznymi, wspólne spotkania rodziców i wolontariuszy, podczas których omawia się efekty pracy poszczególnych osób są niezbędne dla planowania dalszej terapii konkretnego dziecka.

Koordynator pilnuje, by praca wolontariuszy była dobrze wykonywana. Związane jest to z jego funkcją kontrolną. Musi umieć wymagać od wolontariuszy tego, do czego się zobowiązali. Do jego zadań należy także zorganizowanie pracy wolontariuszy, by znali oni dokładnie swoje kompetencje oraz kompetencje innych. Koordynator dba o to, aby stworzyć szansę rozwoju dla poszczególnych wolontariuszy, jeśli tego oczekują, pomaga też, jeśli mają kłopoty z wykonywaną pracą.

WOŁONTARIUSZE A PERSONEL PŁATNY

Nie zawsze praca wolontariuszy i atmosfera wokół nich jest sprzyjająca. Koordynator musi zadbać, aby personel płatny zrozumiał i docenił specyfikę ich pracy. Do jego roli należy przeciwdziałanie wszelkim przejawom lekceważenia ochotników. Dlatego funkcją koordynatora jest utrzymywanie stałej łączności nie tylko z wolontariuszami, lecz również z personelem płatnym oraz łagodzenie napięć, o ile takie zaistnieją.

Koordynator powinien promować stosunki partnerskie pomiędzy wolontariuszami a personelem płatnym.

Pracownik-wolontariusz powinien być przedstawiony najważniejszym ludziom w organizacji, zapraszany na spotkania personelu, informowany o polityce organizacji. Indywidualne predyspozycje, umiejętności, wrażliwość i ograniczenia wolontariuszy nie powinny być ignorowane.

Nagradzanie wolontariuszy

Organizacja musi myśleć na temat metod nagradzania wolontariuszy za ich pracę. Bardzo często ludzie zapominają jak ważne jest motywować tych, którzy dla nich pracują. Nagradzanie pokazuje, czy organizacja potrafi docenić ludzi jako rzeczywistą wartość. Koordynator na bieżąco powinien dbać o to, aby wolontariusze byli nagradzani. Mogą to być drobne nagrody, na pewno powinno często padać słowo: dziękuję. Tworzenie miłej atmosfery wokół wolontariusza i jego działań, pamiętanie imienia, przeznaczanie własnego czasu wolnego na rozmowę z nim będzie już nagrodą.

Przynajmniej raz na rok koordynator musi zorganizować spotkanie nagradzająco – podsumowujące, na którym spotkają się wszyscy wolontariusze i cały personel. Przypomnienie misji, struktury i metod działania oraz docenienie pojedynczego wolontariusza ma niezwykle ważny walor motywujący. Pozwala mu spojrzeć na siebie przez pryzmat całej organizacji, a nie tylko poprzez realizowane przez siebie zadania. Takie traktowanie jest szczególnie ważne w sytuacji, kiedy wolontariusz wykonuje zadania niezbyt atrakcyjne (np. biurowe). Wtedy spojrzenie na siebie przez pryzmat wartości i sukcesów całej organizacji jest niezbędne, aby można było mówić o skutecznej motywacji.

Innymi formami nagradzania wolontariuszy będą:

- * obchodzenie Dnia Wolontariusza;
- * wręczanie znaczka z logo organizacji;
- * umieszczenie nazwiska w raporcie organizacji;
- * zapraszanie na spotkania nieformalne zespołu,
- * wysyłanie kartek okolicznościowych,
- * dbanie o rozwój, zdobywanie nowych umiejętności,
- *

Chcąc by nasze formy wyrażania uznania, przyniosły oczekiwane rezultaty, powinno się pamiętać o kilku zasadach. **Należy:**

- * wyrażać uznanie często,
- * stosować różnorodność form uznania,
- * być szczerym,
- * wyrażać uznanie dla pracownika, a nie dla wykonanej przez niego pracy,
- * pamiętać, by wyraz uznania był „proporcjonalny” do osiągnięć pracownika,
- * nagradzać osiągnięcia w podobny lub ten sam sposób,
- * wyrażać uznanie indywidualnie,
- * zwrócić szczególną uwagę na osiągnięcia, na których nam zależy i których oczekujemy w przyszłości.

