



Wolontariat zagadnienia podstawowe

1. Wolontariat, wolontariusz – definicje

Wolontariat - dobrowolna, bezpłatna, świadoma działalność na rzecz innych, wykraczająca poza związki rodzinno-koleżeńsko-przyjacielskie.

Wolontariat - poświęcenie czasu i energii na rzecz społeczności lokalnej, osób spoza rodziny, na rzecz rozwoju środowiska itp. Działalność wolontarystyczna ma charakter bezpłatny, z wyjątkiem zwrotu kosztów poniesionych w związku z wykonywanym świadczeniem.

Program wolontarystyczny – program uwzględniający potrzeby organizacji/institucji w zakresie pracy wolontariuszy, ich zakresu obowiązków, systemu nagradzania, stanowiska pracy. Opracowanie programu ułatwia współpracę z wolontariuszami.

Ustawa o wolontariacie - potoczna nazwa ustawy o działalności pożytku publicznego i wolontariacie, która weszła w życie w czerwcu 2003 r. i reguluje m.in. kwestie wolontariatu w Polsce.

Wolontariusz to każda osoba (fizyczna), która dobrowolnie i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na rzecz uprawnionych organizacji i instytucji na zasadach określonych w ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie

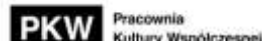
Bycie wolontariuszem to bezpłatne, świadome, dobrowolne działanie na rzecz innych, wykraczające poza więzi rodzinno- koleżeńsko-przyjacielskie. Wolontariuszem może być każdy, w każdej dziedzinie życia społecznego, wszędzie tam, gdzie taka pomoc jest potrzebna, ale pamiętać należy, że nie każdy wolontariusz jest odpowiedni dla każdego rodzaju pracy.

Wolontariat pozwala na:

- rozwijanie posiadanych umiejętności ,
- odkrywanie nowych talentów,
- nawiązywanie nowych znajomości i przyjaźni,
- odkrywanie poczucia sensu pomagania innym,
- uzyskanie poczucia satysfakcji,
- możliwość wpisania w cv: byłem/am wolontariuszem /ką,
- ciekawe i twórcze spędzenie wolnego czasu.

Wolontariat jest również ważny gdyż:

- uczy wrażliwości na drugiego człowieka,





- pomaga przetrwać okres bezrobocia,
- jest dobrym przygotowaniem do przyszłej pracy ,
- daje możliwość oderwania się od monotonii życia codziennego

Filantropia (z greckiego *philanthropia*), działalność osób bądź instytucji, polegająca na bezinteresownym udzielaniu pomocy finansowej lub materialnej potrzebującym.

2. Wolontariat w świetle przepisów

Działalność wolontariuszy w Polsce reguluje:

- Ustawa z dnia 24 kwietnia 2003r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie /ostatnia zmiana Dz.U. 2014.1118 /
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z 1 września 2000r. w sprawie placówek opiekuńczo – wychowawczych (określa warunki angażowania wolontariuszy w tych placówkach)
- Rozporządzenie Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z 11 grudnia 2002r. w sprawie szczegółowych zasad działania publicznych poradni psychologiczno –

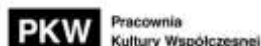
pedagogicznych w tym publicznych poradni specjalistycznych (określa warunki angażowania wolontariuszy przez te poradnie)

Ustawa o wolontariacie

Każda organizacja, która planuje uruchomienie programu wolontariatu musi w pierwszej kolejności dokładnie zapoznać się z obowiązującą w Polsce Ustawą o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (z 24 kwietnia 2003 r., znowelizowaną 22 stycznia 2010r. ostatnia zmiana Dz.U. 2014. 1118). Ustawa nakłada bowiem na organizację obowiązki oraz daje wolontariuszom określone prawa.

Wolontariusze mogą m.in:

- wykonywać świadczenia na rzecz określonych w ustawie podmiotów (m.in. organizacji pozarządowych w zakresie pożytku publicznego, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej, oraz na rzecz innych podmiotów, które mogą prowadzić działalność pożytku publicznego, a także na rzecz organów administracji publicznej, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej);
- zawrzeć porozumienie wolontariackie z podmiotem, na rzecz którego wykonują





świadczenia (do 30 dni porozumienie może być zawarte ustnie, ale na żądanie wolontariusza lub po upływie 30 dni powinno być zawarte na piśmie);

- otrzymać zaświadczenie o wykonywaniu przez nich świadczeń na rzecz danej organizacji (wraz z podaniem zakresu tych świadczeń).

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

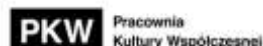
- poinformować wolontariusza o ewentualnym ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami;
- wydać na prośbę wolontariusza zaświadczenie o wykonaniu przez niego świadczeń;
- zapewnić wolontariuszowi bezpieczne i higieniczne warunki wykonywania przez niego świadczeń, a w razie potrzeby także odpowiednie środki ochrony indywidualnej;
- pokrywać koszty podróży służbowych i diet – na takich samych warunkach jak innym pracownikom oraz inne niezbędne koszty ponoszone przez wolontariusza związane

- z wykonywaniem świadczeń na rzecz korzystającego. Ustawa dopuszcza jednak możliwość zwolnienia organizacji z obowiązku zwrotu wymienionych kosztów, jeśli wolontariusz złoży w tej sprawie oświadczenie na piśmie;
- poinformować wolontariusza o przysługujących mu prawach i ciążących obowiązkach;
- zapewnić ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków wolontariuszom, którzy wykonują świadczenia przez okres nie dłuższy niż 30 dni.

