

**PRAKTYCZNY  
PORADNIK  
WSPÓŁPRACY  
Z WOLONTARIUSZAMI**



©Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych Stocznia

Redakcja: Wojciech Rustecki

Autorzy tekstów: Dagmara Gortych, Ireneusz Jundziłł, Wojciech Rustecki

Opis dobrych praktyk: Jan Mencwel

Korekta: Patrycja Strzetelska, Maria Wiśnicka, Maria Radziejowska

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

Wydawca: Fundacja Pracownia Badań i Innowacji Społecznych Stocznia

ul. Bracka 20B

00-028 Warszawa

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

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

ISBN 978-83-62590-01-8

Warszawa 2014

Wydanie drugie poprawione


Publikację dofinansowano ze środków Programu Operacyjnego Fundusz Inicjatyw Obywatelskich.



Publikacja udostępniona na licencji Creative Commons.  
Uznanie autorstwa - na tych samych warunkach 3.0 Polska.

# **PRAKTYCZNY PORADNIK WSPÓŁPRACY Z WOLONTARIUSZAMI**

**Zasady  
organizacji przyjaznej  
wolontariuszom**



**„Stawiam tezę, że kraje, które chcą, aby ich cywilizacja była humanistyczna i dojrzała, nie potrafią tego uczynić, jeżeli nie ma w ich strukturach wolontariatu. Bez prawdziwego wolontariatu nie ma ani patriotyzmu, ani prawdziwej demokracji. Wolontariat jest podstawą zachowań budowaną na bezinteresowności, która niszczy interesowność, częstą w młodych demokracjach oraz niektórych współczesnych kręgach cywilizacyjnych.**

**Dlatego w prawdziwie dojrzałych cywilizacjach wolontariat ma swoje miejsce i swoją formę działania. (...) W cywilizacjach takich jak nasza, która jest nacechowana konsumpcjonizmem, przy jednoczesnej niewydolności formacji i braku należytej opieki ze strony rodziny (...) wolontariat jest pewną szkołą życia, która uczy poświęcenia i troski o innych.”**

**Ksiądz Biskup Jan Chrapek**

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

# SPIS TREŚCI

<b>WSTĘP</b>	<b>5</b>
<b>CYKL WSPÓŁPRACY Z WOLONTARIUSZAMI</b>	<b>6</b>
<b>PRZYGOTOWANIE ORGANIZACJI DO PRACY Z WOLONTARIUSZAMI</b>	<b>8</b>
I.1 Potrzeby organizacji	8
I.2 Potrzeby wolontariusza	11
I.3 Koordynator wolontariuszy	13
I.4 Aspekty formalno-prawne	15
<b>OFERTA I PROMOCJA</b>	<b>17</b>
II.1 Oferta	17
II.2 Promocja	18
<b>NABÓR WOLONTARIUSZY</b>	<b>20</b>
III.1 Rekrutacja	20
III.2 Odmawianie	23
<b>WPROWADZENIE WOLONTARIUSZY</b>	<b>24</b>
IV.1 Porozumienie o współpracy	24
IV.2 Zapoznanie z organizacją	25
IV.3 Zadania wolontariusza	26
IV.4 Szkolenia	27
IV.5 Okres próbny	28
<b>WSPÓŁPRACA I MOTYWOWANIE WOLONTARIUSZY</b>	<b>29</b>
V.1 Współpraca	30
V.2 Motywowanie	32
V.3 Ewaluacja	35
V.4 Wyzwania	36
<b>ZAKOŃCZENIE WSPÓŁPRACY</b>	<b>37</b>
VI.1 Podsumowanie pracy wolontariusza	37
VI.2 Zakończenie projektu	38
VI.3 Rezygnacja wolontariusza	39
VI.4 Przyjaciel i ambasador	40
VI.5 Podsumowanie współpracy	41
<b>ZASOBNIK</b>	<b>42</b>

Oddajemy w Państwa ręce praktyczny poradnik dotyczący współpracy organizacji pozarządowych i instytucji publicznych z wolontariuszami. Zawarliśmy w nim opisy ciekawych praktyk i standardy postępowania, które mogą pomóc w kształtowaniu umiejętności współpracy z wolontariuszami.

Poradnik przygotowaliśmy w oparciu o „cykl współpracy organizacji/instytucji z wolontariuszami”. Został on wypracowany przez Pracownię Badań i Innowacji Społecznych „Stocznia”, przedstawicieli organizacji pozarządowych i instytucji oraz wolontariuszy.

Cykl podzielony został na etapy – od przygotowania organizacji i instytucji (na potrzeby poradnika nazywane „organizacjami”) poprzez szczegółowo opisaną współpracę z wolontariuszem, aż po ewaluację jego pracy. Cały cykl zakłada odpowiedzialne zarządzanie zaangażowaniem społecznym, w którym wolontariusz jest aktywnym i twórczym uczestnikiem działań organizacji czy instytucji.

W każdym z rozdziałów omawiamy kolejny etap współpracy z wolontariuszami, pokazując, że zaproponowany schemat stosować można w różnej skali. Mamy nadzieję, że będzie on zrozumiały zarówno dla organizacji realizujących projekty przy wsparciu tysięcy czy setek ochotników, jak i tych, które współpracują z kilkoma, a może nawet jednym wolontariuszem. Całość składa się na tzw. model idealny, do którego każda z organizacji może przyłożyć swoją „soczewkę” i dostosować go do wymagań i warunków, w jakich działa.

Mamy nadzieję, że nasz poradnik pozwoli uporządkować wiedzę na temat dobrej współpracy z wolontariuszami. Liczymy, że przykłady realizacji projektów z Polski i ze świata zainspirują organizacje i instytucje do odświeżenia swoich „ofert” dla wolontariuszy. Pozwoli to na nowo spojrzeć na twórczy potencjał społecznych współpracowników i przypomni, jak nieocenioną rolę pełnią w codziennych działaniach organizacji.

# WSTĘP

Kim jest wolontariusz? Większość zapewne odpowie: to ten, który pracuje za darmo. Będą też tacy, którzy wolontariusza postawią obok ochotnika. Inni nazwą go społecznikiem. Jeszcze inni – tym, który pomaga. Dla nas wolontariusz to przede wszystkim kręgosłup społeczeństwa obywatelskiego. To siła napędowa organizacji pozarządowych i esencja inicjatyw obywatelskich.

Wedle Ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie wolontariuszem jest osoba fizyczna, która ochotniczo i bez wynagrodzenia wykonuje świadczenia na zasadach określonych w ustawie na rzecz organizacji pozarządowych, organów administracji publicznej, jednostek organizacyjnych podległych organom administracji publicznej (z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej) oraz podmiotów leczniczych w zakresie wykonywanej przez nie działalności leczniczej. Ustawa określa również wprost, że członek stowarzyszenia może wykonywać zadania w ramach wolontariatu na rzecz swojej organizacji.

Taka definicja wolontariatu ma na celu przede wszystkim chronienie pracy wolontariusza. Ustawodawca starał się więc podkreślić, że jest to praca na rzecz określonego podmiotu, zawsze o charakterze niekomercyjnym. Ważne jest również to, że wolontariusz nie jest pracownikiem etatowym i z całą pewnością takiego pracownika nie zastąpi.

Niemniej, wolontariusz jako osoba zawodowo niezaangażowana w codzienną pracę instytucji wnosi do organizacji nowe spojrzenie, inspiracje i pomysły. Wolontariusz wzmacnia też wiarygodność organizacji, staje się jej ambasadorem. Nie tylko wówczas, gdy z organizacją współpracuje, ale także długo po tym, gdy swoje zadania zakończy.

