

# STANDARDY ORGANIZACJI WOLONTARIATU

## I. Wstęp

Standardy organizacji wolontariatu w Lublinie to propozycja dokumentu regulującego procesy, warunki i narzędzia do modelowej organizacji wolontariatu. Stworzenie ich jest dużym krokiem w kierunku usystematyzowania, profesjonalizacji, zabezpieczenia w wiedzę i dostępne procedury zarówno wolontariuszy i wolontariuszek, ale też miejsca oferujące wolontariat w naszym mieście. Wszystko po to, by obie strony czuły się bezpiecznie, a sam wolontariat służył rozwojowi i nauce.

Nasze standardy to zestawienie dobrych praktyk, porad i zasad, które są podstawą do stworzenia wolontariuszom bezpiecznej i rozwojowej przestrzeni do aktywności, ale też są zbieżne z zapisami Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

Rozwój wolontariatu w instytucjach, organizacjach, przy wydarzeniach kulturalnych, czy sportowych jest jednym z głównych obszarów zainteresowania w ramach przyznania Lublinowi tytułu Europejskiej Stolicy Młodzieży 2023 i jednym z czterech największych projektów strategicznych w ramach ESM. Sam dokument powstał w ramach projektu "Wolontariat Lubelski" realizowanego przez Fundację Sempre a Frente i Stowarzyszenie Homo Faber na zlecenie Urzędu Miasta Lublin.

Zespół animatorów i animatorek, prawników i prawniczek, psychologów i psycholożek oraz trenerów i trenerek pracował nad tym dokumentem w oparciu o efekty konsultacji społecznych przeprowadzonych w październiku 2022 roku wśród organizacji społecznych, wolontariuszy i wolontariuszek oraz osób potencjalnie zainteresowanych wolontariatem niezależnie od jego tematyki. Podczas kilkugodzinnych konsultacji realizowanych pod profesjonalną opieką merytoryczną Lubelskiej Grupy Badawczej otrzymaliśmy informacje, które znalazły się w niniejszym dokumencie jako dobre praktyki, porady, obszary do zagospodarowania w procesie włączania wolontariuszy do pracy. Dokument zawiera też zagadnienia będące doświadczeniem naszych organizacji, lubelskich instytucji i wolontariuszy.

Dokument jest skonstruowany tak, by z jednej strony pokazywał dobre praktyki w specyficznych rodzajach wolontariatu, z drugiej - mógł stanowić model do wykorzystania w każdym dostępnym obszarze tematycznym pracy wolontariackiej.

Mamy nadzieję, że dokument będzie początkiem drogi do stworzenia w Lublinie profesjonalnych standardów współpracy wolontariackiej.

Zapraszamy do lektury.

## II. ORGANIZACJA PRACY WOLONTARIACKIEJ

Wolontariat to dobrowolne zaangażowanie swojej wiedzy, czasu, energii, czasem zasobów materialnych na rzecz innych osób, miejsc, zwierząt czy wydarzeń kulturalnych. Możliwości realizacji wolontariatu jest coraz więcej, ponieważ wiele organizacji czy instytucji upatruje w wolontariuszach dużych możliwości rozwoju, ale i wzajemnego uczenia się. Często bez wsparcia wolontariuszy, wydarzenia i akcje społeczne nie mają możliwości istnieć.

Wolontariuszem jest osoba fizyczna, która ochotniczo (dobrowolnie) i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na rzecz np. fundacji, stowarzyszeń, instytucji kultury, organizacji kościelnych czy administracji publicznej. Wolontariusz może być związany z organizacją na określony czas (np. wydarzenia, akcji, działania) lub współpracować z organizacją na co dzień.

Z pracy wolontariuszy korzystać mogą:

- organizacje pozarządowe (stowarzyszenia i fundacje);
- stowarzyszenia jednostek samorządu terytorialnego;
- administracja publiczna, np. ministerstwa, urzędy wojewódzkie, urzędy miejskie;
- galerie sztuki/muzea, domy kultury, biblioteki, szkoły itp.
- jednostki podległe administracji np. ośrodki pomocy społecznej,
- kluby sportowe
- podmioty lecznicze (szpitale)
- jednostki organizacyjne i osoby prawne kościołów i/lub związków wyznaniowych
- spółdzielnie socjalne.

Placówki te mogą angażować do pomocy wolontariuszy jedynie przy swojej działalności statutowej, szczególnie działalności w sferach pożytku publicznego. Wolontariuszom nie wolno zlecać zadań przy pracach związanych z działalnością gospodarczą. Nie są oni też pracownikami, bo za swoją pomoc nie

pobierają wynagrodzenia. Wolontariusze wykonują swoje świadczenia na podstawie porozumienia, a nie umowy o pracę.