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

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

Porozumienie z wolontariuszem powinno zawierać istotne elementy, takie jak zakres obowiązków oraz czas wykonywanej pracy. Można dopisać kwestie wystawienia zaświadczenia, zobowiązania do zwrotu kosztów





podróży albo oświadczenie wolontariusza, że zwalnia on organizację z tego obowiązku.

Pozyskiwanie i wykorzystywanie potencjału przyszłych wolontariuszy

1. Gdzie i jak szukać wolontariuszy

Wybór odpowiedniej osoby do pracy w Naszej organizacji gwarantuje późniejszy sukces realizowanych projektów i zadowolenie osób, które wspieramy. To samo dotyczy wyboru odpowiednich wolontariuszy, którzy zaangażowani będą w pracę społeczną. Dobrze skonstruowana oferta i skutecznie przeprowadzona promocja znajdzie swoje odzwierciedlenie w liczbie aplikacji osób spełniających nasze oczekiwania. Pozostaje już wtedy tylko przeprowadzenie dobrej selekcji wśród kandydatów, którzy się zgłosili. Nie jest to łatwy proces. Pamiętać należy zawsze o szacunku dla wszystkich, z którymi się spotykamy oraz o docenieniu tego, że poświęcają nam swój czas. Wykazać się trzeba także ostrożnością, aby nie urazić nikogo,

nawet wówczas, gdy będziemy musieli odmówić. Kontakty i spotkania z kandydatami muszą być prowadzone w sposób profesjonalny i rzetelny.

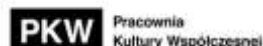
10 praktycznych porad, które każda organizacja powinna wdrożyć w każdym działaniu skupionym na poszukiwaniu wolontariuszy.

1. Przygotowanie oferty dla wolontariusza

Oferta powinna być zwięzła, tak aby wolontariusz po przeczytaniu kilku zdań wiedział czego może się spodziewać po Waszej organizacji. W ofercie dobrze jest także zawrzeć kontakt do koordynatora, który może odpowiedzieć na wszystkie pytania dotyczące wolontariatu. Oferta powinna być zamieszczona w miejscu, do którego wszyscy mają dostęp, np. na stronie www organizacji.

Oferta winna zawierać:

- Opis projektu lub wydarzenia, do którego będą potrzebni wolontariusze
- Opis stanowisk(a), czyli zadań, które będzie wykonywał wolontariusz
- Listę kompetencji wymaganych od wolontariusza (np. obsługa sprzętu biurowego)
- Minimalną dostępność czasowa wymaganą od wolontariusza





- Opis świadczeń, które otrzymają wolontariusze od organizacji w zamian za poświęcony czas
- Informacje dotyczące sposobu zgłaszania się oraz opis procesu rekrutacyjnego
- Formularz zgłoszeniowy
- Kontakt do osoby odpowiedzialnej za proces rekrutacyjny

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

2. Poinformowanie swoich wolontariuszy

Wolontariusze mają swoich znajomych i przyjaciół. Jako osoby bezpośrednio związane z Waszą organizacją, mogą dawać świadectwo jakości takiego wolontariatu i zachęcać inne osoby do aktywności.

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

3. Poinformowanie zaprzyjaźnionych organizacji

Każda z organizacji ma sprawdzonych partnerów i zaprzyjaźnione instytucje, z którymi na co dzień pracuje. Prześlij im informacje o poszukiwaniu wolontariuszy i ofertę z prośbą o przekazanie innym

organizacjom oraz ich członkom i wolontariuszom.

4. Skorzystanie z pomocy Sieci Centrów Wolontariatu

W Sieci zrzeszone są Centra Wolontariatu z całej Polski. Informacja przekazana któremuś z nich będzie powielona na całą Sieć i dotrze wszędzie tam, gdzie są wolontariusze poszukujący działań. Najlepszym punktem kontaktowym będzie najbliższe Regionalne Centrum Wolontariatu. Możesz je znaleźć poprzez stronę wolontariat.org.pl.

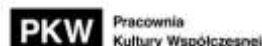
5. Przekazanie informacji sieciom i grupom w których działa organizacja

Współpracujecie w ramach sieci, grupy lub federacji? Przekaż informację partnerom. Pamiętaj, że współpraca w grupie to także pomaganie innym jej członkom. Jeśli któraś z organizacji potrzebuje podobnej pomocy – to pomagaj przekazując informację także Twoim wolontariuszom.

6. Zamieszczani ogłoszenia w serwisach wspierających wolontariuszy

Twoja oferta powinna dotrzeć wszędzie tam, gdzie mogą znajdować się wolontariusze poszukujący zajęcia. Jednym z popularniejszych miejsc jest tablica ogłoszeniowa w portalu ngo.pl. Największą organizacją rozsyłającą informacje między organizacjami pracującymi z młodzieżą jest **Eurodesk Polska**. Na stronie eurodesk.pl możesz dowiedzieć się w jaki sposób zamieścić ogłoszenie.