Dlatego organizacja powinna postrzegać współpracę z wolontariuszem jako inwestycję, w której dla osiągnięcia wspólnego celu obie strony angażują swoje najcenniejsze zasoby, takie jak choćby wiedza czy czas. Obie strony z inwestycji tej wychodzą bogatsze, odczuwają satysfakcję z pomocy na rzecz innych, zdobywają nowe doświadczenie czy umiejętności, wnoszą swój unikalny wkład w budowanie odpowiedzialnego społeczeństwa. Choć może się wydawać, że wolontariusze dla historii i rozwoju organizacji są ulotni, bo przychodzą i odchodzą – powinni być traktowani poważnie, odpowiedzialnie i z szacunkiem. Bowiernie to dzięki nim organizacja ma szansę rozszerzyć swoje działania, uwiarygodnić realizowane projekty i wzmocnić swoje znaczenie.

Rzecz jasna, działać wolontariacko można nie tylko w ramach organizacji czy innych formalnych podmiotów określonych w ustawie, ale też na rzecz innych ludzi, sąsiadów, wspólnoty czy środowiska: niosąc pomoc podopiecznym domów opieki, organizując festiwal muzyczny, dzieląc się swoją wiedzą i czasem.

Zdając sobie sprawę z bogactwa różnorodnych form wolontariatu, w poradniku korzystamy przede wszystkim z doświadczenia instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych w pewnym stopniu profesjonalizowanych (zatrudniających pracowników, posiadających własne biuro) i to do nich przede wszystkim kierujemy naszą publikację. Mamy jednak nadzieję, że rekomendacje i dobre praktyki zawarte w Poradniku będą pomocne i inspirujące także dla pozostałych organizatorów wolontariatu – grup nieformalnych, aktywistów, środowisk lokalnych, parafii i wielu innych.

# CYKL WSPÓŁPRACY

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

Cykl współpracy konsultowaliśmy, zapraszając do dyskusji przedstawicieli kilkunastu organizacji pozarządowych i instytucji z całej Polski. Godziny rozmów przełożyły się na wspólne wypracowanie zasad, którymi powinna kierować się organizacja współpracująca z wolontariuszami. Wszystkim organizacjom, które przyczyniły się do wypracowania tych rekomendacji, bardzo dziękujemy i mamy nadzieję, że wysiłek, który wspólnie włożyliśmy w pracę, wpłynie na rozwój wolontariatu w Polsce.

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

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



# Z WOLONTARIUSZAMI



# 1. PRZYGOTOWANIE ORGANIZACJI DO PRACY Z WOLONTARIUSZAMI

Przymierzając się do współpracy z wolontariuszami, powinniśmy najpierw starannie przyrzeć się naszej organizacji, by móc zidentyfikować miejsce i rolę, jaką mogliby w niej pełnić. Wymaga to kompleksowej diagnozy.

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

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

Wprowadzenie wolontariatu do organizacji wymaga często dużego nakładu czasu, pracy i środków. Jest to jednak inwestycja, z której zwrot organizacja zobaczy bardzo szybko.

Do współpracy z wolontariuszami powinna się przygotować cała organizacja! Wolontariusze stają się częścią zespołu, wspólnych działań oraz współtwórcami organizacji.

## 1.1 Potrzeby organizacji

### Do czego potrzebujemy wsparcia

Poszukiwanie wolontariuszy powinniśmy poprzedzić weryfikacją aktualnych potrzeb naszej organizacji. Każde działanie, które podejmujemy, ma określone cele i zadania, a do ich wykonania potrzebujemy konkretnych osób. Niezależnie od tego, czy mamy personel płatny, czy też pracujący bez wynagrodzenia, potrzebujemy ludzi z określonym zasobem czasu, motywacją, a niekiedy specjalnymi kompetencjami. Dlatego ważne jest właściwe rozpoznanie potrzeb organizacji. To one powinny decydować o tym, jakiego wolontariusza przyjmujemy.

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

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

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

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

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

Nie ograniczaj zadań wolontariuszy do pomocy doraźnej lub pracy porządkowej. Zaczynaj myśleć o wolontariuszu jak o kimś, kto inspiruje, motywuje i wspiera zespół w codziennych pracach, ale może też dostarczać profesjonalnych usług.

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

## Kogo potrzebujemy

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

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

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

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

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

## Kiedy potrzebujemy wsparcia

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

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

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

Pamiętaj, że wolontariusze mogą wykonywać swoją pracę w różnym czasie i na różne sposoby.

## I.2 Potrzeby wolontariusza

### Motywacje wolontariusza

Bardzo ważne jest ustalenie potrzeb naszej organizacji, ale nie możemy pomijać potrzeb wolontariusza, z którym chcemy współpracować. Wolontariusz nie oczekuje i nie otrzymuje żadnego wynagrodzenia finansowego za swoją pracę. Angażując się społecznie, liczy jednak na zaspokojenie pewnych potrzeb, co niejednokrotnie jest podstawą jego wewnętrznej motywacji. Może to być np. potrzeba dzielenia się, chęć spłacenia długu społecznego („bo ktoś kiedyś mi pomógł”) lub oczekiwanie na uznanie czy poszukiwanie akceptacji. W przypadku młodych ludzi może być to ciekawość świata, chęć zdobycia doświadczenia zawodowego oraz nowych umiejętności lub potrzeba przynależenia do jakiejś grupy społecznej. Inaczej jest w przypadku osób starszych. Dla nich zwykle ważne jest, by podzielić się z potrzebującymi swoją wiedzą i doświadczeniem zawodowym. Angażują się w działania społeczne, bo często chcą poczuć, że są potrzebni. Więcej na temat typów motywacji oraz środków motywujących wolontariuszy przeczytasz w piątym rozdziale poradnika.

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

---

<sup>1</sup> Raport z badania „Zaangażowanie społeczne Polek i Polaków. Wolontariat, filantropia, 1% i wizerunek organizacji pozarządowych”, Stowarzyszenie Klon/Jawor, Warszawa 2013.

## Miejsce pracy i narzędzia

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

## Bezpieczeństwo wolontariusza

Po przygotowaniu listy zadań zastanówmy się i opracujmy plan wdrożenia wolontariusza do realizowanych przez niego obowiązków. Musimy wcześniej przewidzieć, jakie ewentualne szkolenia będziemy musieli przeprowadzić. Być może wystarczy przeprowadzić rozmowę wprowadzającą lub cykl krótkich spotkań informacyjnych dotyczący podstawowych zasad współpracy i regulaminów. Może się jednak okazać, że konieczne są specjalne treningi przygotowujące wolontariusza do pracy np. z osobami chorymi, związanych z opieką nad zwierzętami czy konserwacją obrazów w muzeum.

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

## Przygotowanie zespołu

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

Traktuj wolontariusza jak członka zespołu. To wzmocni jego identyfikację z organizacją i sprawi, że będzie się w niej czuł pewniej.

## Określenie czasu pracy

Na koniec pozostaje kwestia przygotowania harmonogramu pracy wolontariusza. Pamiętajmy przy tym, że jego ostateczna wersja będzie wynikiem wspólnych ustaleń z wolontariuszem. Przygotujmy więc wstępną propozycję ze szczególnym wskazaniem dni i godzin, kiedy pomoc będzie

nam potrzebna najbardziej. Harmonogram przedstawmy wolontariuszowi do oceny. Bądźmy otwarci na jego sugestie i pamiętajmy, że taki plan zajęć powinien być przez niego zaakceptowany. To pierwszy moment, kiedy wolontariusz ma szansę wykazać się odpowiedzialnością oraz decyzyjnością. Angażując wolontariusza już na etapie przygotowań, zwiększamy szansę na to, że będzie on sumiennie podchodził do realizacji zadań, w których planowaniu współuczestniczył i których harmonogram sam zaakceptował.