A zatem stosujemy różnorodne formy nagradzania wolontariuszy. Nie można zapomnieć o indywidualnych życzeniach i pragnieniach, ograniczeniach oraz wrażliwości wolontariusza. Nie każdy chce być chwalony przed dużym audytorium, dostawać dyplomy, informować przełożonych w pracy płatnej o swoich zajęciach poza pracą, udzielać wywiadów w mediach. Nagradzanie – oprócz zwiększania motywacji – niewątpliwie wpływa bardzo pozytywnie na atmosferę pracy i jej efekty. Pamiętajmy również o zapewnianiu wolontariuszom udogodnień natury socjalnej – takich, do których prawo mają wszyscy pracownicy np.: posiłek w czasie pracy, odzież ochronna, prawo do korzystania z ulg itp.

ZWALNIANIE WOLONTARIUSZY

Obowiązkiem koordynatora jest również zwolnienie trudnego wolontariusza. To do niego należy zebranie koniecznych argumentów w jedno stanowisko i odbycie ostatecznej rozmowy. Sytuacja zwalniania pracownika jest z reguły nieprzyjemna; nawet w płatnej pracy szefowie, stając przed taką koniecznością, wielokrotnie mają kłopot. Trudno jednakże tego uniknąć. Sytuacja jest jeszcze trudniejsza, kiedy chodzi o wolontariuszy, którzy bezpłatnie poświęcają nam swój czas, energię i motywację, czyli ofiarowują coś, co trudno przeliczyć na pieniądze. Odczuwamy wobec nich dług wdzięczności; jak zatem myśleć o zwolnieniu kogokolwiek. Takie przekonanie tkwi głęboko w każdym z nas.

Uświadommy sobie jednak, że ludzie ci, pracując bezpłatnie, nie pracują przecież bezinteresownie.

Fakt ten zmienia relację: wolontariusz – organizacja, gdyż dawanie nie jest już jednostronne – wolontariusze również zaspakajają swoje potrzeby. Ten punkt widzenia jest niezwykle ważny, nie stwarza bowiem w ludziach pracujących z wolontariuszami poczucia winy.

Jeśli wolontariusz ma prawo powiedzieć: „Do widzenia”, to takie samo prawo przysługuje organizacji. Spojrzenie to daje również szansę kształtowania partnerskich stosunków bez uprzywilejowania którejkolwiek ze stron.

Fakt równoważenia potrzeb wolontariusza i organizacji jest niezwykle istotny, kiedy musimy powiedzieć wolontariuszowi: „Dziękujemy za współpracę”.

Po najmniejszym choćby sygnale, że dzieje się coś złego, koordynator powinien skontaktować się z wolontariuszem. Aby zapobiegać sytuacjom konfliktu, niezwykle ważne jest utrzymanie stałej komunikacji z ochotnikami.

Koordynator w organizacji odpowiada przede wszystkim za pracę wolontariuszy w zespole jako całości.

W sytuacji konfliktu z wolontariuszem reakcje koordynatora można uszeregować trzystopniowo:

1. Pierwsza rozmowa po początkowych sygnałach zaniedbywania swoich obowiązków przez wolontariusza.

Oto przykładowe pytania, które powinno się zadać:

- * Czy nie czuje się dobrze w danej roli lub czy w związku z tym chciałby ją zmienić?
- * Czy jest dobrze przygotowany do danej pracy, tzn. czy czuje się pewnie w tym, co robi?
- * Czy stopień zaangażowania (np. czasowego) jest zbyt duży?
- * Czy wolontariusz ma jakieś kłopoty osobiste rzutujące na jego pracę?