7. Skorzystanie z internetowego pośrednictwa wolontariatu





Obecnie działa kilka serwisów łączących wolontariuszy z organizacjami, w których widoczne są oferty organizacji i instytucji. Zarejestruj się w każdym z nich i poszukuj wolontariuszy w ramach ich oferty.

Najpopularniejsze serwisy to:

<http://skrzynkadobroci.pl>

<http://www.v4sport.eu>

<http://www.wiemy-pomagamy.pl>

<http://siecvolontariatu.org.pl/>

8. Poinformowanie społeczności internetowych

Portale społecznościowe oraz fora to miejsca, w których możesz dotrzeć bezpośrednio do wszystkich zainteresowanych wolontariatem. **Nie spamuj**, nie bądź nachalny, przestrzegaj regulaminów. Społeczność internetowa bardzo szybko reaguje w przypadku tak zwanych trolli – osób, które nie przestrzegają podstawowych zasad tych społeczności.

9. Wykorzystanie mediów

Jeśli masz dobry kontakt z mediami, które swoim zasięgiem trafiają także poza Twoją miejscowość, to wykorzystaj to. Mogą to być ogłoszenia, artykuły lub wywiady – ważne, żeby można było po ich lekturze znaleźć ofertę wolontariatu w waszej organizacji.

Nie muszą to być od razy media ogólnopolskie.

Najlepsze efekty w poszukiwaniu wolontariuszy uzyskujemy dzięki połączeniu kilku kanałów dotarcia, ale

pamiętajmy o dostosowaniu przekazu do odpowiednich grup odbiorców.

Obserwuj, które kanały dotarcia są najefektywniejsze dla Twojej organizacji w pozyskiwaniu wolontariuszy i na nich skoncentruj się w przyszłości.

10. Odpowiadanie i wspieranie

Zawsze odpowiadaj na maile – jeśli potencjalni wolontariusze nie otrzymają odpowiedzi, to mogą szybko się zniechęcić i poszukać innej organizacji.

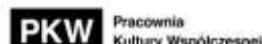
2. Proces rekrutacji

Za proces rekrutacji wolontariuszy odpowiedzialna winna być osoba zarządzająca wolontariatem w organizacji (koordynator wolontariuszy).

Przeprowadzając proces rekrutacji powinniśmy kierować się poszanowaniem woli niesienia pomocy przez kandydatów na wolontariuszy. Nie można zatem zapomnieć o podziękowaniu zainteresowanemu za zgłoszenie się i chęć pracy w Naszej organizacji.

Z każdym wolontariuszem, który się zgłosi do nas winniśmy jak najszybciej się skontaktować (mailowo lub telefonicznie) informując go o naszej decyzji i dalszym przebiegu naboru, przekazać mu informacje na temat terminu spotkania rekrutacyjnego, odpowiedzieć na jego pytania.

W zależności od tego jak skomplikowany jest projekt można wybrać różne formy rekrutacji. Niekiedy wystarczą zgłoszenia przesłane na





maila albo przedstawione w rozmowach telefonicznych, czy w bezpośrednich rozmowach.

W sytuacji kiedy mamy do czynienia z bardziej skomplikowanymi projektami możliwe, że potrzebny będzie formularz zgłoszeniowy oraz rozmowa kwalifikacyjna.

Spotkanie informacyjno-organizacyjne dla dużych grup

Jednym ze sposobów rekrutacji jest zorganizowanie spotkania dla grupy zainteresowanych. Spotkanie może mieć charakter organizacyjny – po przedstawieniu się, możemy przybliżyć naszą organizację, omówić cel projektu, powody dla których się spotkaliśmy, zadania jakie mamy do wykonania i do jakich potrzebujemy wolontariuszy. Spotkanie jest również dobrą okazją na przedstawienie naszych oczekiwań, poznanie oczekiwań wolontariuszy, przedstawienie korzyści wynikających ze współpracy. Na koniec spotkania można rozdać formularze zgłoszeniowe, które złożą wszyscy zdecydowani na podjęcie współpracy. Kontynuacją tego spotkania powinno być kolejne o charakterze czysto organizacyjnym. Udział powinny w nim wziąć tylko osoby, które ostatecznie potwierdzą swoje zaangażowanie. Podczas spotkania organizacyjnego przejść można krok po kroku przez wszystkie zadania wolontariuszy oraz omawiamy zasady współpracy.

Należy wyposażyć też wolontariuszy w niezbędne narzędzia i/lub materiały. Spotkania informacyjno - organizacyjne są formą rekrutacji

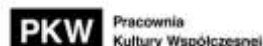
wykorzystywaną przede wszystkim podczas wolontariatu akcyjnego, gdzie mamy wielu zainteresowanych, a brakuje nam czasu na indywidualne spotkania z każdym z ochotników.