## I.3 Koordynator wolontariuszy

### **Rola koordynatora**

Niezależnie od tego, czy potrzebujemy jednej, kilkunastu lub kilkuset osób, które mogłyby nam pomóc, zawsze musimy mieć przemyślaną strategię i pomyśleć o wewnętrznych zasobach niezbędnych do efektywnego zarządzania wolontariuszami.

W tym celu niezbędne jest utworzenie stanowiska lub nadanie roli w zespole koordynatora wolontariuszy, który nie tylko zajmuje się rekrutacją wolontariuszy, ale także integruje ich z zespołem organizacji, motywuje, nagradza oraz wspiera w wykonywaniu codziennych obowiązków.

Pamiętajmy, że dobrze zarządzany zespół wolontariuszy, którzy są zadowoleni ze swojej pracy, to siła napędowa organizacji. Tacy wolontariusze stają się wizytówką organizacji na zewnątrz, dzięki nim społeczne działania organizacji są bardziej wiarygodne.

Jak widać, zarządzanie wolontariuszami to duże wyzwanie. Oprócz typowych działań administracyjnych koordynator będzie musiał zmierzyć się z takimi zadaniami, jak choćby motywowanie, przeciwdziałanie konfliktom, gratyfikacja, wprowadzanie dyscypliny, odpowiednie stawianie wymagań czy częste zmiany w zespole wolontariuszy. Dlatego koordynatorem wolontariuszy powinna zostać osoba, która ma do tego przekonanie. Praca wymaga dobrego zorganizowania, wysokiego poczucia odpowiedzialności, dobrze rozwiniętych umiejętności interpersonalnych, elastyczności oraz odporności na stres oraz częste zmiany zespołu. To od niego wolontariusze zarażać się będą zapałem i pasją pracy na rzecz organizacji. To on odpowiadać będzie za tworzenie dobrych relacji wewnątrz zespołu nie tylko poprzez wspólne świętowanie sukcesów lub rozwiązywanie problemów ale również odpowiednie delegowanie zadań, ich ewaluowanie oraz adekwatne nagradzanie wolontariuszy.

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

Pamiętajmy jednak, że roli koordynatora wolontariuszy nikomu nie powinniśmy narzucać. Osoba, która przyjmie na siebie te obowiązki, nie może traktować nowych zadań jako działań dodatkowych, nadprogramowych. To rodzi złe nawyki, a wolontariusze mogą czuć się lekceważeni i zniechęcać się do naszej organizacji. Warto zaznaczyć, że koordynatorem wolontariuszy może zostać jeden z wolontariuszy, odpowiednio przygotowany do pełnienia swojej funkcji i gotowy związać się z organizacją na pewien czas.

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

### **Obowiązki koordynatora**

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

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

- zidentyfikowanie potrzeb organizacji,
- prowadzenie spotkań i naboru wolontariuszy,
- pilnowanie kwestii formalnych (porozumienie o współpracy, ubezpieczenie),
- zapoznanie z kulturą organizacyjną (opowiedzenie gdzie i kiedy spotyka się zespół pracowników, jakie panują zwyczaje w kuchni lub zasady sprzątanania itp.)
- przygotowanie miejsca pracy i niezbędnych narzędzi,
- zaplanowanie i zorganizowanie szkoleń lub innych form przygotowania do zadań,
- wdrożenie i przygotowanie wolontariuszy do zadań,
- opracowywanie harmonogramów zadań,
- nadzorowanie pracy wolontariuszy,
- dbanie o rozwój wolontariuszy,
- dbanie o dobre relacje w grupie oraz twórczą atmosferę pracy,
- motywowanie i nagradzanie wolontariuszy,
- przeprowadzanie spotkań okresowych i podsumowujących,
- ewaluacja pracy wolontariuszy.



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

## Rozwój koordynatora

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

## I.4 Aspekty formalno-prawne

### Ustawa o wolontariacie

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

Wolontariusze mogą m.in:

- wykonywać świadczenia na rzecz podmiotów określonych w ustawie (m.in. organizacji pozarządowych w zakresie ich działalności statutowej, w szczególności w zakresie działalności pożytku publicznego; organów administracji publicznej, z wyłączeniem prowadzonej przez nie działalności gospodarczej; jednostek organizacyjnych podległych organom administracji publicznej lub nadzorowanych przez te organy, z wyłączeniem prowadzonej przez te jednostki działalności gospodarczej).
- otrzymać zaświadczenie o wykonywaniu przez nich świadczeń na rzecz danej organizacji (wraz z podaniem zakresu tych świadczeń).

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

- określić w porozumieniu z wolontariuszem zakres wykonywanych przez niego świadczeń, sposób i czas realizacji;
- na żądanie wolontariusza potwierdzić na piśmie treść porozumienia, a także wydać pisemne zaświadczenie o wykonaniu świadczeń przez wolontariusza. Jeżeli świadczenie wolontariusza wykonywane jest przez okres dłuższy niż 30 dni porozumienie powinno być sporządzone na piśmie;
- poinformować wolontariusza o ewentualnym ryzyku dla zdrowia i bezpieczeństwa związanym z wykonywanymi świadczeniami oraz o zasadach ochrony przed zagrożeniami;
- 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 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.

Świadczenia te powinny być wykonywane osobiście, w czasie określonym wspólnie z wolontariuszem i w zakresie określonym w porozumieniu z zachowaniem należytej staranności i sumienności.

Pamiętaj o prawach i obowiązkach wolontariusza określonych w *Ustawie o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*.

Członek stowarzyszenia również może wykonywać świadczenia na rzecz stowarzyszenia, do którego należy, a więc może być jego wolontariuszem.

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

# 2. OFERTA I PROMOCJA

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

## II.1 Oferta

### Kształt oferty

Oferta organizacji poszukującej wolontariuszy powinna składać się z dwóch części:

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

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

**Część druga – perswazyjna.**

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

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

## Forma przekazu

Konstruując ofertę powinniśmy zwrócić uwagę na odpowiednią formę komunikatu. **Pamiętajmy, że wolontariusze angażują się w nasze projekty, bo chcą zrobić coś dla innych. Ważne jest dla nich poczucie sprawstwa – działania na rzecz jakiejś małej lub większej sprawy. Dlatego niezbędne jest przedstawienie wszystkich zadań dla wolontariuszy przez pryzmat misji organizacji.** Np. pisząc o robieniu zakupów należy przedstawić szerszy kontekst tego zadania i zwrócić uwagę na końcowy efekt tej pracy – choćby pomoc starszej lub niepełnosprawnej osobie w realizacji codziennych obowiązków.

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

## II.2 Promocja

Po przygotowaniu treści oferty dobieramy odpowiednie kanały promocji. Punktem wyjścia jest określenie grupy docelowej, do której chcemy dotrzeć, aby pozyskać odpowiednich wolontariuszy do naszych działań. Innych narzędzi użyjemy poszukując studentów kierunków humanistycznych, a innych kierując naszą ofertę wolontarystyczną do seniorów. Coraz częściej też używamy dostępnych i bezpłatnych narzędzi internetowych, choć trzeba pamiętać, że w niektórych przypadkach skuteczniejsze mogą okazać się tradycyjne formy, takie jak plakaty i ulotka.