W czasie rozmowy koordynator stara się poznać powody zaniedbań, ale również stara się wypracować wspólne postanowienia na przyszłość.

2. Jeśli wspólne ustalenia są nadal łamane, koordynator informuje o konsekwencjach takiej postawy, z wyraźnymi granicami, których przekroczyć nie wolno oraz zasygnalizowaniem możliwości zwolnienia.

3. Jeśli pomimo kolejnych ostrzeżeń postępowanie wolontariusza nie zmienia się, obowiązkiem koordynatora jest go zwolnić.

Taka trójstopniowość w rozwiązywaniu konfliktu z wolontariuszem naprawdę w dużym stopniu zapobiega popełnieniu błędu.

Często trudno jest jednoznacznie osądzać daną osobę i jej problem. Pamiętajmy jednak, że nawet indywidualne problemy nie mogą powodować ciągłego niewywiązywania się wolontariusza ze swoich obowiązków.

Zatrzymywanie za wszelką cenę trudnego wolontariusza dezorganizuje pracę całej organizacji. Pozostali jego członkowie widzą odstępstwa od ustalonych wcześniej reguł i zaczynają brać zły przykład. Sytuacja ta wzbudza również wielkie emocje, bo nic tak nie powoduje złości jak stosowanie różnych zasad dla różnych ludzi.

Jeśli nie mamy już wątpliwości, że powinniśmy się rozstać, w dalszym ciągu pozostaje otwarte zagadnienie: jak mamy to zrobić. Umiejętność pożegnania wolontariusza w elegancki sposób, nawet jeśli mieliśmy z nim jakiś zatarg, świadczy o klasie organizacji. Warto mimo wszystko zdobyć się na słowa: „Dziękujemy, u nas współpraca się nie powiodła, ale może gdzieś indziej się lepiej ułożyć”. Powinniśmy to zrobić ze względu na odchodzącego człowieka, ale także przez szacunek dla własnej osoby. Musimy przecież pamiętać o wspólnie przepracowanym czasie. Okoliczność zwalniania wolontariusza powinna być wszystkim znana, a przyczyny takiej decyzji dla wszystkich jasne. Nie może się to odbywać w atmosferze niedopowiedzeń i pomówień.

Powód jest bardzo prosty – każdy wolontariusz będzie taką sytuację odnosił do siebie. Działa tu prosty mechanizm: „Jeśli pozbyli się w taki sposób X, to i ze mną mogą postąpić podobnie”. Dlatego nie należy lekceważyć formy, w jakiej zwalniamy wolontariusza.

Jak już stwierdziliśmy, powiedzenie „do widzenia” należy do smutnych obowiązków koordynatora.

O autorach

Małgorzata Ochman, magister socjologii, jest ekspertem w dziedzinie zarządzania wolontariatem. Oddana promowaniu idei wolontariatu w Europie Środkowo-Wschodniej. Od 1993 r. pełniła funkcję koordynatora programu Centrum Wolontariatu w Biurze Obsługi Ruchu Inicjatyw Samopomocowych. W latach 1997-2000, była prezesem Stowarzyszenia Centrum Wolontariatu w Warszawie. Obecnie prowadzi własną firmę i pracuje jako niezależny konsultant w zakresie wolontariatu.

Paweł Jordan, magister nauk społecznych i politologii, prezes Biura Obsługi Ruchu Inicjatyw Społecznych. Poprzez swoją pracę wspomaga organizacje pozarządowe w pięciu obszarach: szkoleniach, pomocy organizacyjnej, inicjowaniu oraz opracowywaniu wspólnych projektów organizacji pozarządowych oraz instytucji publicznych, wspólnych przedsięwzięć z organizacjami zagranicznymi, promocji wolontariatu i struktur sieciowych.