Niezależnie od tego, czy organizujemy wolontariat akcyjny/ długofalowy w placówkach pomocowych, edukacyjnych, sportowych, w instytucjach kultury czy humanitarny, istnieje szereg zasad, o których warto pamiętać i stosować, by odpowiedzialnie podejść do często pierwszej społecznej aktywności młodej osoby. Podzieliliśmy je na etapy (za: Ochońnicy warszawscy), by zobrazować kolejność, w jakiej należy pochylić się nad zagadnieniami, przemyśleć je, zaplanować, a następnie wdrożyć.

## **Etap I - Zanim przyjmiesz wolontariuszy - przygotowanie organizacji.**

Planując pracę z wolontariuszami musimy bardzo dokładnie się przygotować. Dzięki zaprojektowaniu pracy z nową osobą zwiększymy szansę na to, że nasze działania przyniosą planowany efekt z jednej strony i satysfakcję wolontariuszom, organizacji oraz beneficjentom pomocy z drugiej.

Pamiętajmy, że do współpracy z wolontariuszami powinna przygotować się cała organizacja (pod kierownictwem zarządu), zaczynając od spraw organizacyjnych, takich jak udostępnienie narzędzi i miejsca pracy dla wolontariuszy, przez wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za cały proces współpracy z wolontariuszami, czyli koordynatora wolontariatu, po zapoznanie się z aspektami formalno-prawnymi dotyczącymi angażowania wolontariuszy.

### **DOBRA PRAKTYKA**

- 1) Pierwszym krokiem, który warto zrobić jest identyfikacja potrzeb organizacji. Należy określić do jakich zadań, projektów czy aktywności potrzebujemy wolontariuszy. Każde działanie, które podejmujemy, ma określone cele, a do ich osiągnięcia potrzebujemy konkretnych osób. To cele decydują o tym, jakiego wolontariusza finalnie przyimiemy.
- 2) Rola wolontariusza w organizacji nie powinna ograniczać się wyłącznie do roli pomocnika czy asystenta. Nie bójmy się powierzać wolontariuszom odpowiedzialnych czy nietypowych zadań, które dalece odbiegają od charakteru normalnej etatowej pracy w organizacji/instytucji. Warto zastanowić się nad wyznaczeniem takich prac, które wolontariusze mogliby wykonywać przy wykorzystaniu nowoczesnych form komunikowania się – za pomocą komputera czy telefonów z dostępem do internetu, mediów społecznościowych czy VR.
- 3) Dobrym pomysłem jest zrobienie mapy zadań, burzy mózgów, spotkania na którym w zespole rozrysujecie na dużych planszach konkretne cele i przypisane im działania. To

pozwole uporządkować pracę i docelowo - wyszczególnić zadania dla przyszłych wolontariuszy.

Ten etap to wewnętrzna, kluczowa praca zespołu. Powinniśmy go zakończyć:

- wiedząc czego oczekujemy od wolontariuszy i na czym ma polegać nasza współpraca z nimi;
- mając wypracowaną w zespole wspólną wizję wolontariatu w naszej organizacji;
- wiedząc, jaką rolę w naszej organizacji mogą pełnić wolontariusze;
- wiedząc, kogo potrzebujemy – mamy określony profil wolontariusza (do niego dobieramy potem kanały i formy zapraszania oraz promocji).
- ustalając, jakich naszych zasobów wymaga współpraca z wolontariuszami;
- wyznaczając jedną osobę (np. koordynatora), która prowadzi i czuwa nad całym procesem współpracy naszej organizacji z wolontariuszami;
- znamy możliwości miejsca, w którym będzie odbywał się wolontariat (czy np. jest dostępny dla osób z niepełnosprawnościami).

## **ROLA KOORDYNATORA**

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

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

Zarządzanie, opiekę i wsparcie wolontariuszy w pierwszej linii zapewnia koordynator. Do jego głównych zadań należy:

- rekrutacja wolontariuszy

- przygotowanie miejsca pracy i niezbędnych narzędzi
- planowanie i organizacja szkoleń,
- wdrożenie i przygotowanie wolontariuszy do pracy
- opracowywanie harmonogramów pracy
- nadzorowanie pracy wolontariuszy i dbanie o ich rozwój
- dbanie o dobre relacje w grupie oraz twórczą atmosferę pracy
- przeprowadzanie spotkań okresowych i podsumowujących
- ewaluacja pracy wolontariuszy
- motywowanie i nagradzanie wolontariuszy
- rola lidera zespołu
- działania administracyjne (umowa/porozumienie, ubezpieczenie, zapoznanie z kulturą organizacyjną)
- przeciwdziałanie konfliktom
- wprowadzenie dyscypliny i odpowiednie stawianie wymagań
- zidentyfikowanie potrzeb organizacji.

Warto, by organizacja posiadała regulamin wolontariatu - wewnętrzny dokument opisujący zasady pracy wolontariackiej.

## **Etap II - Stworzenie informacji i zaplanowanie promocji oferty.**

Etap planowania promocji i tworzenia komunikatów jest bardzo ważny, ponieważ często jest to pierwszy kontakt naszej organizacji z osobami potencjalnie zainteresowanymi. Ważne jest, by uczciwie i rzetelnie informować o tym, jakie formy i warunki oferujemy wolontariuszom w ramach współpracy z naszą organizacją.