### Przykładowe narzędzia promocji:

- narzędzia internetowe – strona naszej organizacji, gdzie oferta jest na bieżąco aktualizowana, portale zraszające organizacje pozarządowe, promujące wolontariat, portale społecznościowe, listy mailngowe, fora, blogi, newslettery;
- kontakt osobisty – rodzina, przyjaciele, znajomi, zaprzyjaźnione organizacje;
- materiały drukowane – plakaty, ulotki, pisma, spotkania, wystąpienia w miejscach, gdzie przebywają nasi potencjalni wolontariusze, np. szkołach, uczelniach wyższych (na wybranych wydziałach), biurach karier na uczelniach, kołach naukowych, samorządzie studenckim, akademikach, ale również klubach seniorów, kościołach, uniwersytetach trzeciego wieku, urzędach dzielnicy, domach kultury, kawiarniach;
- media tradycyjne – artykuł, ogłoszenie, audycja, wywiad, banery, nośniki reklamowe w środkach komunikacji miejskiej. Efektywne dotarcie zapewnią nam media lokalne (prasa, telewizja, radio, kontakt z wybranymi dziennikarzami).

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

Zaobserwuj, które narzędzia promocji są najefektywniejsze w pozyskiwaniu wolontariuszy i na nich skoncentruj się w przyszłości.

### **Promocja wolontariatu przez doświadczenie**

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

# 3. NABÓR WOLONTARIUSZY

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

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

## III.1 Rekrutacja

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

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

Jednym ze sposobów rekrutacji jest zorganizowanie spotkania dla grupy zainteresowanych. Sprawdza się to zwłaszcza w przypadku wolontariatu akcyjnego. Spotkanie może mieć charakter informacyjny – po przedstawieniu się mamy okazję **przybliżyć naszą organizację, omówić cel projektu, powody,**

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

### **Rozmowa indywidualna**

Jeżeli poszukujemy osób z określonymi kompetencjami czy też specyficznymi umiejętnościami, ale także osób, które cechować powinna szczególna wrażliwość, konieczne jest przeprowadzenie indywidualnej rozmowy. Znajdźmy do tego komfortowe miejsce – pomieszczenie, w którym nikt nam nie będzie przeszkadzał. Przygotujmy niezbędne materiały: coś do robienia notatek, informacje o naszej organizacji, opis zadań i zakres obowiązków wolontariusza. Przed spotkaniem przeanalizujemy raz jeszcze przesłane przez kandydata dokumenty/formularze. Przygotujmy się do rozmowy, opracujmy zestaw pytań, które pomogą nam lepiej poznać daną osobę i podjąć właściwą decyzję. Pamiętajmy o miłej i przyjaznej atmosferze podczas takiego spotkania. Rozmówca powinien czuć się swobodnie. To nie może być typowe spotkanie rekrutacyjne a raczej okazja do poznania się i rozmowy o wzajemnych oczekiwaniach i potrzebach. Pamiętajmy, że ochotnik nie tylko chce nam pomóc ale również czegoś się nauczyć, poznać nowych ludzi lub zdobyć doświadczenie. Warto wspólnie o tym porozmawiać.

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

- Dlaczego jesteś zainteresowany tą formą wolontariatu i przy tym konkretnym przedsięwzięciu?
- Jakie są Twoje oczekiwania względem współpracy z naszą organizacją?

Przejdźmy później do pytań szczegółowych, ściśle związanych z charakterem przeznaczonych dla wolontariusza zadań. Zarezerwujmy też czas na pytania wolontariusza. Pamiętajmy, by na takim spotkaniu jak najbardziej szczegółowo odpowiadać na pytania kandydata – nie powtarzajmy tylko zagadnień przedstawionych w ogłoszeniu. Upewnijmy się, że kandydat nadal jest zainteresowany naszą ofertą i poinformujmy go, kiedy może spodziewać się od nas odpowiedzi. **Pamiętajmy żeby decyzję dotyczącą wyboru wolontariusza przekazać mu możliwie szybko. Nawet jeśli jest to decyzja odmowna.**

### **Sprawdzenie kwalifikacji**

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

### **Informacja pod ręką**

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

Przygotuj siebie i swoją organizację na spontaniczne wizyty wolontariuszy. Bądź przygotowany i miej pod ręką podstawowe informacje o wolontariacie w Twojej organizacji.



## III.2 Odmawianie

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

**Rekrutacja wolontariuszy na Slot Art Festival trwa od kwietnia do początku czerwca. Często miejsca w najpopularniejszych grupach, gdzie decyduje kolejność zgłoszeń, są zajęte jeszcze przed oficjalnym zakończeniem rekrutacji. O wyborze wolontariuszy decyduje albo kolejność zgłoszeń, albo uprawnienia potrzebne do wykonywania danej funkcji. Po zakończeniu rekrutacji na Slot Art Festival wszystkie osoby, które nie zakwalifikowały się do pracy, mogą kupić bilety na festiwal w ostatniej turze przedpłat, korzystając z niższej niż w czasie festiwalu ceny. Wszystkie informacje, zarówno o przyjęciu, jak i odrzuceniu kandydatury wolontariusza, przekazywane są drogą mailową.**

# 4. WPROWADZENIE WOLONTARIUSZY

W nowym miejscu każdy z nas czuje się na początku trochę zagubiony. Niepewność wolontariusza wzmaga nieznajomość zakresu obowiązków oraz zasad rządzących organizacją. Sposób przygotowania wolontariusza do pracy w naszej organizacji zależy przede wszystkim od tego, czym będzie się zajmował i jakie zadania przed nim postawimy. Inaczej będzie wyglądał proces wdrożenia w projekt osoby, która ma przeprowadzić dla nas ankietę, inaczej tej, która opiekować się ma osobą niepełnosprawną. Dlatego tak istotne jest, aby koordynator zadbał o ten etap pracy z wolontariuszem i systematycznie wprowadził go w zakres powierzonych mu obowiązków, zaczynając od przedstawienia spraw ogólnych, takich jak kultura pracy w organizacji, a kończąc na 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. Inaczej będzie to wyglądało w przypadku współpracy z dużą liczbą wolontariuszy akcyjnych lub skupionych wokół zewnętrznego wydarzenia np. festiwalu.

## IV.1 Porozumienie o współpracy

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

## IV.2 Zapoznanie z organizacją

### Wspólna misja

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

### Zespół

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

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

### Wsparcie w organizacji

Jak już ustaliliśmy, koordynowaniem pracy wolontariuszy i opieką nad nimi zajmuje się wyznaczona osoba – koordynator wolontariuszy. Bywa jednak, że poza obowiązkami związanymi z zarządzaniem pracą wolontariuszy ma on inne zadania. **W takich przypadkach warto wcześniej ustalić i wskazać, do kogo jeszcze w nagłych przypadkach wolontariusze mogą się udać, aby uzyskać**

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

**Koordynatorka wolontariuszy, Małopolski Instytut Kultury**

**pomoc.** Może to być ktoś, kto zawsze, bez względu na okoliczności jest dostępny w biurze i będzie wspierał koordynatora w jego zadaniach, np. sekretarz organizacji. Można pójść jeszcze krok dalej i ustanowić w organizacji system, w ramach którego każdy wolontariusz będzie miał własnego opiekuna. Taka osoba miałaby ograniczony zakres obowiązków, ale byłaby odpowiedzialna za wprowadzenie wolontariusza w grupę i wspierałaby go na początku współpracy albo czuwała nad wdrożeniem wolontariusza do zadań.