III. wolontariat w prawie

1. Ustawa o wolontariacie
2. Ubezpieczenia
3. Porozumienie o współpracy

Ustawa o wolontariacie

Do roku 2003 regulacje prawne w zakresie wolontariatu w Polsce praktycznie nie istniały. Po wejściu w życie w czerwcu 2003 Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie kwestie te zostały w sposób rozsądny zdefiniowane i opisane. Dzięki ustawie uporządkowano podstawowe założenia, które określają, kto i gdzie może być wolontariuszem, obowiązki względem wolontariusza oraz jego prawa.

Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie została opublikowana w Dz. U. z 2003 r, nr. 96, poz. 873, a przepisy wprowadzające ustawę w Dz. U. z 2003 r., nr 96, poz. 974.

Ustawa weszła w życie 29 czerwca 2003 roku z wyjątkiem art. 5 ust. 1 pkt 1 i ust. 4 art. 11-34 oraz art. 35 ust 2 pkt 5, które weszły w życie z dniem 1 stycznia 2004 roku.

Przepisy wprowadzające ustawę weszły w życie 29 czerwca 2003 roku z wyjątkiem art. 3 - 4 oraz 6-14 art. 116-19 oraz art. 21-23, które obowiązują od dniem 1 stycznia 2004 roku

Do podstawowych obowiązków względem wolontariuszy należy:

- * zawarcie porozumienia o współpracy z wolontariuszem,
- * poinformowanie go o bezpiecznych i higienicznych warunkach wykonywania świadczeń oraz zapewnienia tych warunków,
- * ubezpieczenie wolontariuszy w zakresie NNW,
- * pokrywanie kosztów delegacji i diet służbowych,
- * wystawianie zaświadczeń o wykonywaniu świadczeń przez wolontariusza,
- * zapewnienie środków ochrony osobistej w trakcie wykonywania świadczeń.

Najwięcej wątpliwości i nieporozumień budzą zapisy ustawy dotyczące ubezpieczania wolontariuszy oraz zawierania z nimi porozumienia – umowy o współpracy.

Ubezpieczenia

UBEZPIECZENIE NASTĘPSTW NIESZCZĘŚLIWYCH WYPADKÓW

Ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW) wolontariuszy organizacja obowiązana jest pokrywać w razie zawarcia umowy z wolontariuszem na czas krótszy niż 30 dni.

W takim wypadku organizacja musi wykupić dla swoich wolontariuszy ubezpieczenie NNW w wybranej firmie komercyjnej.

Jeżeli natomiast organizacja zawiera umowę o świadczenie usług na czas przekraczający 30 dni, to wolontariusz objęty zostaje ubezpieczeniem z tytułu nieszczęśliwych wypadków na mocy znowelizowanej „ustawy wypadkowej”.

UBEZPIECZENIE ZDROWOTNE

Ustawa stwarza możliwość opłacania wolontariuszowi składki ubezpieczenia zdrowotnego w ramach ubezpieczenia Narodowym Funduszu Zdrowia.

Jest to zapis, który ze względów finansowych budzi wiele obaw i sprawia, że organizacje pozarządowe i placówki publiczne poddają sens współpracy z wolontariuszami w wątpliwość. Bardzo często korzystający, po jego pobieżnym przeczytaniu, gotowi są zrezygnować ze współpracy z ochotnikami w obawie przed obowiązkiem opłacania składek na ubezpieczenie zdrowotne wolontariusza.

Nic bardziej mylnego.

Ustawa daje taką możliwość, lecz nie obliuguje do tego. Istotne jest ponadto to, że z takiej możliwości można skorzystać w stosunku do wolontariusza, który nie ma opłacanych składek na ubezpieczenie zdrowotne z innego tytułu. Określają to szczegółowo przepisy wprowadzające ustawę, w tym przypadku znowelizowana ustawa o ubezpieczeniu w Narodowym Funduszu Zdrowia.

W praktyce większość osób podejmujących się wolontariatu ma takie składki odprowadzane lub zapewnione, np. studenci, uczniowie, emeryci, osoby związane stosunkiem pracy, renciści.