Gdy już przygotowujemy się do przyjęcia wolontariusza, możemy przystąpić do tworzenia oferty wolontariatu, a następnie do jej promowania, czyli dobrania odpowiednich kanałów dotarcia do potencjalnych wolontariuszy.

Zanim rozpoczniesz rekrutację wolontariusza:

- określ dokładny zakres obowiązków i zadań, ich czasochłonność oraz kompetencje, jakie powinien posiadać wolontariusz;

- sprawdź czy masz odpowiednie stanowisko pracy dla niego oraz jakiego wsparcia będzie potrzebował, wykonując powierzone mu zadania oraz czy możemy mu to wsparcie zapewnić;

- zastanów się, dlaczego dana osoba będzie chciała współpracować właśnie z Twoją organizacją oraz jakie dostanie możliwości działania i rozwoju osobistego.

## INFORMACJA - OFERTA O NABORZE

Oferta rekrutacyjna powinna charakteryzować się przejrzystą formą, starannością, konkretnym opisem działań, dopasowaniem treści do grupy docelowej, dostępnością oraz ciekawą narracją. Może mieć charakter humorystyczny, formalny lub luźny (dostosowany do charakteru naszej organizacji). jednak każda z nich powinna zawierać:

- Informację kto jest organizatorem wolontariatu i jakiego projektu/działania dotyczy propozycja współdziałania.
- Wymagania wstępne (np. minimalny wiek, znajomość języka obcego, prawo jazdy).
- Ogólnie określony charakter zadań. Nie musimy opisywać dokładnie stanowisk pracy wolontariuszy, możemy nakreślić pewne obszary. Np. „Wsparcie osób starszych podczas wydarzeń kulturalnych”.
- Oczekiwania względem wolontariuszy – np. komunikatywność, otwartość, doświadczenie w pracy z młodzieżą/seniorami.
- Dodatkowe informacje dot. kandydatów, zwłaszcza jeżeli szukamy osób o określonych kompetencjach.
- Czas trwania wolontariatu – to zwykle najważniejsza informacja dla wolontariuszy.
- Minimalną dyspozycyjność – minimalny zakres czasu poświęconego na wykonywanie zadań, którego wymagamy od wolontariuszy.
- Precyzyjną informację, w jaki sposób się zgłaszać – np. link do strony z formularzem rekrutacyjnym.
- Datę zakończenia rekrutacji.
- Miejsce wykonywania zadań.
- Świadczenia ze strony organizatora. Nie należy jednak przesadnie eksponować tych informacji, by nie wywołać wrażenia, że jest to „zapłata” za pracę wolontariusza.
- Inne informacje o korzyściach z wolontariatu – np. o możliwościach odrobienia praktyk studenckich poprzez udział w wolontariacie.
- Informacja, czy wolontariuszem/ wolontariuszką może być osoba z niepełnosprawnościami.
- Informacja, czy wolontariusz/ wolontariuszka może być cudzoziemcem/ cudzoziemką i np. nie posługiwać się językiem polskim.
- Adres strony WWW i inne dane kontaktowe organizatora

Kanały poszukiwań wolontariuszy:

- baza wolontariatu w Lublinie w sieci
- poczta pantoflowa;
- strony www, social media;
- wyspecjalizowana organizacja / szkolne koło wolontariatu;

- plakat, ulotki (roznoszone do miejsc, w których bywają Wasi potencjalni wolontariusze);
- newslettery, blogi, fora internetowe;
- maile (zebrane od osób, które uczestniczyły w Waszych poprzednich działaniach);
- akcja publiczna / happening;
- audycja / wywiad w lokalnych stacjach radiowych;
- spotkania, wystąpienia w miejscach, gdzie przebywają nasi potencjalni wolontariusze, np. szkołach, uczelniach wyższych (na wybranych wydziałach), biurach karier na uczelniach, kołach naukowych, samorządzie studenckim, akademikach, klubach seniorów, kościołach, urzędach dzielnicy, domach kultury, kawiarniach.;
- współpraca z innymi organizacjami o podobnym obszarze zainteresowań w waszym mieście/regionie/kraju.

Ten etap powinniśmy zakończyć:

- mając przygotowany komunikat - zaproszenie do wolontariatu;
- mając opracowany sposób rekrutacji oraz zaplanowany moment jej zakończenia;
- planem promocji uwzględniającym różne media - cyfrowe i tradycyjne;
- wyznaczając osobę do kontaktu z potencjalnie zainteresowanymi ofertą mediami.