Rozmowa indywidualna

Poszukując osób o odpowiednich kwalifikacjach, określonych kompetencjach i specyficznych umiejętnościach, bądź charakteryzujących się szczególną wrażliwością, przeprowadzamy rozmowę indywidualną. Znajdujemy odpowiednie i komfortowe miejsce, do jej przeprowadzenia, pomieszczenie w którym nikt nie będzie nam przeszkadzał. Przygotowujemy niezbędne materiały: coś do robienia notatek, informacje o naszej organizacji, opis zadań i zakres obowiązków wolontariusza. Przed spotkaniem analizujemy raz jeszcze przesłane przez kandydata dokumenty/formularze. Przygotowujemy się do rozmowy, opracowujemy zestaw pytań, które pomogą nam lepiej poznać daną osobę i podjąć właściwą decyzję.

Podczas spotkania pamiętajmy o miłej atmosferze i stworzeniu rozmówcy takich warunków, aby mógł poczuć się swobodnie i przed nami otworzyć.

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





Dlaczego jesteś zainteresowany wolontariatem u nas/w tego rodzaju przedsięwzięciu?

Jakie są twoje oczekiwania w stosunku do naszej organizacji?

Przechodzimy później do pytań szczegółowych, ściśle związanych z charakterem przeznaczonych dla wolontariusza zadań. Rezerwujemy też czas na pytania wolontariusza.

Pamiętajmy, by na takim spotkaniu jak najbardziej szczegółowo odpowiadać na pytania kandydata – nie powtarzamy tylko zagadnień przedstawionych w ogłoszeniu. Upewnijmy się, że kandydat nadal jest zainteresowany naszą ofertą i poinformujmy go, kiedy może spodziewać się od nas odpowiedzi.

Na koniec podziękujemy za poświęcony naszej organizacji czas.

Pamiętajmy żeby decyzję dotyczącą wyboru wolontariusza przekazać mu możliwie szybko. Nawet jeśli ta jest decyzją odmowną.

Sprawdzenie kwalifikacji

Upewnijmy się, że potencjalni wolontariusze spełniają wymagania odpowiednie do zakresu oraz rodzaju wykonywanych, a w razie wątpliwości potwierdźmy autentyczność ich deklaracji. Musimy mieć tu na uwadze nie tylko dobro naszej organizacji, ale przede wszystkim dobro osób, z którymi wolontariusz będzie miał styczność, wspierając nasze działania, np. z dziećmi wymagającymi specjalnej opieki.

Informacja pod ręką

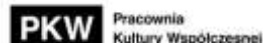
Bywają przypadki, że mimo iż nasza organizacja nie prowadzi na szeroką skalę poszukiwań wolontariuszy, to odwiedzają nas osoby

zainteresowane taką formą współpracy. Istotne jest odpowiednie podejście do tzw. wolontariuszy „z ulicy”. Nie odsyłamy takich osób z przysłowiowym kwitkiem. Są to często osoby silnie zmotywowane, które utożsamiają się już z naszą misją i celami.

Odmawianie

Na każdym etapie rekrutacji możemy spotkać osoby, które nie spełniają naszych wymagań. Zdarzyć się może także, że zgłosi się do nas znacznie więcej chętnych, niż możemy zaangażować, a wówczas niektórym wolontariuszom będziemy musieli odmówić. Czasem odmowa może osobiście dotknąć wolontariusza, zwłaszcza że oferuje swój wolny czas i zapał do pracy za darmo. Jeżeli nie możemy przyjąć wszystkich kandydatów na wolontariuszy trzeba ich uprzedzić o tym już na samym początku spotkania/rozmowy. Jeśli spotkają się z odmową, zaproponujemy, że polecimy ich innej organizacji, oczywiście tylko jeśli wyrażą na to zgodę. W przypadku wyjątkowo obiecujących osób można zastanowić się nad inną formą współpracy, np. zdalnym wolontariatem przy wykorzystaniu Internetu.

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





Pamiętajmy jednak, że sytuacje kiedy musimy odmówić nie są przyjemne dla żadnej ze stron i mogą być demotywujące. Zwróćmy więc szczególną uwagę na formę i sposób podziękowania takim kandydatom

3. Jak przygotować program wolontariatu w organizacji

Przed przystąpieniem do współpracy z wolontariuszami musimy przede wszystkim zadać sobie pytanie jakie nasza organizacja ma potrzeby oraz dostępne zasoby.

Musimy się zastanowić:

- Jak w tej chwili wygląda nasza praca
- Jaki jest podział zadań w organizacji
- Na co brakuje najwięcej czasu
- Jakiego typu wsparcia/pomocy potrzebujemy

Zdarza się często, że organizacje nie do końca wiedzą dlaczego zapraszają do współpracy wolontariuszy. Chcąc uniknąć takiej sytuacji należy zastanowić się jakiego typu zadania chcielibyśmy powierzyć wolontariuszowi. Na tym etapie pomyśleć trzeba także czy potrzebna będzie jedna czy więcej osób i w jakim zakresie czasu. Znając odpowiedzi na wszystkie pytania będzie można określić typ kompetencji przyszłego wolontariusza.