UBEZPIECZENIE OC - ODPOWIEDZIALNOŚCI CYWILNEJ

Przepisy ustawy nie nakazują ubezpieczania wolontariuszy w zakresie odpowiedzialności cywilnej, to warto nad wykupieniem takiego ubezpieczenia się zastanowić. Polisa OC chroni korzystającego przed roszczeniami osób lub placówek na rzecz, których świadczył pomoc wolontariusz. Jeśli np. wolontariusz wyrządzi szkodę: zniszczy komputer, wybije szybę, pod jego opieką dziecko spadnie z huśtawki, organizacja korzystająca z jego pomocy jest chroniona polisą OC i wszelkie roszczenia finansowe kierowane są do towarzystwa ubezpieczeniowego, które tę polisę wystawiło.

Warto zadać sobie pytanie: „Czy stać nas na to, aby nie ubezpieczyć wolontariusza?”, wydaje się, że nie i warto rozejrzeć się wśród ofert towarzystw ubezpieczeniowych i taką polisę wykupić. Jakkolwiek pamiętajmy, że nie jest to obowiązkowe.

Porozumienie o współpracy z wolontariuszem

Obowiązujące przepisy ustawy wymagają od korzystających ze świadczeń wolontariusza, aby zawarli z nim porozumienie o wykonywaniu świadczeń.

W sytuacji kiedy okres współpracy wolontariusza z placówką jest dłuższy niż 30 dni, porozumienie takie musimy sformułować i zawrzeć na piśmie. Jeżeli okres współpracy jest krótszy niż 30 dni, np.: festyn z okazji dnia dziecka, zbiórka żywności, zabawa choinkowa dla dzieci - porozumienie takie może mieć formę ustną. Warto również pamiętać, że jeżeli wolontariusz wyrazi życzenie, aby zawrzeć z nim porozumienie na piśmie, pomimo krótszego czasu pracy niż 30 dni, to mamy obowiązek, aby takie porozumienie z wolontariuszem podpisać.

W dalszej części przedstawiamy propozycję porozumienia o współpracy. Oczywiście, szczególny charakter każdej organizacji i placówki korzystającej z pomocy ochotników, wymagać będzie dostosowania treści porozumienia do tych specyficznych warunków.

Poza wspomniana ustawą, obowiązuje kilka aktów prawnych, które regulują działalność wolontariuszy w wybranych obszarach życia społecznego:

- * Ustawa z dnia 29 listopada 1990 roku o pomocy społecznej (Dz.U. z 1998 r., Nr 64, poz. 414 ze zm.);
- * Ustawa o Zakładach Opieki Zdrowotnej z dnia 30 sierpnia 1991 roku (Dz.U. z 1991 r., Nr 91, poz. 408.);
- * rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 13 stycznia 1999 roku w sprawie zlecania przez Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych organizacjom pozarządowym oraz jednostkom samorządu terytorialnego zadań z zakresu rehabilitacji zawodowej, społecznej i leczniczej;
- * Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 września 2002 r. w sprawie zasad, na których wolontariusze mogą podjąć pracę w placówkach opiekuńczo - wychowawczych udzielających pomocy dzieciom częściowo lub całkowicie pozbawionym rodziców (Dz.U. z 2000 r, Nr 80, poz. 900.);
- * Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 30 czerwca 2000 r. w sprawie szczegółowych zasad i form współdziałania administracji publicznej z innymi podmiotami oraz wzorów ofert, umów i sprawozdań z realizacji zadań pomocy społecznej;
- * Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 11 grudnia 2002 r. w sprawie szczególnych zasad działania publicznych poradni psychologiczno-pedagogicznych, w tym w publicznych poradni specjalistycznych (Dz.U. z 2003r., Nr 5, poz. 46.).