#### DOBRA PRAKTYKA

Ogłoszenie o wolontariacie:

- Powinno być umiejscowione w widocznym, łatwym do odnalezienia miejscu w naszych kanałach informacyjnych;
- Warto by napisane było językiem prostym, jasnym, nieskomplikowanym stylistycznie.
- Powinno pojawiać się w różnych miejscach promowania wolontariatu w naszym regionie, aby nasza oferta była jak najbardziej dostępna dla różnych grup społecznych. Nie zapominajmy o mediach tradycyjnych (radio, tv, prasa).
- Dokładnie określać, kogo szukamy, jakie kwalifikacje i umiejętności **powinien** mieć wolontariusz/ka
- Powinno zawierać informację o tym, co „dajemy” wolontariuszom w zamian za ich zaangażowanie.
- Musi być aktualizowane w zależności od bieżących potrzeb organizacji.

## **WAŻNE!**

Szczerze, ale taktownie informujemy te osoby, które nie zostały ostatecznie wybrane do współpracy. Możemy poinformować jednocześnie o innych ofertach, zachęcić do obserwowania naszych mediów lub zachęcić do innych, podobnych aktywnościach w mieście. Istotne, aby osoba, która już zrobiła pierwszy krok do zainwestowania swojego czasu w pracę społeczną, nie czuła się zniechęcona.

### **DOBRA PRAKTYKA**

1. Nie zapomnijmy, by podziękować wszystkim zainteresowanym za zgłoszenie i chęć pracy w naszej organizacji. Z każdym zgłaszającym się do nas wolontariuszem powinniśmy jak najszybciej się skontaktować (mailowo lub telefonicznie) i poinformować go o naszej decyzji i dalszym przebiegu naboru, przekazać mu informacje na temat terminu spotkania rekrutacyjnego, odpowiedzieć na jego pytania.

## **Etap III - Rozpoczęcie współpracy i zawarcie porozumienia wolontariackiego.**

### **WARTO! POZNAĆ MOTYWACJE WOLONTARIUSZY.**

Wolontariat jest działaniem, które polega na zaangażowaniu się w bezinteresowną pomoc potrzebującym, jednak osobiste motywacje osób, które do nas przychodzą są bardzo różne. Najczęstsze motywacje wolontariuszy to:

- chęć robienia czegoś ważnego, dobrego i pożytecznego;
- poznanie nowych osób o podobnych zainteresowaniach;
- wymiana doświadczeń z ludźmi z różnych krajów czy obszarów działania;
- przynależność do grupy;
- chęć zdobycia nowych umiejętności lub praktyki, a potem wykorzystania ich w pracy, szkole czy na studiach;
- możliwość dzielenia się swoją wiedzą i doświadczeniem zawodowym;
- realizacja swoich pasji i zainteresowań.

Dlaczego to ważne? Znajomość motywacji naszych dotychczasowych wolontariuszy pozwoli organizacji zaplanować kolejne oferty, sposób ich komunikowania i promocji. Dzięki wiedzy o tym,



dlatego osoby chcą się angażować, możemy skutecznie pozyskiwać kolejnych wolontariuszy i wolontariuszki.

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

#### DOBRA PRAKTYKA

1. Zawierając pisemne porozumienie upewniamy się, że zasady współpracy są jasne dla obu stron. Można przeczytać z wolontariuszem całą umowę i postarać się, by była dla niego zrozumiała.
2. Przekazanie wolontariuszowi jego kopii umowy powinno odbyć się z wyjaśnieniem, dlaczego warto go zachować, do czego może się przydać.
3. W ramach umowy, zobowiązujemy się do zwrotu kosztów poniesionych przez wolontariusza w ramach wykonywanych świadczeń, zwrot kosztów podróży służbowych, diet.
4. Zobowiązujemy się do poinformowania wolontariusza o wystąpieniu zagrożenia zdrowia oraz zabezpieczenia i wyposażenia wolontariusza w środki ochronne, na czas wykonywanych świadczeń (bezpieczne i higieniczne warunki wykonywania świadczeń, w tym odpowiednie środki ochrony indywidualnej).
5. Zapewniamy ubezpieczenie wolontariusza od NNW.
6. Ważne jest określenie ram czasowych pracy wolontariusza. Należy jasno określić, o jakich porach dnia wolontariusz będzie współpracował z naszą organizacją. To dotyczy zarówno wykonywania telefonów i komunikacji z koordynatorem. Jasne wskazanie ram czasowych współpracy daje poczucie bezpieczeństwa dla obu stron.

Pamiętaj!

- Rozpoczynając współpracę z wolontariuszem należy ustalić zasady, warunki, wymagania, sposób wykonywania pracy, czas, obszar odpowiedzialności jakim zajmować się będzie wolontariusz. Należy w tym celu podpisać tzw. porozumienie wolontariackie, które jest

dokumentem potwierdzającym współpracę i dokładnie ją opisującym. Jest to bardzo przydatne w celu monitorowania efektów nauki i umiejętności wolontariusza.