Ważnym jest również, aby zapoznać się z regulacjami prawno – formalnymi dotyczącymi współpracy z wolontariuszami. Podstawą jest

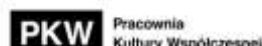
Ustawa o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz przepisy dotyczące bezpieczeństwa, ubezpieczenia i higieny pracy. To da pełniejszy obraz wszystkich możliwych kosztów związanych z zaangażowaniem wolontariusza.

Pamiętajmy, że niezależnie od tego jak duża jest organizacja, ważne jest, aby jasno było określone kto będzie odpowiedzialny za kontakty z wolontariuszami jako koordynator ich pracy.

4. Obowiązki wolontariusza wobec organizacji

Wolontariusz powinien posiadać kwalifikacje i spełniać wymagania odpowiednie do rodzaju i zakresu świadczonej pomocy (jeżeli taki obowiązek wynika z przepisów prawa, np. w przypadku pomocy medycznej osobom bezdomnym lub w przypadku wolontariuszy na stanowisku nauczyciela). Wolontariusz również jest zobligowany do wywiązywania się z obowiązków określonych w porozumieniu, nawet jeśli nie przybrało ono formy pisemnej. Jest odpowiedzialny również za dbanie o powierzony majątek.

5. Obowiązki organizacji wobec wolontariusza





Organizacja pozarządowa korzystająca z usług wolontariusza ma obowiązek:

- zawarcia pisemnego porozumienia z wolontariuszem, który pracuje ponad 30 dni
- wydania na prośbę wolontariusza zaświadczenia zawierającego opinię o wykonywanej przez niego pracy
- zwrotu wolontariuszowi kosztów podróży i delegacji służbowych – na takich samych zasadach, jak pracownikom etatowym
- poinformować wolontariusza o jego prawach i obowiązkach
- poinformować wolontariusza o ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywaną przez niego pracą
- zapewnić bezpieczne warunki wykonywania pracy zgodnie z przepisami BHP, w razie potrzeby zaopatrzyć wolontariusza w odzież ochronną

Ważnym elementem ułożenia właściwych relacji pomiędzy członkami organizacji pozarządowych a wolontariuszami jest stworzenie atmosfery i warunków, w których ochotnicy będą czuć się dobrze.

Obdarzenie wolontariuszy serdecznością powinno zostać poparte traktowaniem ich na równych zasadach z pracownikami etatowymi – wyłączając gratyfikacje finansowe. Pozafinansowe formy nagradzania i motywowania – jak np. upominki z okazji świąt, imienin, urodzin, positek, możliwość

zaprezentowania się w mediach czy po prostu „dziękuję” – mają szansę wzbudzić w wolontariuszu poczucie jego przydatności i satysfakcji z wykonywanych obowiązków.

11

Sposoby motywowania i angażowania w wolontariat

1. Początki i zasady współpracy

Bardzo ważnym jest, aby każdy wolontariusz w naszej organizacji czuł się pełnoprawnym członkiem zespołu. Należy zatem przedstawić go wszystkim współpracownikom, opowiedzieć czym się oni zajmują, poinformować jaka będzie rola wolontariusza, pokazać wszystkie przestrzenie, w których będzie się poruszał. Warto opowiedzieć mu kilka słów o tym, jak doszło do powstania naszej organizacji oraz przybliżyć misję i cele, które są motorem działania jej członków. **Pamiętać należy także, aby zapoznać wolontariusza z prawami i obowiązkami zarówno organizacji, jak i jego samego.**

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



ORBITORUŃ.PL
MIASTO • LUDZIE • ORGANIZACJE



PKW Pracownia Kultury Współczesnej





Można także przeprowadzić szkolenie – bądź dotyczące bieżącego sposobu funkcjonowania organizacji lub np. przygotowywanego wydarzenia.

Szkolenia są ważnym elementem, który może okazać się dla wolontariusza bardzo cennym. Każda osoba zainteresowana samorozwojem będzie do nich nastawiona entuzjastycznie. Sama organizacja natomiast zyska wolontariusza realizującego swoją pracę na wyższym, bardziej profesjonalnym poziomie.

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

Koordinowaniem pracy wolontariuszy i opieką nad nimi zajmuje się koordynator wolontariuszy. Osoba taka jest odpowiedzialna za zarządzanie procesem współpracy oraz integracji wolontariuszy z pracownikami. Warto również pomyśleć o zorganizowaniu spotkania powitalnego, na którym każdy będzie mógł się poznać. Bywa jednak, że poza obowiązkami związanymi z zarządzaniem pracą wolontariuszy koordynator ma jeszcze inne zadania. **W takich przypadkach warto wcześniej ustalić i wskazać, do kogo jeszcze w nagłych przypadkach wolontariusze mogą się udać, aby uzyskać pomoc.** Można ustanowić w organizacji system, w ramach którego każdy wolontariusz będzie miał własnego opiekuna – tutora. Opiekun miałby ograniczony zakres obowiązków - byłby odpowiedzialny za wprowadzenie

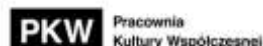
wolontariusza w grupę i wspierałby go na początku jego współpracy.