POROZUMIENIE O WSPÓŁPRACY

W dniu..... w, pomiędzy z siedzibą w, reprezentowaną przez zwanym w dalszej części Korzystającym ,
a
Panią/Panem, nr PESEL, adres zamieszkania:
....., zwaną/ym w dalszej części Wolontariuszem,
zostało zawarte porozumienie następującej treści:

1. Korzystający i Wolontariusz zawierają porozumienie o współpracy w zakresie
.....
(np. rehabilitacji dzieci autystycznych, promocji organizacji, obsługi księgowej, pomocy w prowadzeniu biura)
2. Wolontariusz zobowiązuje się wykonać w ramach porozumienia następujące świadczenia:
 - a.
 - b.
3. Rozpoczęcie wykonania świadczeń strony ustalają na dzień, a zakończenie do dnia
4. Strony zgodnie ustalają, że porozumienie niniejsze obejmuje świadczenie o charakterze wolontarystycznym, które ma charakter bezpłatny.
5. Korzystający zobowiązuje się do zwrotu wolontariuszowi wydatków, które ten poczynił w celu należytego wykonania świadczenia, w tym koszty podróży służbowych i diet na zasadach wynikających z odrębnych przepisów.
6. Zwrot wydatków o których mowa w pkt. 5 nastąpi w terminie 7 dni po otrzymaniu od Wolontariusza stosownego rozliczenia wraz z dowodami poniesionych wydatków w następującym zakresie:
 - a.
 - b.
7. Korzystający poinformował wolontariusza o zasadach bezpiecznego i higienicznego wykonywania świadczeń oraz takie warunki zobowiązuje się zapewnić.
8. Wolontariuszowi przysługuje zaopatrzenie z tytułu wypadku przy wykonywaniu świadczenia wymienionych w pkt 2 Porozumienia, na zasadach wynikających z odrębnych przepisów.
9. Wolontariusz może powierzyć wykonanie zadania innej osobie, lecz w pełni odpowiada za wykonanie porozumienia.
10. Wolontariusz zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych podczas wykonywania porozumienia, a zwłaszcza informacji związanych z sytuacją socjalną i zdrowotną osób, na rzecz których świadczy pomoc.
11. Wolontariusz został poinformowany o przysługujących mu prawach i obowiązkach.
12. Porozumienie może być wypowiedziane przez każdą ze stron w terminie
.....
13. W sprawach nieuregulowanych porozumieniem zastosowanie ma kodeks cywilny oraz Ustawa
o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.
14. Porozumienie sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

KORZYSTAJĄCY

WOLONTARIUSZ

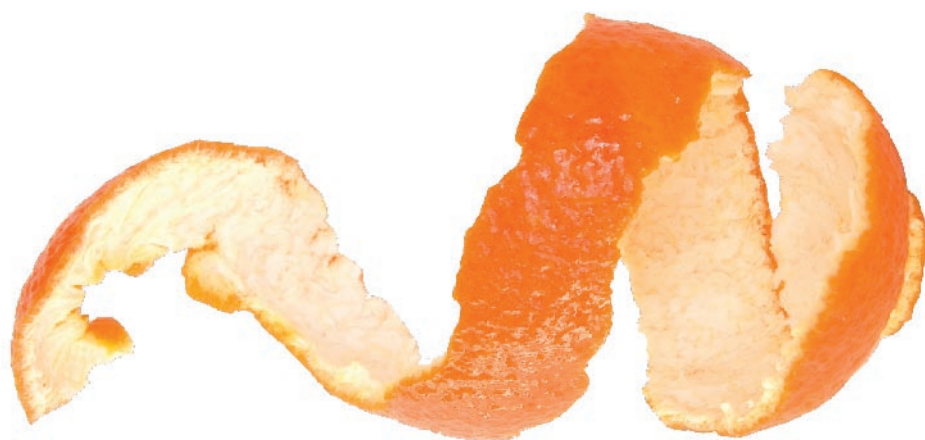
NOTATKI











www.wolontariat.org.pl