- Jeżeli świadczenie wolontariusza wykonywane jest przez okres dłuższy niż 30 dni, porozumienie powinno być sporządzone na piśmie.
- Stosunek prawny łączący korzystającego z wolontariuszem nie jest stosunkiem pracy, tylko stosunkiem cywilnoprawnym.
- Do 30 dni, umowa z wolontariuszem/ wolontariuszką może być zawarta ustnie.
- Jeżeli korzystający zawiera z wolontariuszem porozumienie na czas przekraczający 30 dni to wolontariusz zostaje objęty ubezpieczeniem z tytułu nieszczęśliwych wypadków na mocy ustawy z dnia 30 września 2002 r. o zaopatrzeniu z tytułu wypadków lub chorób zawodowych powstałych w szczególnych okolicznościach (Dz. U. 2002 Nr 199, poz. 1674).
- Jeżeli porozumienie zawarte między korzystającym a wolontariuszem, dotyczy wydelegowania wolontariusza w celu wykonywania przez niego świadczeń na terytorium innego państwa objętego konfliktem zbrojnym lub klęską żywiołową, wolontariuszowi przysługuje ubezpieczenie NN oraz ubezpieczenie kosztów leczenia.
- Wydatki związane z wykonywanym przez Wolontariusza świadczeniem stanowią koszty prowadzenia działalności statutowej. Wartość świadczenia Wolontariusza nie stanowi darowizny na rzecz korzystającego.

#### + WZÓR POROZUMIENIA

Na każdym etapie rekrutacji możemy spotkać osoby, które nie spełniają naszych wymagań. Mogą mieć duże ograniczenia czasowe, niewłaściwe lub niewystarczające doświadczenie, oczekiwania, którym nie jesteśmy w stanie sprostać lub brakuje im kluczowych dla nas umiejętności. Zdarzyć się może także, że zgłosi się do nas znacznie więcej chętnych niż możemy zaangażować, a wówczas niektórym wolontariuszom będziemy musieli odmówić. Czasem odmowa może osobiście dotknąć wolontariusza, zwłaszcza kiedy oferuje swój wolny czas i zapał do pracy za darmo. Należy robić to rzeczowo, argumentując naszą decyzję, dziękując za poświęcony czas. Pamiętajmy jednak, że czasem takie sytuacje nie są przyjemne dla żadnej ze stron i mogą być demotywujące. Zwróćmy więc szczególną uwagę na formę i sposób podziękowania takim kandydatom.

### **Etap IV - Wprowadzenie wolontariusza do organizacji**

Na pojawienie się wolontariusza w organizacji powinien być przygotowany cały zespół, a przynajmniej wszystkie osoby, które będą z nim pracować na co dzień. Wprowadzaniem nowej osoby do zespołu powinna zająć się wyznaczona do koordynacji osoba. Na tym etapie poświęcamy czas i inne zasoby naszej organizacji na przygotowanie wolontariusza do pracy.

- Wdrażając wolontariusza do pracy, na początku omawiamy z nim jego zadania oraz wzajemne oczekiwania co do współpracy.

- Zawsze na początku współpracy ustalamy zasady pracy, prawa i obowiązki stron, kwestie ubezpieczenia oraz podpisujemy porozumienie z wolontariuszem.
- Jeśli obowiązki wolontariusza tego wymagają, organizujemy lub zapewniamy mu odpowiednie szkolenie/a.
- Jeśli zadania, jakie ma do wykonania wolontariusz, wymagają odpowiednich sprzętów, narzędzi, warunków itd., to nasza organizacja ma obowiązek je zapewnić.
- Informujemy wolontariusza o wzajemnej inwestycji – my w niego, on w siebie i organizację.
- Dbamy o integrację wolontariuszy z zespołem naszej organizacji, jeśli jest to możliwe, to z całym zespołem, a jeśli nie, to przynajmniej z osobami, z którymi wolontariusze będą się stykać w trakcie swojej pracy.
- Informujemy wolontariuszy do kogo w naszej organizacji mogą zwrócić się o pomoc w kwestiach dotyczących wolontariatu (poza koordynatorem).
- Dbamy o to, aby powierzać wolontariuszowi takie zadania, które uwzględniają jego doświadczenie i kompetencje.

#### DOBRA PRAKTYKA

1. Bezcenne jest, gdy wolontariusze pracujący z nami utożsamiają się z wartościami które reprezentuje nasza organizacja. Zanim zapoznamy więc wolontariusza z jego obowiązkami, warto opowiedzieć mu kilka słów o tym, jak doszło do powstania naszej organizacji oraz przybliżyć misję i cele, które są motorem działania jej członków i członkiń.
2. Wolontariusze rozpoczynający działania w organizacji wymagają takiej samej uwagi, jak nowo zaangażowani pracownicy.
3. Poświęcenie czasu na dokładne wprowadzenia wolontariusza do organizacji zaowocuje tym, że na dalszych etapach współpracy, będzie on działał pewniej i bardziej samodzielnie. Poza tym, łatwiej będzie mu poczuć się „częścią” zespołu.
4. Warto zorganizować spotkanie zapoznawcze z całym zespołem i miejscem wykonywania pracy.
5. Należy pamiętać, że wolontariat jest dobrowolny. Wolontariusz/ wolontariuszka może zrezygnować z niego w każdej chwili.