12

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

Koordynator powinien dokładnie i szczegółowo opowiedzieć wolontariuszowi o jego obowiązkach i omówić po kolei każdy z nich, wskazać mu, jak istotna oraz ważna w kontekście całej organizacji będzie jego praca. **Wszystko, co wolontariusz będzie robił, jest częścią jakiegoś projektu albo służy wyższemu celowi, a powodzenie przedsięwzięcia zależy m.in. od wolontariusza i jego zaangażowania.** Dobrą praktyką jest spisanie wszystkich zadań wolontariusza, terminów realizacji oraz efektów jego pracy. Pamiętać należy, 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. **Pamiętaj, że wolontariusz pracuje dobrowolnie, zadania planowane winny być w sposób elastyczny, tak by pozostawać otwartym na jego sugestie i w razie czego zmodyfikować podejście, zadanie, zakres odpowiedzialności.**

Spisz harmonogram działań wolontariusza i sprawdź, czy wspólne ustalenia są tak samo rozumiane przez Ciebie i przez wolontariusza. Ustalcie wspólnie wytyczne do





realizowanych zadań, np. liczbę godzin, formę pracy, ich rodzaj.

We współpracy z wolontariuszami, a także pracownikami bardzo ważna jest komunikacja. Warto zatem na bieżąco monitorować co przebiega zgodnie z planem, a co należałoby zmienić. Sam wolontariusz może mieć własne obserwacje dotyczące systemu funkcjonowania organizacji oraz pomysły na jego usprawnienie. Wystąpienie wolontariusza, jako głosu z zewnątrz może okazać się bardzo cenne.

Jeśli chcemy, aby wolontariusze silnie identyfikowali się z działaniami organizacji i angażowali się w nie, musimy dbać o dobrą komunikację wewnętrzną. Sprawnie funkcjonująca komunikacja z wolontariuszami zabezpiecza organizację przed takimi kryzysowymi sytuacjami, jak nagłe odejście wolontariuszy lub konflikt wewnętrzny w zespole. Kluczowym elementem dobrej komunikacji jest umiejętne i skuteczne motywowanie wolontariusza.

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

2. Motywowanie i nagradzanie wolontariuszy

Niezwykle ważne jest podtrzymywanie wysokiego poziomu motywacji u wolontariuszy. Składają się na niego m.in.

Docenienie – jeden z motorów motywacji w pracy, zarówno dla pracowników jak i wolontariuszy

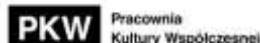
Wyznaczenie jasno sprecyzowanego celu – pomaga w lepszym zrozumieniu charakteru zadania i określeniu na ile zostało ono zrealizowane

Dzielenie się wynikami wspólnej pracy – pomaga w zrozumieniu jak dużą wartość dla organizacji ma wkład wnoszony przez wolontariuszy

Okazywanie wdzięczności i uznania – można zrobić to w wieloraki sposób, ale samo słowo „dziękuję” nic nie kosztuje, a ma ogromną wartość

Trzeba pamiętać, że z początku silna wewnętrzna motywacja wolontariusza, z którą przychodzi do naszej organizacji, może w zderzeniu z codziennością nieco osłabnąć. Przyczynić się do tego mogą takie niepożądane zjawiska, jak: nieumiejętne zarządzanie, zła atmosfera pracy w zespole, arogancja członków zespołu, niedocenywanie roli wolontariusza czy ignorowanie efektów jego pracy. Nie można zapomnieć, że celem motywowania nie jest tylko zachęcenie wolontariuszy do lepszej i bardziej wydajnej pracy, ale przede wszystkim nagrodzenie ich za ogromny wkład, jaki wnoszą do naszej organizacji. Tego wkładu nie sposób wycenić i o tym powinniśmy pamiętać każdego dnia wspólnej pracy.

Pamiętajmy o roli, jaką spełnia nagradzanie wolontariuszy. Nagradzając wolontariuszy, po pierwsze – wzmacniamy ich zaangażowanie w pracę. Po drugie, motywujemy ich do dalszej





aktywności – wolontariusze są bardziej skupieni na pracy, traktują ją jeszcze bardziej odpowiedzialnie. Po trzecie, nagradzany wolontariusz czuje się doceniony – zwiększamy jego poczucie własnej wartości, zadowolenie z wykonanej pracy i samego siebie. Utwierdzamy go w przekonaniu, że to, co robi, ma sens i jest ważne.

Podczas opracowywania systemu motywacji wolontariuszy, nie można zapominać o formie i stylu. Nagradzać powinno się wtedy, gdy jest się do tego przekonany. Nie może to być działanie sztuczne i schematyczne, gdyż traci wówczas sens. Nagroda powinna być sprawiedliwa. Pamiętać należy również, że zbyt silne i częste motywowanie jednego tylko wolontariusza wzbudza zazdrość u innych. W nagradzonym natomiast zrodzić może się niepokój co spowoduje odwrotny skutek niż zamierzony.

System gratyfikacji i motywacji powinien być dobrze przemyślany i odpowiednio dobrany do danej osoby. Jest to bardzo trudne, ponieważ nie można nagradzać wszystkich wolontariuszy jednakowo. **Pamiętać trzeba o ich indywidualnych oczekiwaniach, pragnieniach, życzeniach, a także ograniczeniach i wrażliwości.** Dlatego warto poświęcić czas, aby wszystkich poznać i zrozumieć motywy ich działania. Nietrafiona nagroda nie przyniesie ani wolontariuszowi, ani nam żadnej korzyści. Nie każdy wolontariusz lubi lub chce być chwalony publicznie, otrzymywać dyplomy, występować przed kamerą albo dostawać jakiegokolwiek nagrody rzeczowe.