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

## IV.3 Zadania wolontariusza

### Miejsce pracy i narzędzia

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

### Omówienie zadań

**O tym, czy wolontariusz właściwie wykona swoje zadania, zdecyduje to czy je rozumie i czy ma wpływ na ich wybór.** Dlatego koordynator powinien bardzo dokładnie i szczegółowo opowiedzieć wolontariuszowi o jego obowiązkach, omówić po kolei każdy z nich. Na tym etapie nie zapomnijmy zaznaczyć, jak istotna i ważna w kontekście całej organizacji będzie jego praca. **Wyjaśnijmy, że wszystko, co wolontariusz będzie robił, jest częścią jakiegoś projektu albo służy wyższemu celowi, a powodzenie przedsięwzięcia zależy m.in. od wolontariusza i jego zaangażowania.** Dobrą praktyką jest spisanie wszystkich zadań wolontariusza, terminów realizacji oraz efektów jego pracy. Przypomnijmy, że wolontariusz nie jest pracownikiem etatowym i pomaga nam na zasadzie dobrowolnej, jednak umówienie się na konkretne terminy i zadania pomoże sprecyzować nasze oczekiwania oraz zweryfikuje chęci i motywację wolontariusza do wykonywania konkretnej pracy. **Pamiętając, że wolontariusz pracuje dobrowolnie, planujmy zadania w sposób elastyczny, tak by pozostać otwartym na jego sugestie i w razie potrzeby zmodyfikować podejście, zadanie, zakres odpowiedzialności.** Określenie wzajemnych oczekiwań i ustalenie wspólnego sposobu rozumienia wyznaczonych zadań ułatwi późniejsze zweryfikowanie przyjętych założeń.

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

### **Wprowadzanie do zadań**

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

### **Badanie lekarskie dla wolontariusza**

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

## **IV.4 Szkolenia**

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

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

## IV.5 Okres próbny

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

# 5. WSPÓŁPRACA I MOTYWOWANIE WOLONTARIUSZY

Po wprowadzeniu wolontariusza do organizacji rozpoczyna się właściwa współpraca. W tym okresie niezwykle duże znaczenia ma motywowanie. Koordynator wolontariuszy odpowiada nie tylko za sprawną organizację i nadzorowanie pracy wolontariusza, a także za udzielanie mu wsparcia w codziennych zmaganiach związanych z wykonywaniem obowiązków oraz dbanie, by czuł się w naszej organizacji dobrze.

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

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

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

## V.1 Współpraca

### Zadania

Koordynator ma być dla wolontariusza oparciem. Powinien interesować się jego codzienną pracą – nie tylko po to, by sprawdzać poprawność wykonania zadań, ale też by wiedzieć, jak wolontariusz odnajduje się w swoich obowiązkach, jak radzi sobie ze stawianymi przed nim wyzwaniami, a przede wszystkim, by udzielić mu wsparcia, w sytuacji, która może go przerosnąć. To koordynator odpowiedzialny jest za dobry podział zadań. Umiejętne ich delegowanie dotyczy zarówno sytuacji, kiedy organizacja współpracuje z wieloma wolontariuszami, jak i z jednym. Wolontariusz zawsze musi wiedzieć co, jak, gdzie i na kiedy ma wykonać. Przy tak przedstawionych wymaganiach koordynatorowi łatwiej będzie nadzorować i egzekwować wykonanie poszczególnych zadań. Z czasem wolontariuszom, którzy się sprawdzają, możemy powierzać bardziej odpowiedzialne zadania, wymagające większej samodzielności i decyzyjności, których właściwe wykonanie zależy od pozyskanej przez wolontariusza wiedzy. Obdarzając wolontariuszy takim zaufaniem podniesiemy ich poczucie własnej wartości, a jednocześnie wzmocnimy ich zaangażowanie.

### Rozwój

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

### Komunikacja

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



kiedy współpracujemy z większą liczbą ochotników, warto skorzystać z nowych technologii np. fora internetowe, grupy zamknięte w mediach społecznościowych, blogi, bezpłatne narzędzia do komunikowania się.

Przeglądaj się pracy wolontariusza, abyś w odpowiednim czasie mógł go wesprzeć lub doradzić. To przełoży się na jakość wykonywanych przez wolontariusza zadań.

Motywacja wolontariusza zależy tak od koordynatora, jak i całej organizacji.

### **Znaczenie zaangażowania**

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

### **Włączanie wolontariusza w życie organizacji**

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

Dzięki takim gestom wolontariusze czują się pełnoprawnymi członkami zespołu, co napawa ich dumą i motywuje do dalszej współpracy. Nie jest to oczywiście wymogiem i nie w każdego rodzaju wolontariacie będzie to możliwe. Jest to jednak przykład drobnego (i – co ważne dla organizacji – bezkosztowego) wynagrodzenia wolontariusza za jego wkład w działalność organizacji. Życzliwość organizatorów może przybierać różne formy – można obdarować wolontariuszy gadżetami promocyjnymi (T-shirty, kubki, długopisy), wręczyć darmowe wejściówki do instytucji kulturalnych i na festiwalu, lub też zaproponować udział w wyjściach oraz wyjazdach integracyjnych zespołu.

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

## V.2 Motywowanie

### **Motywacje wolontariuszy**

Zdarza się, że zarządzamy zespołem, zapominając o najważniejszej kwestii, jaką jest nagradzanie i motywowanie pracowników. Zapominamy o tym także w przypadku wolontariuszy. Wiemy, że wolontariusz jest członkiem zespołu, ale musimy pamiętać, że mechanizm jego motywowania i nagradzania jest nieco bardziej złożony niż w przypadku etatowego pracownika. Wolontariusz współpracuje z nami bez wynagrodzenia. Działa więc w oparciu o motywacje pozafinansowe, które stanowią o sile jego zaangażowania. Naszą rolą jest, aby podczas współpracy odkryć, jakie są potrzeby wolontariusza, dlaczego chce z nami działać, by wiedzieć jak umiejętnie go motywować. Z całą pewnością nie jest to zadanie proste. Wymaga dobrego poznania każdego z wolontariuszy, ich potrzeby mogą być bowiem różne.

Z badań wynika, że silnymi motywatorami dla pracy wolontariackiej są:

- chęć bycia z innymi ludźmi – możliwość spędzenia z nimi wolnego czasu, poznania nowych osób, wejścia w nowe środowisko, poczucie przynależności do grupy;
- chęć bycia potrzebnym, służenia pomocą innym, często związana z potrzebą „splacenia” społecznego długu, podziękowania za otrzymane wcześniej wsparcie;
- chęć działania na rzecz określonych ideałów lub wizji świata;
- możliwość zdobycia kompetencji i doświadczenia, przydatnego w karierze zawodowej, rozwój osobisty.

Obecnie uważa się, że wolontariat zmienia swoją formę z tradycyjnej, opartej na przynależności do wspólnoty na bardziej indywidualistyczną, niewymagającą długotrwałego zaangażowania,

ograniczoną czasowo, mocniej związaną z osobistymi potrzebami<sup>1</sup>. Dlatego odwoływanie się do motywów czysto altruistycznych nie musi być dobrą strategią do utrzymania relacji z wolontariuszami i pozyskania nowych. Bardziej skuteczne może okazać się stworzenie wolontariuszowi przestrzeni do zdobywania nowych umiejętności lub integracja z zespołem organizacji.

## **Środki motywacyjne**

W motywowaniu wolontariuszy kluczową rolę odgrywają zachęty pozaekonomiczne, bowiem środki ekonomiczne nie mają tu zastosowania, a narzędzia przymusu (takie jak zakazy, nakazy, instrukcje) w dłuższej perspektywie nie będą skuteczne – wytłumaczenie wolontariuszowi co ma robić, nawet jeśli zrobimy to w sympatyczny sposób, to zdecydowanie za mało by zyskać jego zaangażowanie. Tego typu narzędzia, jak instrukcje czy zalecenia można stosować w określonych sytuacjach, np. gdy zapoznajemy wolontariusza z zasadami bezpieczeństwa i regulaminem pracy, w sytuacjach kryzysowych, gdy skuteczne rozwiązanie problemu jest ważniejsze niż budowanie poczucia sprawczości i zaangażowania ochotników.