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

będzie miała odpowiednie narzędzia. Pamiętajmy jednak, że w przypadku dłuższego zaangażowania wolontariusza organizacja powinna zadbać o dogodny dostęp do toalety i kuchni.

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

#### DOBRA PRAKTYKA

1. Podczas prezentacji miejsca pracy pokażmy i objaśnijmy wszystkie niezbędne elementy warsztatu pracy, którymi wolontariusz będzie się posługiwał.
2. Postarajmy się, aby już na początku pracy wolontariusz poczuł się częścią zespołu. Wolontariusz nie może pozostawać niezauważonym, nie może być przez zespół ignorowany. Uczulamy na te kwestie wszystkich członków zespołu.
3. Przygotujmy wstępną propozycję harmonogramu pracy ze wskazaniem dni i godzin pracy, przedstawmy wolontariuszowi do akceptacji i bądźmy otwarci na jego sugestie. Pamiętajmy, że na ostateczny plan zajęć i obowiązków wolontariusz powinien wyrazić zgodę.

O tym, czy wolontariusz właściwie wykona swoje zadanie, decyduje to, na ile będzie je rozumiał. Dlatego zadania powinny być jasno sprecyzowane. Koordynator powinien bardzo dokładnie i szczegółowo opowiedzieć wolontariuszowi o jego obowiązkach, omówić po kolei każdy z nich. Na tym etapie nie zapomnijmy zaznaczyć, jak istotna i ważna w kontekście całej organizacji będzie jego praca.

Dobrą praktyką jest spisanie wszystkich zadań wolontariusza, terminów realizacji oraz efektów jego pracy. Przypomnijmy, że wolontariusz nie jest pracownikiem etatowym i pomaga nam na zasadzie dobrowolnej, jednak umówienie się na konkretne terminy i zadania pomoże sprecyzować nasze oczekiwania oraz zweryfikuje chęci i motywację wolontariusza do wykonywania konkretnej pracy. Planujmy zadania w sposób elastyczny, tak by pozostać otwartym na jego sugestie i w razie zmodyfikować podejście, zadanie, zakres odpowiedzialności. Określenie wzajemnych oczekiwań i ustalenie wspólnego sposobu rozumienia wyznaczonych zadań ułatwi potem zweryfikowanie przyjętych założeń.

## **Etap V - Wsparcie i motywowanie wolontariuszy.**

Współpracująca z wolontariuszami powinna mieć przemyślany i akceptowany przez zespół system opieki, motywowania i nagradzania na całym etapie współpracy.

W tym celu:

- Dbamy o pokazywanie wolontariuszom celu i sensu ich pracy.
- Na bieżąco sprawdzamy i dostosowujemy zadania wolontariuszy.
- Mamy pomysły na „wzmacnianie” wolontariuszy za pracę w naszej organizacji i stosujemy je w praktyce.
- Dbamy o proces uczenia się wolontariuszy w naszej organizacji.
- Pilnujemy ewidencji czasu pracy, by wolontariusz/ wolontariuszka nie przekraczali zaplanowanego czasu pracy na rzecz naszej organizacji.
- Udzielamy wolontariuszom konstruktywnej informacji zwrotnej na temat ich pracy i postępów, zarówno w trakcie zadań, jak i na zakończenie współpracy.
- Pytamy wolontariuszy/ wolontariuszki o ich uwagi, odczucia, refleksje, pomysły. Ewaluacje i podsumowania przeprowadzamy z nimi.
- Informujemy wolontariuszy o szkoleniach, konferencjach, spotkaniach, w których mogliby wziąć udział.

Współpraca i motywowanie to niezwykle ważny dla organizacji etap współpracy z wolontariuszem. Koordynator jest pierwszą osobą, która odpowiada za sprawną organizację i nadzorowanie pracy wolontariusza, a także za udzielanie mu wsparcia w codziennych zmaganiach związanych z wykonywaniem obowiązków. Koordynator powinien być też dla wolontariusza tą osobą w organizacji, która udzieli mu wsparcia.

Jeśli chcemy, aby wolontariusze silnie identyfikowali się z działaniami organizacji i angażowali się w nie, musimy dbać o dobrą komunikację wewnętrzną. Sprawnie funkcjonująca komunikacja z wolontariuszami zabezpiecza organizację przed takimi kryzysowymi sytuacjami, jak nagłe odejście wolontariuszy lub konflikt wewnętrzny w zespole. Trzeba zdać sobie sprawę z tego, że na początku silna wewnętrzna motywacja wolontariusza, z jaką przychodzi do naszej organizacji, może w zderzeniu z codziennością nieco osłabnąć. A przyczynić się do tego może wiele czynników: nieumiejętne zarządzanie, niedocenywanie roli wolontariusza czy ignorowanie efektów jego pracy, zbyt wysoka trudność zadań lub odwrotnie - brak rozwojowych aktywności, niewspółpracująca atmosfera w zespole. O szczerą komunikację z wolontariuszami, opartą na zaufaniu i otwartości powinien dbać koordynator.