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

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





- przyznawanie okolicznościowych upominków i nagród,
- udostępnianie narzędzi i zasobów organizacji.

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

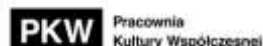
Zdarzyć się, że trzeba się będzie zmierzyć z tzw. trudnym wolontariuszem – osobą konfliktową, w rażący sposób łamiącą regulamin czy zasady organizacji albo niewywiązującą się ze swoich obowiązków. Warto zatem, aby koordynator wolontariuszy miał z góry opracowany sposób postępowania w takiej sytuacji. Choć trudno jednoznacznie osądzić czyjeś intencje, nigdy nie można tolerować zaniedbań w wykonywaniu obowiązków ani zachowań zaburzających pracę całej organizacji. Rozwiązywanie trudnych sytuacji z wolontariuszem powinno się zacząć od rozmowy, by móc poznać powody jego postępowania. Być może znajdzie się dla niego jakieś usprawiedliwienie – problemy osobiste, niezrozumienie zadań, zła atmosfera pracy. Podczas rozmowy należy wspólnie wypracować plan naprawczy, a potem monitorować jego realizację podczas regularnych spotkań. Zdarza się, że jedno takie spotkanie wystarczy i problem zostaje rozwiązany. Czasem jednak nie przebiega to tak łatwo i wolontariusz łamie podjęte ustalenia. Wtedy należy poinformować

wolontariusza o konsekwencjach, jakie może ponieść, nie stosując się do wspólnie uzgodnionego planu działań, wymieniając wśród nich zakończenie współpracy. Dopiero przy powtarzających się problemach koordynator powinien zastanowić się na podjęciem decyzji o zerwaniu współpracy z takim wolontariuszem.

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

Zakończenie współpracy z wolontariuszami

Zakończenie współpracy z wolontariuszem jest równie istotne jak każdy etap współpracy. Bez względu na okoliczności i powody rozstania pamiętać należy, że wszystkie czynności powinny być przeprowadzane serdecznie i we wzajemnym poszanowaniu. Jeśli współpraca zaczęła się od podpisania porozumienia, to jej zakończenie również powinno się odbyć w formie pisemnej, zwłaszcza w sytuacji zrywania współpracy z trudnym wolontariuszem. Kończąc współpracę z wolontariuszem, nie można zapomnieć o podziękowaniu oraz podsumowaniu całego jego dorobku. Ważne, by wolontariusz także miał





szansę przedstawić swoje podsumowanie współpracy z organizacją. Bardzo często współpraca z wolontariuszem przeradza się w wartościową przyjaźń i sympatię do organizacji i jej zespołu, a czasem we współpracę zawodową. Kończenie współpracy z wolontariuszem często zbiega się z zamknięciem projektu, przy którym pracował. W takiej sytuacji, dziękując wolontariuszowi za współpracę, pamiętać należy o odpowiedniej formie. Zamiast tworzenia bezosobowego rytuału polegającego na wręczeniu dyplomu w zaciszu pokoju koordynatora, wykorzystać można do tego oficjalną uroczystość lub konferencję wieńczącą projekt. Obok podziękowań dla koordynatora projektu czy zespołu pracowników umieścić warto też podziękowania dla wolontariuszy i – jeśli to możliwe – wymienić ich wszystkich z imienia i nazwiska. Można też zorganizować oficjalne spotkanie w gronie wszystkich pracowników organizacji, podczas którego podziękują się każdemu wolontariuszowi z osobna, wręczając w miarę możliwości drobne upominki lub dyplomy. Dobrą praktyką, stosowaną przez wiele organizacji, jest także umówienie się na nieformalne spotkanie pracowników z wolontariuszami poza biurem, w ulubionym miejscu. Będzie to dobra okazja do powspominania i podsumowania współpracy. Wolontariuszom podziękować też można podczas dorocznych spotkań, np. gwiazdkowych. Można wreszcie po prostu ich wszystkich zaprosić do jakiegoś spokojnego miejsca w biurze i najwyczejniej podziękować za pomoc, której nam udzielili.

Doświadczonych i wartościowych wolontariuszy można starać się zatrzymać w organizacji, dając najlepszą możliwość zaangażowania się w innym miejscu, przy realizacji innego projektu. Wolontariusze, którzy dobrze poznali już organizację mogą w przyszłości – jako etatowi pracownicy – stanowić o jej sile.

16

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

Każdą osobę, która wspierała organizację w działaniach, powinno się traktować jak przyjaciela, o kontakt, z którym należy dbać. Stworzyć można więc bazę adresową z danymi wolontariuszy (imię, nazwisko, adres mailowy, adres prywatny, telefon itp.), która będą pomocna, przy poszukiwaniu wsparcia w przyszłości. Lista kontaktowa nie wymaga żadnego specjalnego programu ani obsługi, a jest nieodzowna w utrzymywaniu regularnego kontaktu z najważniejszymi dla naszej organizacji ludźmi. Zadbaj o utrzymywanie stałego kontaktu, m.in. poprzez wysyłanie życzeń świątecznych, biuletynów lub newsletterów organizacji, zaproszeń na różne nasze uroczystości itd.