Unikajmy motywacji negatywnej, opartej na lęku (pobudzanie do działania poprzez stwarzanie poczucia zagrożenia, np. groźbą zakończenia współpracy). Jest to metoda nieskuteczna i niewłaściwa, a w przypadku wolontariuszy ma wręcz destrukcyjne skutki. Tego typu motywację możemy zastosować wyłącznie w ostateczności, np. w pracy z trudnym wolontariuszem, któremu dajemy do zrozumienia, że zakończymy współpracę, jeśli nie zmieni swego postępowania.

## **Rodzaje zachęt**

Dobór i stosowanie zachęt jest kluczowy dla budowania motywacji do dalszego działania. Zachęt pozafinansowych jest bardzo wiele i trudno przedstawić tu ich zamknięty katalog. Poniższa lista zawiera kilka przykładowych narzędzi motywowania, które warto uzupełniać o własne pomysły i rozwiązania.

- Narzędzia związane z rozwojem wolontariuszy: szkolenia, zwiększanie odpowiedzialności i samodzielności, przydzielanie trudniejszych zadań;
- Integracja z zespołem organizacji, np. zapraszanie na formalne i nieformalne spotkania;
- Dobra atmosfera pracy, okazywanie zainteresowania pracą wolontariusza przez osoby z zespołu, zwłaszcza kierownictwo organizacji/institucji;
- Korzystanie z wiedzy i doświadczenia wolontariusza;

---

<sup>1</sup> Por. A. Basińska, M. Nowak, „Motywowanie i motywacja do pracy wolontariuszy”, WOLIMP, Poznań 2010.

- Elastyczność i urozmaicenie zadań, umożliwienie realizacji własnych pomysłów;
- Informacja zwrotna, docenianie osiągnięć, podziękowania ustne i pisemne, np. w raporcie rocznym organizacji i/lub publikacji, przy której pomagał;
- Dobrze określony cel i sens pracy wolontariusza;
- Umożliwienie udziału w podejmowaniu decyzji, planowaniu działań;
- Obchodzenie Międzynarodowego Dnia Wolontariusza (5 grudnia);
- Wręczanie gadżetów i innych okolicznościowych upominków;
- Wysyłanie kartek/e-kartek okolicznościowych;
- Udostępnianie narzędzi i zasobów organizacji.

### **Dopasowanie do potrzeb i sytuacji**

System motywacji musi być dobrze przemyślany i odpowiednio dobrany do osoby. Pamiętajmy, że nie możemy nagradzać wszystkich wolontariuszy jednakowo. Musimy pamiętać o ich indywidualnych oczekiwaniach, a także ograniczeniach i wrażliwości. Dlatego poświęćmy czas, aby wszystkich poznać i zrozumieć motywy ich działania. Nietrafiona nagroda nie przyniesie ani wolontariuszowi, ani nam żadnej korzyści. Nie każdy wolontariusz lubi lub chce być chwalony publicznie, otrzymywać dyplomy, występować przed kamerą albo dostawać jakiegokolwiek nagrody rzeczowe, dlatego w motywowaniu ważna jest też forma i styl.

Nagradzać powinniśmy wtedy, gdy jesteśmy do tego przekonani. Nie może to być działanie sztuczne i schematyczne, gdyż traci wówczas sens. Pamiętajmy również, że zbyt silne i częste motywowanie jednego tylko wolontariusza wzbudza zazdrość u innych, a w nagradzonym w ten sposób rodzi niepokój, co może spowodować skutek odwrotny do zamierzonego. Zadbajmy więc o to, aby wyraz uznania był zawsze proporcjonalny do osiągnięć.

Dobór zachęt i form motywowania jest ściśle związany nie tylko z oczekiwaniami wolontariuszy, ale też z charakterem organizacji oraz jej możliwościami. Inaczej będzie to wyglądało w Ośrodku Pomocy Społecznej w małym mieście czy schronisku dla zwierząt, które działają w oparciu o gminne środki, inaczej w stołecznej organizacji, która wspiera odpowiedzialny biznes, a jeszcze inaczej w fundacji, która zajmuje się organizacją masowych imprez kulturalnych. Jako że możliwości finansowe, warunki pracy i zasięg prowadzonych projektów są różne, różne są też sposoby motywowania pracowników i wolontariuszy w tych organizacjach.

Dobór narzędzi motywacyjnych może również zależeć od tego, ilu wolontariuszy zatrudniamy i do jakich działań. Organizacje prowadzące projekty o charakterze akcyjnym i o dużym zasięgu niejednokrotnie angażują kilkuset wolontariuszy rocznie. Większość z nich współpracuje z organizacją tylko przez

kilka tygodni. To nie znaczy jednak, że tacy wolontariusze nie powinni być motywowani i nagradzani. Nawet zwykłe słowo „dziękuję” może motywować takie osoby do zaangażowania się w kolejne projekty w kolejnych latach. Opracowując swój system motywacyjny dla wolontariuszy, nie zapominajmy też o tych, którzy pracują dla nas zdalnie, np. wykonują swoją pracę przez Internet.

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

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.

## V.3 Ewaluacja

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

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

dobrym słuchaczem, który aktywnie słucha opinii wolontariusza, i dobrym obserwatorem, który potrafi dostrzec jego indywidualne potrzeby i kompetencje.

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

## V.4 Wyzwania

W każdej organizacji korzystającej z pomocy wolontariuszy może się zdarzyć, że będziemy mieli do czynienia z tzw. trudnym wolontariuszem – osobą konfliktową, w rażący sposób łamiącą regulamin czy zasady organizacji albo niewywiązującą się ze swoich obowiązków. Warto więc, by koordynator wolontariuszy miał z góry opracowany sposób postępowania w takiej sytuacji. Choć czasem **trudno jednoznacznie osądzić czyjeś intencje, nigdy nie można tolerować zaniedbań w wykonywaniu obowiązków ani zachowań, które zaburzają pracę całej organizacji. Rozwiązywanie trudnych sytuacji z wolontariuszem powinniśmy zacząć od rozmowy**, by móc poznać powody jego postępowania. Być może znajdzie się dla niego jakieś usprawiedliwienie – problemy osobiste, niezrozumienie zadań, zła atmosfera pracy. Podczas takiej rozmowy powinniśmy wspólnie wypracować plan naprawczy, a potem monitorować jego realizację podczas regularnych spotkań. Zdarza się, że jedno takie spotkanie wystarcza i problem zostaje rozwiązany. Czasem jednak nie przebiega to tak łatwo i wolontariusz łamie podjęte ustalenia. Wtedy powinniśmy opowiedzieć o konsekwencjach, jakie może ponieść, nie stosując się do wspólnie uzgodnionego planu działań, wymieniając wśród nich zakończenie współpracy. Dopiero przy powtarzających się problemach koordynator powinien zastanowić się na podjęciem decyzji o zerwaniu współpracy z takim wolontariuszem.

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

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.