## DOBRA PRAKTYKA

- Organizujemy cykliczne spotkania z wolontariuszami, regularne rozmowy indywidualne, spotkania w grupach.
- Jeśli nie widzisz wolontariusza na co dzień - bądź w kontakcie, zadzwoń, spytaj, jak się ma i czy czegoś nie potrzebuje.
- Dostrzegajmy efekty działań – pokazujemy wolontariuszom, jaki wpływ społeczny ma ich praca, świętujemy z nimi sukcesy.
- Dajmy możliwość współtworzenia działań i umożliwiamy wolontariuszom większe angażowanie się w życie i działalność organizacji.
- Świętujemy wspólnie Międzynarodowy Dzień Wolontariusza.
- Daj wolontariuszowi możliwość rozwoju w konkretnym kierunku - zachęcaj do udziału w szkoleniach, warsztatach, wyjazdach i innych aktywnościach wokół Twojej organizacji i nie tylko. Stwarzaj środowisko do rozwoju.

Zdarza się, że zarządzamy zespołem, zapominając o najważniejszej kwestii, jaką jest nagradzanie i motywowanie wolontariuszy. Ustaliliśmy już, że wolontariusz jest członkiem zespołu, ale musimy pamiętać, że mechanizm jego motywowania i nagradzania jest nieco bardziej złożony niż w przypadku etatowego pracownika. Wolontariusz pracuje za darmo. Działa więc przede wszystkim w oparciu o motywację wewnętrzną, która stanowi o sile jego zaangażowania. Naszą rolą jest, aby podczas współpracy podtrzymywać motywację.

Pamiętajmy o roli, jaką spełnia nagradzanie wolontariuszy. Nagradzając wzmacniamy zaangażowanie wolontariuszy w pracę, motywujemy do dalszej aktywności. Wzmacniamy zadowolenie, poczucie sprawczości, ważności i dajemy pozytywne wzmocnienie. Utwierdzamy go w przekonaniu, że to, co robi ma sens i jest ważne. W ten sposób stwarzamy przyjazną atmosferę pracy, która na koniec staje się jednym z ważniejszych czynników motywujących wolontariuszy do dalszej współpracy.

Podczas opracowywania systemu nagradzania wolontariuszy, nie zapomnijmy o formie i stylu. Nagradzać powinniśmy wtedy, gdy jesteśmy do tego przekonani. Nie może to być działanie sztuczne i schematyczne, gdyż traci wówczas sens. Nagroda powinna być sprawiedliwa. Pamiętajmy również, że zbyt silne i częste motywowanie tylko jednego wolontariusza, będzie wzbudzać negatywne emocje u innych, a w nagradzonym może rodzić niepokój. Zadbajmy więc o to, aby wyraz uznania był zawsze proporcjonalny do osiągnięć. Unikajmy motywacji negatywnej, opartej na lęku (pobudzanie do działania poprzez stwarzanie poczucia zagrożenia, np. groźbą zakończenia współpracy).

## DOBRA PRAKTYKA

Warto zacząć od najprostszych i najbardziej uniwersalnych form motywowania i nagradzania, takich jak:

- słowo „dziękuję”,
- dbanie o rozwój i pomoc w zdobywaniu nowych umiejętności (proponowane szkolenia, warsztaty, seminaria),
- zapraszanie na formalne i nieformalne spotkania zespołu,
- umieszczenie nazwiska wolontariusza w raporcie rocznym organizacji i/lub publikacji, przy której pomagał,
- pochwały i wyróżnienia,
- dbanie o miłą atmosferę w pracy i życzliwość pracowników,
- przyznawanie okolicznościowych upominków i nagród,
- włączenie w proces decyzyjny (o ile to możliwe),
- okazywanie zainteresowania pracą wolontariusza,
- rozmowa, oferowanie wsparcia i pomocy,
- zauważanie wolontariusza przez kierownictwo organizacji/institucji,
- obrona wolontariusza przed osobami nieżyczliwymi,
- przygotowywanie identyfikacji wizualnej dla wolontariuszy (koszulek, identyfikatorów, gadżetów).

## **Etap VI - Ewaluacja współpracy wolontariackiej.**

Podsumowanie pracy wolontariusza to bardzo ważny etap, dlatego poświęcamy mu oddzielny rozdział. Bez względu na to, jak długo trwała współpraca powinniśmy zebrać wszystkie spostrzeżenia oraz informacje dotyczące osiągnięć (i ewentualnych niepowodzeń) wolontariusza, a następnie przeprowadzić z nim indywidualną rozmowę.