Pamiętajmy, że o sile organizacji stanowią jej przyjaciele.





Na koniec przeanalizować należy cały cykl współpracy z wolontariuszem z perspektywy potrzeb i możliwości organizacji i jeśli trzeba przeprowadzić odpowiednie zmiany. Ważne, aby wyciągnąć wnioski ze współpracy z wolontariuszami, koordynatorami projektów oraz pracownikami, a także ocenić efekty realizacji zadań. Ewaluacja pomoże wskazać nie tylko to, co było dobre, a co złe, ale także, co i w jaki sposób powinno się zrobić, by współpraca następnym razem była lepsza.

Szablon do przygotowania oferty dla wolontariuszy

17

Oferty dla wolontariuszy

Nazwa organizacji:

Krótki opis naszej organizacji:

Kogo potrzebujemy:

Zakres obowiązków/opis wolontariatu

(jeśli zadania są częścią projektu, to warto krótko go przybliżyć)

Profil wolontariusza

(dokładnie wskazujemy, kogo szukamy, z jakimi kwalifikacjami i umiejętnościami)

Ramy czasowe:

(na jaki okres, w jakim wymiarze godzin)

Miejsce wykonywanej pracy:

Oferujemy

Opisujemy, co oferujemy i dlaczego warto współpracować z naszą organizacją, np.: możliwości rozwoju i zdobywania doświadczenia, miłą atmosferę pracy, udział w ciekawych projektach, pomoc potrzebującym, pracę w grupie, ciekawe znajomości

Nabór

Opisujemy proces rekrutacji wolontariuszy np. powiadomienie drogą elektroniczną czy telefoniczną oraz co kandydat ma przesłać np. CV wraz ze zgodą na przetwarzanie danych osobowych, referencje lub wypełnić zgłoszenie on-line.



ORBITORUŃ.PL
MIASTO • LUDZIE • ORGANIZACJE



PKW Pracownia Kultury Współczesnej

FLANDRIA



Porozumienie o współpracy z wolontariuszem (WZÓR)

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

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

§1. Wolontariusz zobowiązuje się dobrowolnie świadczenie wykonać na rzecz Korzystającego:

Nazwa zadania, w jakim projekcie.; w tym:

xxxxx

xxxxx

xxxxx

§2. Wolontariusz wykonywać będzie świadczenie w okresie od dd-mm-rrrr do dd-mm-rrrr.

§3. Strony zgodnie ustalają, że umowa niniejsza, zgodnie z ideą wolontariatu, obejmuje świadczenie, za które wolontariusz nie otrzymuje wynagrodzenia.

§4. Korzystający zobowiązuje się do:

- Zwrotu wydatków wolontariuszowi, które ten poczynił w celu należytego wykonania świadczenia.
- Zwrotu wydatków o którym mowa w punkcie 1 nastąpi najpóźniej w terminie 14 dni od otrzymania przez Organizację/Instytucje

- Zapewnienia wolontariuszowi ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków
- Zapewnienia wolontariuszowi bezpiecznych i higienicznych warunków wykonywania świadczeń.
- Wydania, na prośbę wolontariusza, zaświadczenia o zakresie i czasie wykonywanych świadczeń.

§5. Wolontariusz zobowiązuje się:

- Do wykonywania świadczeń osobiście
- Do zachowania w tajemnicy informacji, które uzyskał w związku z wykonywaniem świadczeń na rzecz Korzystającego
- Do niereprezentowania Korzystającego, w relacjach z partnerami Korzystającego, bez jego uprzedniej zgody.
- Do niezaciągania zobowiązań finansowych w imieniu Korzystającego.

§6. W sprawach nie uregulowanych umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

§7. Wszelkie zmiany umowy będą dokonywane za zgodą obu stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności w postaci aneksów do umowy.

§8. Ewentualne spory mogące wynikać z umowy będzie rozstrzygane przez właściwy sąd dla siedziby Korzystającego.

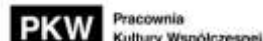
§9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....

WOLONTARIUSZ
ORGANIZACJA/ KORZYSTAJĄCY

Karta pracy wolontariusza

Imię i nazwisko	
-----------------	--





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

Lp. Zadania do wykonania

Termin/priorytet tak/nie

Wykonane:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Rezultaty

Uwagi końcowe

.....

Podpis wolontariusza
Podpis opiekuna projektu

Przykładowa karta ewaluacyjna dla wolontariusza do zastosowania w trakcie współpracy.

Jak czujesz się w naszej organizacji ?

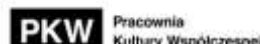
Które zadania z Twojej pracy interesują Cię najbardziej?

Które zadania z Twojej pracy interesują Cię najmniej?

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

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

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





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



Jakie są Twoje oczekiwania na dalszą współpracę?

Czy jest jeszcze coś co chciałbyś/ chciałybyś poruszyć ?

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