# 6. ZAKOŃCZENIE WSPÓŁPRACY

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

## VI.1 Podsumowanie pracy wolontariusza

Bez względu na to, jak długo trwała współpraca oraz z jakiego powodu się rozstajemy, powinniśmy zebrać wszystkie spostrzeżenia oraz informacje dotyczące osiągnięć (i ewentualnych porażek) wolontariusza, a następnie przeprowadzić z nim indywidualną rozmowę. Przed spotkaniem poprośmy wolontariusza (niezależnie od tego, czy był to wolontariat długofalowy, czy akcyjny) o wyrażenie opinii o współpracy z naszą organizacją poprzez wypełnienie odpowiedniego kwestionariusza lub krótkiej ankiety. Informacje, jakie uzyskamy, pomogą nam nie tylko lepiej przygotować się do rozmowy podsumowującej, ale będą też przydatne w procesie ewaluacji współpracy z innymi wolontariuszami w naszej organizacji. Do rozmowy ewaluacyjnej dobrze się przygotujmy, by móc wolontariuszowi powiedzieć, jakie według nas zrobił postępy w pracy, jak wiele nam pomógł, jakie korzyści odniósł

organizacja, a jakie bezpośredni jej beneficjenci. Charakter rozmowy określa forma wolontariatu. W przypadku wolontariusza, którego motywacją było nabycie nowych kompetencji i umiejętności, warto je nazwać i wymienić, podsumować, jaką zdobył wiedzę i umiejętności, opowiedzieć o tym, jakimi zdolnościami się wykazał oraz jaka była jego postawa podczas wykonywanych zadań. Określenie zdobytych przez wolontariusza kompetencji pozwala uświadomić mu, jak wiele nie tylko społecznych gratyfikacji, ale także konkretnych predyspozycji zawodowych pozyskał, współpracując z organizacją. Rozmowa jest również doskonałym momentem, aby wręczyć wolontariuszowi odpowiednie zaświadczenia, rekomendacje lub opinie oraz zapewnić go o naszej przyjaźni i chęci pozostania z nim w kontakcie.

## VI.2 Zakończenie projektu

### Podziękowania

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

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



## **Wartościowy wolontariusz**

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

## **VI.3 Rezygnacja wolontariusza**

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

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

## VI.4 Przyjaciel i ambasador

### Ambasador

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

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

### Stały kontakt

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

Pielegnuj wszystkie kontakty pozyskane przez organizację, gdyż niejednokrotnie stanowią one o jej możliwościach i sile.

Zwróć uwagę, że zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych masz obowiązek rejestracji zbiorów danych osobowych do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (GIODO).<sup>1</sup>

---

Więcej informacji na stronie [www.giodo.gov.pl](http://www.giodo.gov.pl).

## VI.5 Podsumowanie współpracy

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

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

# ZASOBNIK – WYBRANE FORMULARZE I POMOCE

Poniżej umieściliśmy kilka przykładowych formularzy i narzędzi niezbędnych w codziennej pracy z wolontariuszami. Zachęcamy do twórczego ich wykorzystywania. Mogą je Państwo modyfikować i opracowywać – tak by jak najlepiej odpowiadały na potrzeby Państwa projektów.

W skład zasobnika wchodzi:

- **Wzór porozumienia o współpracy wolontarystycznej**
- **Formularz zgłoszeniowy dla wolontariusza**
- **Elementy dobrej oferty dla wolontariuszy**
- **Pomocne wskazówki do rozmowy rekrutacyjnej z wolontariuszem**
- **Karta aktywności wolontariusza**
- **Zakończenie współpracy – ankieta ewaluacyjna**

# 1. Porozumienie o współpracy wolontarystycznej – wzór

## POROZUMIENIE O WYKONYWANIU ŚWIADCZEŃ WOLONTARYSTYCZNYCH

zawarte w dniu ..... w .....

pomiędzy :

..... z siedzibą w ....., KRS nr .....

reprezentowanym przez .....  
 zwanym dalej „Korzystającym”,

a ..... legitymującym się dowodem osobistym nr

....., zamieszkałym .....  
 zwanym dalej „Wolontariuszem.”

### Wstęp

Korzystający oświadcza, że jest podmiotem na rzecz którego zgodnie z art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie mogą być wykonywane świadczenia przez wolontariuszy.

Mając na względzie idee wolontariatu, u podstaw której stoi dobrowolne, bezpłatne wykonywanie czynności, a także biorąc pod uwagę charytatywny, pomocniczy i uzupełniający charakter wykonywanych przez wolontariuszy świadczeń, Strony porozumienia uzgadniają, co następuje:

### § 1.

1. Korzystający powierza wykonywanie Wolontariuszowi, a Wolontariusz dobrowolnie podejmuje się wykonania na rzecz Korzystającego następujących czynności:

- opisz zadanie
- opisz zadanie
- opisz zadanie

## § 2

1. Strony Umowy uzgadniają, że czynności określone w § 1 ust. 1 będą wykonywane w okresie od ..... do .....
2. Miejscem wykonywania czynności będzie .....

## § 3

Z uwagi na charakter i ideę wolontariatu:

- 1) Wolontariusz jest obowiązany wykonywać uzgodnione czynności osobiście;
- 2) Wolontariusz za swoje czynności nie otrzyma wynagrodzenia.

## § 4

1. Korzystający zobowiązuje się zapewnić Wolontariuszowi bezpieczne i higieniczne warunki wykonywania przez niego świadczeń.

## § 5<sup>1</sup>

Korzystający zobowiązuje się pokrywać niezbędne koszty ponoszone przez Wolontariusza, związane z wykonywaniem świadczeń na rzecz Korzystającego w następujący sposób:

.....  
.....

## § 6<sup>2</sup>

Korzystający ma obowiązek ubezpieczyć wolontariusza od następstw nieszczęśliwych wypadków.

## § 7<sup>3</sup>

Korzystający pokrywa, na dotyczących pracowników zasadach określonych w odrębnych przepisach, koszty podróży służbowych i diet Wolontariusza.

## § 8

Wolontariusz zobowiązuje się zachowania w tajemnicy informacji, które uzyskał w związku z wykonywaniem świadczeń na rzecz Korzystającego, a które stanowią tajemnicę Korzystającego. Dotyczy to w szczególności informacji związanych z:

- 1) .....
- 2) .....

### § 9

1. Porozumienie może być rozwiązane przez każdą ze Stron za ..... dniowym wypowiedzeniem.
2. Porozumienie może być rozwiązane przez każdą ze Stron bez wypowiedzenia z ważnych przyczyn.
3. Za ważne przyczyny Strony uznają w szczególności:

1) .....

2) .....

### § 10

Za wyrządzone szkody Strony odpowiadają na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

### § 11

W sprawach nieuregulowanych przepisami ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie lub niniejszym Porozumieniem zastosowanie będą miały odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego.

### § 12

Wszelkie zmiany Porozumienia będą dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

### § 13

1. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Wolontariusz może w każdym czasie domagać się wydania przez Korzystającego pisemnego zaświadczenia o wykonaniu świadczeń przez Wolontariusza. Zaświadczenie powinno zawierać informację o zakresie wykonywanych świadczeń.

.....  
KORZYSTAJĄCY

.....  
WOLONTARIUSZ/KA

- 
- 1) Postanowienie fakultatywne; na podstawie art. 45 ust. 2 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie
  - 2) Jeżeli wolontariusz wykonuje świadczenie przez okres nie dłuższy niż 30 dni (na podstawie art. 46 ust. 3 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie).
  - 3) Wolontariusz może, w formie pisemnej, zwolnić Korzystającego w całości lub w części z tych obowiązków

## 2. Formularz zgłoszeniowy dla wolontariusza:

### Dane kontaktowe

Imię	Nazwisko
Wiek	
Telefon	Adres e-mail

### Profil kandydata

Co robisz na co dzień, czym się zajmujesz?	
Opisz w kilku zdaniach swoje zainteresowania	
Jakie jest Twoje wykształcenie, zawód?	
Opis swoje dodatkowe umiejętności i kwalifikacje (np. znajomość języków obcych)*	

### Preferencje kandydata

Co byś chciał/a robić/nauczyć się/w czym pomóc jako wolontariusz w naszej organizacji?	
Jakie są Twoje oczekiwania dotyczące współpracy?	
Ile czasu chciał(a)byś przeznaczyć na wolontariat?	
Uwagi, zapytania	

**Pamiętaj, żeby poniżej formularza umieścić oświadczenie o wyrażeniu zgody na przechowywanie i przetwarzanie danych osobowych kandydata:** Wyrażam zgodę na przechowywanie i przetwarzanie moich danych osobowych do potrzeb niezbędnych do rekrutacji - zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych z dnia 29.08. 97 r. Dz. U. Nr 133, poz. 883.