Przed spotkaniem poprośmy wolontariusza o wyrażenie opinii o współpracy z naszą organizacją poprzez wypełnienie odpowiedniego kwestionariusza. Informacje, jakie uzyskamy, pomogą nam nie tylko lepiej przygotować się do rozmowy podsumowującej, ale będą też przydatne w procesie ewaluacji współpracy z innymi wolontariuszami w przyszłości. Do rozmowy ewaluacyjnej dobrze jest się przygotować, by móc wolontariuszowi powiedzieć, jakie zrobił postępy w pracy, jak wiele nam pomógł, jakie korzyści odniosła organizacja, a jakie bezpośredni jej beneficjenci.

W przypadku wolontariusza, którego motywacją było np. nabycie nowych umiejętności, warto je w tym miejscu nazwać i wymienić. Określenie zdobytych przez wolontariusza kompetencji pozwala uświadomić mu, jak wiele nie tylko społecznych gratyfikacji, ale także konkretnych predyspozycji zawodowych pozyskał, współpracując z organizacją.

Trzeba pamiętać o zachowaniu dobrych proporcji negatywnej i pozytywnej informacji zwrotnej i o tym, by pozostawać otwartym na sugestie wolontariusza. Koordynator prowadzący takie spotkanie powinien być dobrym słuchaczem, który aktywnie słucha opinii wolontariusza, i dobrym obserwatorem, który potrafi dostrzec jego indywidualne potrzeby i kompetencje.

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

#### DOBRA PRAKTYKA

- Ważne jest by informować wolontariuszy o tym, co robią dobrze, ale też dobrze wskazać obszary, nad którymi, jeśli będą mieli taką ochotę, mogą popracować.
- Na każdym etapie pracy wolontariusza pytaj, czy jakieś zadanie nie sprawia mu trudności. Czasem zdarza się, że osoby pracują ponad swoje możliwości fizyczne czy kompetencje, a z różnych przyczyn tego nie zgłaszają.
- Warto zaplanować regularne spotkania, na których pracownik organizacji powinien wymienić się z wolontariuszami uwagami i spostrzeżeniami dotyczącymi ich pracy.

## **Etap VII - Zakończenie współpracy z wolontariuszami**



Zakończenie współpracy z wolontariuszem jest równie istotne jak każdy poprzedni etap cyklu współpracy. Bez względu na okoliczności i powody rozstania pamiętajmy, że wszystkie czynności powinny być przeprowadzane serdecznie i we wzajemnym poszanowaniu. Pamiętajmy, że jeśli współpraca zaczęła się od podpisania porozumienia, to jej zakończenie również powinno się odbyć w formie pisemnej.

Zakończenie współpracy z wolontariuszem bardzo często zbiega się z zamknięciem projektu, przy którym pracował. W takich sytuacjach, dziękując wolontariuszowi za współpracę, nie zapominajmy o odpowiedniej formie. Wykorzystajmy do tego oficjalną uroczystość lub konferencję wieńczącą projekt.

Obok podziękowań dla koordynatora projektu czy zespołu pracowników umieśćmy też podziękowania dla wolontariuszy i, jeśli to możliwe, wymieńmy ich wszystkich z imienia i nazwiska. Możemy też zorganizować oficjalne spotkanie w gronie wszystkich pracowników organizacji, podczas którego dziękujemy każdemu wolontariuszowi z osobna wręczając w miarę możliwości drobne upominki lub dyplomy. Można wolontariuszowi/ wolontariuszce przygotować opinię - dodatkowy dokument opisujący jej pracę z nami lub zaświadczenie. Warto wyjaśnić wolontariuszowi/ wolontariuszce znaczenie takiego dokumentu - dlaczego warto mieć poświadczenia wykonywania prac wolontariackich.

Dobrą praktyką, stosowaną przez wiele organizacji, jest także umówienie się na nieformalne spotkanie pracowników z wolontariuszami poza biurem, w jakimś ulubionym miejscu. Będzie to dobra okazja do powspominania i podsumowania współpracy. Możemy ich wreszcie po prostu wszystkich zaprosić do jakiegoś spokojnego miejsca w biurze i zwyczajnie podziękować za pomoc, której nam udzielają. Ważne jest, by nie pominąć tego etapu.

#### DOBRA PRAKTYKA

- Dokonujemy podsumowania współpracy z wolontariuszami oraz wskazujemy zdobyte przez nich umiejętności.
- Mamy zwyczaj proszenia wolontariuszy na koniec współpracy o informację zwrotną dotyczącą współpracy z nami i wyciągamy z niej wnioski dla naszej organizacji.
- Na zakończenie współpracy zawsze dziękujemy wolontariuszom za zaangażowanie i wykonaną pracę oraz wręczamy im zaświadczenie lub referencje.
- Staramy się pamiętać o naszych byłych wolontariuszach zwłaszcza przy okazji różnych uroczystości i świąt w naszej organizacji.
- W miarę możliwości informujemy byłych wolontariuszy o aktualnych działaniach organizacji. Warto stworzyć bazę kontaktową byłych wolontariuszy (wyłącznie za ich zgodą), które będą pomocne, gdy będziemy poszukiwać wsparcia w przyszłości.