### 3. Co warto umieścić w ogłoszeniu dla wolontariuszy?

#### Elementy dobrej oferty.

<b>Tytuł oferty</b>	
<b>Kim jesteśmy?</b>	Podaj nazwę swojej organizacji i krótko opisz Wasze działania.
<b>Opis projektu/wydarzenia</b>	W kilku zdaniach przedstaw projekt, inicjatywę lub wydarzenie do którego poszukujesz wolontariuszy.
<b>Zakres zadań wolontariusza</b>	Określ zadania, które ma wykonywać wolontariusz w ramach konkretnego działania. Ta informacja pomoże zorientować się przeglądającym osobom czy ta oferta jest "dla nich".
<b>Ramy czasowe</b>	Określ czas trwania współpracy (od - do) oraz jej przybliżoną częstotliwość (np. 1 dzień w tygodniu po 2 godziny, 3 dni w miesiącu itp.).
<b>Miejsce działania</b>	Podaj miejsce, w którym będzie pracował wolontariusz. Dprecyzuj, czy będzie to biuro organizacji, praca w terenie czy też praca zdalna?
<b>Kogo szukamy? Profil Twojego wolontariusza</b>	Określ cechy, umiejętności, predyspozycje, które powinien posiadać wolontariusz aby dobrze wykonywać zadania.
<b>Oferujemy</b>	Opisz, co oferujecie wolontariuszom, których zapraszasz do współpracy. Warto nie tylko wypisać to, co jest obowiązkiem organizacji (porozumienie, NNW, zaświadczenie), ale i pomyśleć nad inną formą podziękowań czy rozwoju wolontariuszy (np. szkolenia, program mentorski, integracja, upominki).
<b>Zasady rekrutacji</b>	Opisz krótko proces rekrutacji wolontariuszy - kiedy kończy się nabór oraz w jaki sposób i kiedy będziesz informować o jego wynikach. Pamiętaj, żeby umieścić dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej za rekrutację (e-mail, telefon).

## 4. Pomocne wskazówki do rozmowy rekrutacyjnej

Podczas rozmowy rekrutacyjnej warto pamiętać o następujących elementach:

### **Wprowadzenie:**

- Przywitaj wolontariusza: przedstaw siebie i organizację, poinformuj o planowanym przebiegu rozmowy.
- Opowiedz po krótko o tym, czym zajmuje się Twoja organizacja.

### **Poznaj swojego Wolontariusza**

- Poproś kandydata o powiedzeniu kilka zdań o sobie, o swoich umiejętnościach i zainteresowaniach.
- Zapytaj o oczekiwania względem wolontariatu, motywacje.

### **Przebieg współpracy**



- Omów poszczególne zadania, zapytaj, w które z nich chciałby się zaangażować? Ważne, żeby uprzedzić kandydata, jeśli coś może być trudne lub nudne.
- Opowiedz, co oferujecie poza realizacją zadań. Może udział w szkoleniach? Spotkaniach zespołu? Wyjazdy? Stałe wsparcie? Różnorodne działania?

### **Informacje techniczne**

- Porozmawiajcie o zasadach współpracy takich jak: porozumienie, ubezpieczenie, ramy czasowe i ewentualnym harmonogramie obecności.
- Zapytaj kandydata czy ma jakieś dodatkowe pytania, kwestie wymagające wyjaśnienia?
- Poinformuj w jaki sposób i kiedy skontaktujesz się wolontariuszem.

## 5. Karta aktywności wolontariusza

Wersja podstawowa – zawiera dane kontaktowe wolontariusza oraz harmonogram zadań uzupełniany na bieżąco przez opiekuna (koordynatora) i wolontariusza.

<b>Imię Nazwisko</b>			
			
Projekt/y, w których uczestniczy wolontariusz			
Imię i nazwisko opiekuna wolontariusza			
Zakres czasowy współpracy	od	do	deklarowana liczba godzin

### Harmonogram zadań

Zadanie	Termin	Status	Komentarz do zadania
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			

Wersja rozszerzona – dodatkowo uwzględnia zaplanowaną wspólnie z koordynatorem ścieżkę rozwoju wolontariusza podczas współpracy z organizacją.

### Plan rozwoju wolontariusza

	Co chcesz osiągnąć?	Ścieżka dojścia	Czy udało się to osiągnąć?	Po czym to poznałeś/aś?
<b>WIEDZA</b> <i>Chcę dowiedzieć się jak... wypisz np. rodzaj zadań, spotkań, projektów</i>				
<b>UMIEJĘTNOŚCI</b> <i>Chcę nauczyć się jak... wypisz np. rodzaj zadań, spotkań, projektów</i>				

## 6. Zakończenie współpracy: ankieta ewaluacyjna

Przygotowując ankietę ewaluacyjną pamiętaj od krótkiego wprowadzenia, np.:

*Prosimy o wypełnienie ankiety, której wyniki posłużą do oceny współpracy z wolontariuszami w naszej organizacji. Zajmie Ci to kilka minut, a dla nas będzie źródłem cennej wiedzy. Prosimy więc o szczerą odpowiedź.*

1. Spośród wykonanych przez Ciebie zadań wypisz te, które Ci się najbardziej podobały. Uzasadnij, dlaczego?

.....

.....

2. Spośród wykonanych przez Ciebie zadań wypisz te, które wspominasz najgorzej. Uzasadnij, dlaczego?

.....

.....

3. Jak oceniasz wolontariat w naszej organizacji? Oceń wymienione poniżej elementy. Wstaw X w odpowiednią kratkę.

	Bardzo dobrze	Dobrze	Ani źle, ani dobrze	Źle	Bardzo
Ogólna atmosfera pracy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Współpraca z opiekunem/koordynatorem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relacje z pozostałymi członkami zespołu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dopasowanie zadań do Twoich umiejętności i oczekiwań	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sposób udzielania informacji zwrotnej  
na temat wykonywanych zadań

Zdobywanie nowych kompetencji,  
wiedzy i umiejętności

5. Jak ogólnie oceniasz współpracę z naszą organizacją?

Zaznacz jedną pasującą odpowiedź.

Bardzo dobrze

Dobrze

Ani dobrze, ani źle

Źle

Bardzo źle

6. Jeśli masz jakieś dodatkowe uwagi, spostrzeżenia, sugestie zmiany dotyczące współpracy, wpisz je poniżej:

.....

.....

.....

.....

Pamiętaj, żeby na koniec podziękować wolontariuszowi za poświęcony czas, np.:

*Bardzo dziękujemy za czas, który nam poświęciłeś/poświęciłaś. Twoje zdanie jest dla nas ważne. Weźmiemy je pod uwagę, organizując współpracę z wolontariuszami.*

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

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

Od początku istnienia Stoczni prowadzimy diagnozy i analizy dotyczące wolontariatu i projektów nastawionych na jego rozwój. Nasze działania mają charakter think-tankowy – zbieramy i dzielimy się wiedzą o wolontariacie, a także do-tankowy – jesteśmy miejscem inkubowania programów nakierowanych na wsparcie wolontariatu.



pracownia badań  
i innowacji  
społecznych



**stocznia**